

法務部矯正署臺南第二監獄
108 年度服務躍升執行計畫



中華民國 108 年 5 月

法務部矯正署臺南第二監獄

108 年度服務躍升執行計畫

壹、依據：

- 一、行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、國家發展委員會 107 年 1 月 15 日發社字第 1071300028 號函頒第 2 屆「政府服務獎」評獎實施計畫。
- 三、法務部 107 年 2 月 1 日法務部法綜字第 10701506380 號函頒「法務部 107 年度服務躍升實施計畫」及 107 年 2 月 9 日法綜字第 10701506640 號函頒「法務部 107 年度政府服務獎評獎實施計畫」。
- 四、法務部矯正署 108 年 04 月 22 日法矯署綜決字第 10802003850 號函。

貳、計畫目標：

參酌上述方案及計畫之各項評核指標，並以「新公共服務」(New Public Service)之精神為核心價值，精進「司法為民」之服務理念，落實推動各項便民措施，力求「創新」與「精進」，達成「專業、便民、高效率」全方位優質服務，以提升服務工作親民、便民及禮民之優良形象與公信力為目標。

參、實施對象：

法務部矯正署臺南第二監獄各科室。

肆、計畫內容：

執行策略	推動作法	實施步驟	承辦 科室
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(一)建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	1. 建立為民服務之標準作業流程，達到服務標準化及一致性，提升服務效率與正確性，減少疏誤，並適時檢討改進流程與作業方式。 2. 提供單一窗口之處理流程，達到「一處受理，全程服務」的要求。 3. 評估資訊提供、問題回應或申辦案件處理之正確性。 4. 評估接見服務等候時間再予縮短之可行性。	戒護科 總務科
	(二)提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。	1. 網路服務： 檢視本監網頁服務提供之友善度，使民眾可迅速查詢所需資訊。 2. 電話服務： 檢視服務專線電話是否暢通。 3. 臨櫃服務： (1)檢視臨櫃申辦過程是否順暢。 (2)檢視及詢查各項申辦服務動線規劃是否符合民眾使用習慣。 (3)檢視及詢查各項申辦書表、範例及文具等是否符合簡便需求。 (4)使民眾清楚瞭解申辦案件應附之證件及作業程序，以加速辦理時間。 (5)宣導民眾可直接親臨承辦窗口詢問或來電詢問。 4. 主動服務： 申請案件辦畢，主動通知或公告。	統計室 總務科 戒護科

	(三)注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。	1. 檢視各服務場所櫃檯高度，以客為尊，達到親民、禮民及便民之要求。 2. 檢視服務項目、申辦須知、申辦動線及方向引導之標示是否清楚明顯及正確，方便民眾洽公。 3. 檢視及詢查對服務禮儀之滿意度(含臨櫃及電話禮貌)。 4. 檢視機關環境及設施是否符合民眾需求並及時改善，並積極提昇機關優質形象。 5. 每月進行電話禮貌測試至少2人次，測試結果每季彙整及陳閱。	戒護科 總務科
	(四)因應業務屬性及服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	結合地方政府或公益團體發起之各項相關活動，汲取他機關創新經驗，例如反毒宣導、預防愛滋活動等，並加強服務品質控管，落實PDCA(計畫、執行、檢核、矯正)檢核環節，研提興革意見，作為推動施政革新之參考。	各科室
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	(一)納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求的服務。	1. 於本監網頁建立常見問題集，便於民眾查閱使用。 2. 每日開啟首長、民意、政風電子信箱。 3. 每週開啟民眾意見箱。 4. 設置專簿登記民眾反映意見，並依程序往上陳報，會相關科室答復後陳首長批示決行。 5. 藉由懇親會或開放參訪時，積極宣達政府施政措施及成效，並適時聽取建議增進行政效能。	政風室 戒護科 教化科 統計室
	(二)善用各類意見調查工具與	1. 調查或蒐集民眾及收容人需求或建議，規劃服務措施。	戒護科 總務科

	機制，蒐集民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施。	2. 宣導第一線服務人員(含職員、替代役役男)應注意與民眾對應之禮貌及耐心，親切提供各項諮詢服務。	政風室
	(三)依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。	1. 透過民意調查，瞭解民情、民眾觀感及需求。 2. 民眾意見箱設置於公開處所，並宣導民眾善加利用及反映建言。 4. 檢視及詢查對現行各項措施及環境設施的滿意度及建議。	戒護科 總務科 政風室
	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	1. 設計收容人家屬問卷，並置放於接見室服務台供索取及填答，並定期巡視及回收，俾進行統計分析。 2. 遇有職員風紀問題之檢舉，交由政風室深入了解調查。 3. 以問卷調查、單一窗口服務專線及問題即時反應專線電話，建立服務評價回饋機制，精進服務效能。	總務科 政風室 戒護科
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	(一)擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。	增益單一窗口櫃台功能，並以民眾角度檢討機關內部及服務流程不便利之處，推動電子謄本政策，提高資料查驗使用電子謄本認證之比例，減化辦理案件之作業流程，提高便利性。	總務科 戒護科
	(二)衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增	1. 彙整現行機關各項為民服務事項中須由民眾提出申請之項目。 2. 將所有項目分類為已辦理線上申辦項目與未提供線上申辦項目。	統計室 戒護科

