

## 法務部矯正署臺東監獄 106 年度服務躍升執行計畫

### 壹、依據

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」暨法務部 106 年 2 月 24 日法綜字第 10601510650 號函辦理。

### 貳、實施單位

本監各科室。

### 參、計畫目標

為激勵機關同仁，以「司法脫胎 除民怨」為核心價值，秉持「司法為民」之服務理念，創新與精進為民服務作為，達成「專業、便民、高效率」全方位優質服務，提升法務機關親民形象與公信力之目標。

### 肆、執行策略及方法

| 實 施 要 項              | 推 動 策 略 及 方 法                                                     | 執 行 單 位 | 預 期 效 益                                                 |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------|---------|---------------------------------------------------------|
| 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。 | 總務科     | 定期檢視修正各項業務作業流程標準化、一致性，節省工時，減少疏誤；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性。 |
|                      | (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                           | 各科室     | 1. 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。<br>2. 提供收件確認          |

|                                 |                                                                                                                    |                                 |                                                                                                                                                                |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                 | <p>度。</p> <p>(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。</p> <p>(四) 因應業務屬性 &amp; 服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。</p> | <p>總務科<br/>統計室</p> <p>各 科 室</p> | <p>訊息及查詢管道，讓民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p> <p>辦理服務態度考核及電話禮貌測試，針對缺失，切實檢討改進，並提供優質化的服務及洽公環境，且提高網站使用的便利性，以樹立本監良好口碑及優良形象。</p> <p>機關服務提供，與時俱進，並以做到主動關心服務到家，汲取創新趨勢，以提供優質服務。</p> |
| <p>二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求</p> | <p>(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。</p>                                                                        | <p>總務科<br/>秘書室</p>              | <p>透過實體或網路管道讓資訊公開，使決策過程透明，並提供民眾多元化參與機制或協力合作機會，及早發現風險，儘速調整或改善原有作法，降低衝突發生的機會，提供符合民眾需求的服務。</p>                                                                    |

|                         |                                             |                   |                                                                             |
|-------------------------|---------------------------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
|                         | (二) 善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施。   | 政風室               | 設置郵局廉政信箱、首長信箱及戒護區意見箱，每週開啟，蒐集民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施。                           |
|                         | (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。   | 政風室<br>總務科        | 針對本監同仁及收容人懇親活動分別實施問卷調查，瞭解滿意度及各項措施的感受及外界觀感、民眾需求，據以改進服務缺失。                    |
|                         | (四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。                 | 政風室<br>總務科<br>戒護科 | 針對民眾興革意見，均知會相關科室積極回應或有效解決民眾問題。                                              |
| 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。 | 總務科<br>戒護科<br>教化科 | 加強科室間作業默契，一氣呵成合作互助，達成一處收件，全程服務之要求，改進電子謄本認證之比例，落實「單一窗口服務一次 OK」便捷服務，樹立本監服務形象。 |
|                         | (二) 衡酌實際需求，開發線上                             | 統計室<br>總務科        | 提升自營作業產品網路商城訂購                                                              |

|                          |                                            |            |                                                            |
|--------------------------|--------------------------------------------|------------|------------------------------------------------------------|
|                          | 申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。                       | 戒護科<br>作業科 | 率持續檢討各項線上申辦業務，以達「多用網路少用馬路」之目標，增加民眾之便利性且改進整合服務平台，達到資源共享之目的。 |
|                          | (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。   | 各科室        | 以政府一體的概念，整併跨單位、跨機關、跨中央及地方政府間服務流程，提供全程整合服務；並集結跨機關資源共同推動。    |
|                          | (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。 | 各科室        | 發掘關鍵公共問題或就本機關服務問題，規劃專案推動執行，務實解決並持續精進服務遞送過程及作法，以提升服務效能。     |
| 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。  | 總務科<br>調查科 | 打造關懷及友善服務環境並針對特殊或弱勢族群提供適性照護服務。                             |
|                          | (二) 搭配複合策                                  | 總務科        | 建立看板使民眾                                                    |

|                     |                                          |            |                                                                         |
|---------------------|------------------------------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------|
|                     | 略，延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。            | 戒護科        | 對本監各類申辦案件之流程、辦理時限、申請書表及付繳書證等，一目瞭然，並設有遠距接見設備，可供民眾申辦監對監、家屬與收容人接見服務提供到點服務。 |
|                     | (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。 | 統計室        | 機關服務提供，與時俱進，並以做到主動關心服務到家，連線服務現場受理為目標。                                   |
| 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。      | 統計室        | 本監網站主動公開機關之基本資訊，並即時更新，供民眾可 24 小時上網查閱最新訊息                                |
|                     | (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。  | 總務科<br>統計室 | 本監網頁提供首長聯絡電子信箱及接見室意見箱，提供民眾意見反映機制，使民眾可以抒發多元意見，建立良好溝通模式。                  |
|                     | (三) 檢討機關內部                               | 各科室        | 簡化內部作業流                                                                 |

|                     |                                               |     |                                                             |
|---------------------|-----------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------|
|                     | 作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。               |     | 程，聚焦核心業務並推動服務創新以提供優質服務。                                     |
| 六、掌握社經發展趨勢，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。                    | 各科室 | 發掘關鍵公共問題或就本機關與第一線業務單位服務問題，規劃專案推動執行，務實解決。                    |
|                     | (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。 | 各科室 | 適時檢討及修改現有法規，以及簡化內、外部作業流程，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性，提升服務效率。       |
|                     | (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。 | 各科室 | 透過公私協力或結合民間資源，擴大政府服務量能及延伸服務據點；或導入社會創新，善用民間創意及行動力，解決服務或公共問題。 |
|                     | (四) 權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的                  | 各科室 | 協助本機關或第一線業務單位產出更便捷、更友善的服務情形，除降                              |

|  |                   |  |                                 |
|--|-------------------|--|---------------------------------|
|  | 合理性，重視服務的制度化及持續性。 |  | 低人力、物力、時間等成本及產出合理效益並轉化為例行性服務項目。 |
|--|-------------------|--|---------------------------------|

#### 伍、實施步驟：

- 一、各實施科室應依本執行計畫實施要項所列 6 項策略、22 項方法確實執行；執行計畫及執行成果報告應主動公開於機關網站。
- 二、請各科室參酌本執行計畫，檢討為民服務有關之制度規章、作業流程、申辦手續、服務措施等各層面，突破舊有作法，執行本年度之服務躍升工作，提供更優質服務。

#### 陸、管制考核：

- 一、各科室應將平日服務躍升工作情形及成果保存書面、照片或資訊軟體等資料，作為撰寫服務躍升執行報告之依據。
- 二、各科室之提昇為民服務品質績效，應於 106 年 7 月、107 年 1 月 10 日前提出執行成果報告，由秘書室彙整為服務躍升執行成果報告函報矯正署。

#### 柒、獎勵：

有關獎勵方式，依行政院第 1 屆「政府服務獎」評獎實施計畫及「法務部 106 年度政府服務獎評獎實施計畫」等相關規定辦理。

#### 柒、其他：

- 一、本監各科室主管人員應落實督導考核各項服務躍升執行情形，以精進服務品質績效。
- 二、本計畫如有未盡事宜，本監得依實際需要或其他規定，另行補充或修正之。