

法務部矯正署明德外役監獄 106 年度服務躍升實施計畫

一、依據：法務部矯正署 106 年 3 月 3 日法矯署綜決字第 10601567180

號函轉「法務部 106 年度服務躍升實施計畫」。

二、計畫目標：為精進本監「司法為民」之服務理念，透過創新與強化為民服務作為，落實全方位優質服務，積極提升法務機關親民形象與公信力之目標。

三、實施對象：本監各科室

四、執行策略及方法：

執行策略		承辦科室	具體推動作法
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。	各科室	滾動檢討各申辦業務標準作業流程，針對高度接觸民眾之業務，簡化非必要流程，提高行政效率，維持服務措施處理一致性，促進服務機會均等。各項業務建立一致性與正確性的標準化作業程序，提供承辦人員據以作業，不因人事更迭影響服務效率和品質。
	(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。	戒護科、總務科、統計室	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於服務場所及網站公開各項服務標準作業程序資訊，並加強網路申辦及電話查詢作業之全方位服務，以快速、簡便方式協助民眾瞭解案件處理流程及最新進度。 2. 主動去函告知民眾陳情案處理結果。
	(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。	總務科、戒護科、統計室	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每季實施電話禮貌測試，測畢詳實記錄陳閱，並會知受測單位檢討改進。 2. 提供各種申辦書表及填寫範例。 3. 主動檢視機關內外環境，更新改善服務設備及措施，提供舒適整潔之洽公場所。 4. 機關網站建置多元化電子參與管道，如首長信箱…等，簡化互

執行策略		承辦 科室	具體推 動作 法
			動及操作方式，並由專責單位維護管理。
	(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。	各 科 室	鼓勵第一線工作人員參酌同性質機關 創意措施或積極參與政府機關舉辦之 相關研習會，引進創新理念，吸取優 質而節省成本之作法，提升機關服務 品質。
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。	教 化 科、 作 業 科、 總 務 科、 衛 生 科	善用社會資源，專業團體協助，提供 專業性服務。
	(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。	戒 護 科、 教 化 科、 作 業 科、 總 務 科、 衛 生 科、 統 計 室	藉由收容人生活工作檢討會、膳食會 議、意見箱、網路調查及接見家屬等 建議，適時調整服務措施。
	(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。	戒 護 科、 總 務 科、 政 風 室	透過問卷調查方式，瞭解「民眾」、「 收容人」及「職員」等服務需求，分 析各問項調查結果，並研析滿意度趨 勢，供改進服務之參考。
	(四) 傾聽民眾意見， 積極回應，有效 協助民眾解決問 題。	總 務 科、 戒 護 科	1. 訂定意見反映處理機制及標準作 業程序。 2. 民眾反映意見均作成書面內容，會 相關單位研辦後儘速回覆當事人 。
三、便捷 服務 遞送 過程 與方	(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	戒 護 科、 總 務 科、	1. 運用「法務部便民服務線上申辦 系統」等跨機關電子閘門之資訊 共享平台，提高業務申辦便捷度 。 2. 本監大門候見室設立服務櫃台，

執行策略		承辦科室	具體推動作法
式，提升民眾生活便利度	便捷度。		<p>整合接見登記、寄入物品及金錢等業務，並有專人提供諮詢協助。</p> <p>3. 行政區總務科辦公室設置單一窗口，便利民眾申請各類證明文件。</p> <p>4. 減少申辦案件檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類，民眾僅需攜帶身分證即可辦理(返家探視及奔喪除外)。</p> <p>5. 完成獄政系統與戶役政系統之連線，經收容人同意可直接取得本人之電子戶籍謄本，以免家屬奔波申請。</p>
	(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。	統計室	連結「法務部便民服務線上申辦系統」、「矯正機關預約接見登記網」及「矯正機關自營商品展售商城」等，提供完善線上申辦業務及服務項目，便利民眾申辦與查詢各類事項。
	(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。	統計室	<p>1. 本所網頁設有「政府資訊公開服務專區」及「檔案管理與應用專區」，便利民眾共享與公平利用政府資訊。</p> <p>2. 藉由參與相關研討會、座談會或教育訓練相互交流，改進整合服務平台。</p>
	(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	<p>1. 參加政府機關舉辦的會議或講習，汲取學習有價值之創新服務型態與多元化方式。</p> <p>2. 確立年度執行目標與工作方向，訂定年度服務躍升實施計畫，據以落實執行。</p>
四、關懷多元對象及城	(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	戒護科、總務科	1. 本監於接見家屬停車場設置無障礙設施，增進身障民眾洽公之便利性；接見室設置哺乳室，以利民眾哺餵母乳之需求。

