

109 年度服務躍升執行計畫



法務部矯正署臺東監獄(含合署辦公
臺東看守所、臺東少年觀護所)

中華民國 109 年 4 月 30 日

法務部矯正署臺東監獄(含合署辦公臺東看守所、
臺東少年觀護所)109年度服務躍升執行計畫

109年04月30日訂定

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、本監109年度工作計畫。

貳、實施期程：109年1月至12月。

參、計畫目標

為激勵機關同仁，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、實施對象：本監各科室。

伍、執行策略及具體推動作法：如附表

陸、實施步驟及管考：

一、各實施科室應依本計畫所列工作項目落實執行。

二、本監「服務躍升執行計畫」主動張貼機關網站及公告欄。

三、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及備查。

- 四、各科室之提昇為民服務品質績效，應於110年1月10日前將109年度（1~12月）資料交由秘書室彙整，以利「服務躍升執行成果報告」彙整陳核。
- 五、為瞭解執行情形，由秘書室不定期至各科室稽核服務品質，必要時召集會議檢討成效。
- 柒、本計畫簽奉典獄長核定後實施，修正時亦同。

附表：執行策略及具體推動作法

實施要項	推動策略及方法	承辦 科室	執行作法與效益
<p>一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化</p>	<p>(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。</p>	<p>總務科 政風室 各科室</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 定期辦理收容人、家屬滿意度及員工滿意度暨廉政問卷調查，調查結果報告做為機關檢討服務品質或行政措施之參據。
	<p>(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。</p>	<p>各科室</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 提供收件確認訊息及查詢管道，讓民眾瞭解案件處理流程及最新進度。 3. 藉各種管道(機關網頁、跑馬燈、公佈欄)宣達政府施政措施及成效拉近與民眾之距離。
	<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>秘書室 統計室</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 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>(四)因應業務屬性及其服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。</p>	<p>戒護科 各科室</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 配合矯正署政策，增設接見室家屬通話區話機 1 部以利多名家屬同時接見、改善接見室空間與建置友善兒童設備，提供更舒適之接見與等候環境。

<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>作業科 教化科</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 發展自營作業商品並提供客製化商品設計服務及信用卡刷卡、台灣 Pay 等結帳服務。 2. 持續深耕生命教育及推展品格教育，結合社會各公益團體辦理巡迴演講、音樂會及成功更生人教育講座。 3. 妥慎安排學術團體參訪本監事宜。
	<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。</p>	<p>政風室 戒護科</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 藉由接見室及外門衛執勤人員與民眾互動，了解民眾反應意見、需求項目及重點，作為檢討改進之依據。
	<p>(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。</p>	<p>政風室 各科室</p>	<p>為使機關廉政工作貼近民意，並深入瞭解收容人家屬對監整體行政效率、接見及服務措施、員工風紀等議題之感受與需求，針對至本監辦理接見或懇親會時機之收容人親友實施滿意度問卷調查，期能收集充分資訊，提供未來施政政策擬定或改善方向之參考。</p>
	<p>(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p>政風室 秘書室 總務科</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於單一便民服務窗口及接見室設置民意信箱，廣納民意，建立服務評價回饋機制，精進服務效能。 2. 設置電子民意信箱，廣納民意建言，作為行政改革之參考。

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 戒護科 各科室	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，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。	作業科 統計室	提升自營作業產品網路商城訂購率與持續辦理各項線上申辦業務，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。	戒護科 各科室	1. 定期辦理應變演練及「一呼百應」電話測試，增加同仁應變能力。 2. 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	(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。	戒護科 各科室	1. 主動關懷特殊或弱勢族群，並提供適性服務，如無障礙坡道等，以降低其取得服務成本。 2. 選派精通英日語之職員擔任接見室主管，協助外籍收容人家屬辦理接見相關事宜，提升機關服務廣度。

用。	(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可近性。	戒護科 教化科	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 持續辦理「網路預約接見登記」等業務，以延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。 3. 建構家庭支持網絡：辦理電話孝親暨面對面懇親會，對於偏遠或交通不便地區的家屬適度調整時間，俾利收容人與親人間親情之維繫。 4. 推動援助「收容人家庭計畫方案」，遇發生變故或遭逢問題的弱勢族群家庭，由機關架構服務平台，結合民間團體能量，運用社區資源，促進收容人家庭的安定。
	(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。	戒護科	申請遠距接見之民眾，僅初次辦理者需備妥戶口名簿，二次申辦者即可透過電話告知，由承辦人員自網路歷史資料進行辦理，節省民眾每次申辦時間。
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 各科室	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。	統計室	本監在接見室設有意見箱、在機關網站設有首長聯絡電子信箱，提供多方管道供民眾反映意見建立良好溝通模式。

	(三)檢討機關內部作業，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。	各科室	落實分層負責，減省不必要的審核及行政作業，以提高行政效率。
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。	各科室	1. 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。 2. 利用監務會議，腦力激盪，規劃服務策略。
	(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的法規，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合理性，重視服務的制度化及持續性。	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。