	加民眾使用意願。	3. 就已辦理線上申辦項目檢視流程是否需要改進。 4. 就尚未提供線上申辦項目研討開辦之可行性，若為可行，則進一步研擬相關配合措施。	
	(三)推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。	除於本監全球資訊網站提供服務外，並可連結法務部網站進行跨機關資訊整合及分享。	統計室
	(四)關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。	由資訊人員進行檢索服務多樣性相關規劃與設計，便利民眾點選各項資訊說明，並於瀏覽機關網頁後，亦可直接快速連結至其他相關系統網站。	統計室
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	(一)體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務的成本。	1. 濟助貧苦，關懷弱勢，發揮愛心並主動提供資訊或服務。 2. 提供洽詢專線、網路申辦及資訊下載資訊，避免民眾往返奔波。 3. 提供多種交通方式供民眾洽公選擇。	調查科 戒護科 統計室
	(二)搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務。	宣導鼓勵民眾多用網路或行動載具，申辦各項線上支援辦理項目，以達到多用網路少用馬路之功效，讓民眾「不出門能辦大小事」。	統計室 戒護科

	務可近性。		
	(三)考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。	透過無線網路及行動載具的便利性，建置本監全球資訊網行動版檢視功能，資料內容即時同步，迅速提供各項行動便民及超值服務。	統計室
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	(一)建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。	1. 遵循政府資訊公開法之規定，辦理各項資訊之公開及更新。 2. 定期與不定期進行機關網站資料維護與更新，提供民眾了解機關最新與最正確訊息。	統計室 總務科
	(二)促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。	1. 考量機關特殊性質，研討多元電子參與管道之可行性與必要性。 2. 若為可行與必要，則力求簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。 3. 各項公共及宣導事項張貼於機關接見室公布欄及本監電子公布欄、全球資訊網站等並定期、不定期進行更新。 4. 運用接見等候區之電視設備，適時播放政令宣導。 5. 在公眾場合宣導政府施政措施及執行成效每年至少 1 次。	統計室 戒護科
	(三)檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業，	檢視各項服務措施之實際執行效益，及是否需要變更或轉換服務方式或內容等，以更加符合需求。對於非必要性的服務，考量是否予以終結，並激發創	各科室

	聚焦核心業務，推動服務創新。	意思維，新增服務項目，使簡政便民工作不僅人性化，並趨於精緻化。	
六、掌握社會發展趨勢，專案規劃前瞻服務	(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。	1. 關心社會脈動，因應現代潮流發展與時俱進提升服務效能。 2. 鼓勵利用各項會議時(含監務會議、科務會議等)提出創新服務或改進建言，經由研討認可後，進一步提出完整架構與內容，依程序提報陳核。 3. 經採用成為機關服務政策或措施，則對提案人進行獎勵，以鼓勵提供創意及建言。	各科室
	(二)善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。	運用雲端資訊科技，提供線上服務，以期發揮以民為本的全方位服務，在合理法的範圍內解決民眾的需求。	統計室
	(三)結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決服務或公共問題。	1. 結合地方機關、公益及專業團體協助提供專業性服務，善用社會資源，協助公共服務。 2. 與臨近司法機關共同或輪流舉辦研討會。(如志工組訓等)。 3. 受邀派員參加他機關舉辦之重要活動，以相互交流，觀摩學習。	各科室
	(四)權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重	1. 研究是否簡併、整合性質重複或相關聯服務工作。 2. 檢視服務工作內容與民眾需求是否貼近，避免服務表面化、形式化。 3. 加強服務教育，強化服務理念，持續	各科室

	視服務的制度化及持續性。	培養服務熱誠。	
--	--------------	---------	--

伍、管制及考核作業

- 一、督導各單位依本計畫與科室相關事項確實執行。
- 二、建請各單位對各相關事項召開單位內部研討會議。
- 三、依所設定之期限檢視各單位是否按照期限完成，若尚未完成，則檢視其原因並提出改進之道。
- 四、定期（每年 6 月及 12 月）與不定期於各項會議中與各單位研討執行事項之進展情形與潛在問題，或召開特別會議專案討論。
- 五、檢視各單位完成之事項是否符合實質要求，以落實執行品質。

陸、獎勵方式

對各科室執行計畫成果，待法務部函頒「法務部 108 年度服務躍升實施計畫」後依其規定辦理。

柒、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。