執行策略		承辦科室	具體推動作法
鄉差距，促進社會資源公平使用	其取得服務的成本。		2. 檢視各項無障礙措施是否妥適安全並定期檢測維護。
	(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、衛生科、總務科、統計室	1. 加強遠距接見、電話接見，指派專人協助，提升偏鄉服務可近性。 2. 與二代健保特約醫療院所合作，由承作醫院派遣專科醫師駐所看診，提升收容人醫療品質。 3. 協助收容人納保與申辦健保卡，維護醫療權益。
	(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。	教化科、戒護科、衛生科	1. 規劃文化講座系列，包括書法、繪畫、生命教育等均納為範疇，以增進收容人人文素養。 2. 辦理戒煙減癮課程。 3. 規劃課程考量本監特性，以實體課程為主，數位課程為輔。
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。	總務科、統計室	1. 提供各類線上服務，如表單下載、服務申辦及預約等服務。 2. 定期檢視電子表單之必要性與合宜性。 3. 注意使用者使用線上服務之隱私權保護措施。
	(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。	各科室	民眾可以當面、書信、電話、民意調查或首長電子信箱等多元管道表達意見或興革建議。
	(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	配合法務部統籌規劃網路申辦系統及認證政策，達成文件減量目標；配合政府推動免電子謄本認證政策，減少辦理案件之繁瑣性；檢討非必要之審核程序，提升服務效率。

執行策略		承辦 科室	具體推 動作 作法
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	1. 主動檢討服務流程，突破單位間的隔閡，以跨科室垂直或水平整合等方式，提供民眾更便捷的服務。 2. 強化主動服務，於重要時點主動提供民眾所需資訊
	(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	1. 推動線上服務申辦、行動化服務及民眾電子參與等。 2. 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。
	(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。	衛生科、 教化科	1. 協請臺南市政府衛生局、山上區衛生所實施衛教宣導。 2. 辦理就業諮詢、提供多元就業資訊，邀請財團法人更生保護會臺南分會及雲嘉南就業服務中心等團體，入所宣導就業媒合活動及就業服務資源。
	(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	檢討投入成本與效益是否相當，惟例外情形為考量社會公平正義的價值下，可提供該項服務。

五、實施步驟

- (一) 訂定「106 年度服務躍升執行計畫」，簽奉典獄長核定後，於 106 年 4 月 30 日前公開於機關網站及服務場所。
- (二) 擬訂之執行計畫內容應包括計畫依據、目標、實施對象、執行策略及具體推動作法、實施步驟、考核作業、獎勵方式等項目。
- (三) 除本實施計畫所列之執行策略及方法外，本監依組織服務目標及民眾需求，審酌業務特性、服務量能及資源配置情形，提出未來服務發展重點及優先順序，訂定相關執行計畫，據以推動落實。

- (四) 本執行計畫配合檢討與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，突破成長，提供更優質服務。

六、管制考核

- (一) 本執行計畫由副典獄長、科室主管不定期至各科室稽核，發現缺失或建議事項即應檢討改善並提報務監委員會備查。
- (二) 矯正署將就所屬機關執行本計畫成果，實施不定期查核，並針對缺失輔導改進，作為年度為民服務績效之評審依據。
- (三) 責成各科室，將平日為民服務工作辦理情形，公開於本監網站「電子公佈欄」專區，藉此促進科室間良性互動，自我鞭策；所有照片及資料檔案均妥善儲存，作為每半年撰寫「服務躍升執行成果」參考之依據。
- (四) 矯正署分別於106年7月、107年1月20日前就所屬各機關截至上月底（第1次1~6月；第2次1~12月）推動各該機關執行計畫之情形及階段性執行成果完成初審，並將執行成果報告及審查意見提報法務部。

七、獎勵

有關評審及獎勵方式，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。

八、其他

- (一) 本監依法務部106年度服務躍升實施計畫擬訂之「服務躍升執行計畫」內容，將主動公開於機關網站及服務場所。
- (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。