

107 年度服務躍升執行計畫



法務部矯正署花蓮監獄

107 年 03 月

法務部矯正署花蓮監獄 107 年度服務躍升執行計畫

107 年 03 月 31 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、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。

貳、實施期程:107 年 1 月至 12 月

參、實施範圍:服務品質及便民服務工作

肆、計畫目標:

為精進本部「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。

伍、執行策略及方法:如附表

陸、實施步驟及管考

- 一、各機關應依據本實施計畫擬訂「107 年度服務躍升執行計畫」，簽奉機關首長核定後，於 107 年 3 月 31 日前公開於機關網站及服務場所。
- 二、各機關擬訂執行計畫應注意事項：
 - (一) 各機關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。
 - (二) 除本實施計畫所列之執行策略及方法外，各機關應依組織服務目標及民眾需求，參酌業務特性、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。

(三) 應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。

四、各承辦科室應依本計畫推動作法所列工作項目落實執行。

五、以任務編組方式成立「提升服務品質執行小組」，由秘書為召集人，各科室主管為小組成員，負責督促所屬執行業務。

六、各科室指派 1 人負責平日服務品質工作書面、照片資料之保存，於 107 年 7 月 10 日、108 年 1 月 10 日前將上月底（第 1 次 1~6 月；第 2 次 1~12 月）執行績效送秘書室彙整，以利「服務品質執行成果報告」之陳報。

七、為瞭解執行情形，由秘書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、本計畫簽奉典獄長後並公開於機關網站，修正時亦同。

附表 - 計畫內容

| 實施要項 | 推動策略及方法 | 完成期限 | 承辦科室 | 具體作法 | 預期效應 |
|------------------------------|---|-------------|---|--|--|
| <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>(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>賡續辦理</p> | <p>各科室</p> <p>戒護科</p> <p>總務科</p> <p>政風室</p> | <p>1. 強化代理人制度及櫃檯人員熟稔承辦案件之能力。</p> <p>2. 將各項服務標準作業程序公告於本監資訊網</p> <p>3. 辦理員工教育訓練及講習，建立服務人員優質形象。</p> <p>4. 每年辦理收容人、家屬滿意度及廉政問卷調查，調查結果報告為機關服務品質或行政措施之參據</p> <p>1. 對單位窗口清楚標示申辦案件(服務項目)流程圖、表格等。</p> <p>2. 適時提供經由電子網路(FB、本監官方網站平台或法務部便民申辦</p> | <p>強化業務標準作業流程，務使各項服務流程達一致性，減少疏誤與怠慢，並適時檢討改進服務流程與辦理方式。</p> <p>提升網站資訊介面簡明易懂，助使民眾查詢所需資訊平台，提供多元化查詢機</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>↑ 賡續 辦理 ↓</p> | <p>總務科</p> <p>統計室</p> <p>總務科 戒護科</p> <p>總務科 戒護科</p> | <p>服務系統)公布本監相關活動訊息，增加網路參與。</p> <p>3. 公布本監檔案應用須知，供民眾申請閱覽、抄錄或複製檔案。</p> <p>4. 使用中英文雙語標示。</p> <p>1. 進行環境綠美化及提供舒適、明亮、整潔、具特色的且符合民眾需求的洽公場所。並定期安排檢測及維護，以維品質。</p> <p>2. 要求第一線【接見及單一窗口】服務工作人員，秉持「以客為尊」精神、走動式服務，主動提供民眾優質服務，並安排志工協助、引導民眾辦理各項業務或諮詢。</p> <p>3. 大門兩側規劃民眾洽公專用停車場，並於大門警衛室外</p> | <p>制，讓民眾明確瞭解到案件申辦的情形，提升服務流程透明度。</p> <p>檢視機關內外環境設施以及強調「以客為尊」之信念，力求精進作為，建立優質機關形象。</p> |
|--|--|------------------------------|---|---|---|

| | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|
| | | <p style="text-align: center;">↑ 賡續 辦理 ↓</p> <p style="text-align: center;">賡續 辦理</p> | <p style="text-align: center;">教化科</p> <p style="text-align: center;">戒護科</p> <p style="text-align: center;">戒護科</p> | <p>牆設置郵局提款機，以利民眾臨時需要時使用。</p> <p>4. 與花蓮市公所合作辦理圖書驛站於候見室擺放各式身心類別書籍等，供民眾等候時閱覽，提升藝文氣息，營造優良之候見環境品質，並提供同仁捐贈之簡易玩具，安撫前來接見家屬之年幼子女；各服務設施若有損壞、短缺情形，隨時修繕或增補。</p> <p>5. 接見室提供書報雜誌、文宣資料供民眾自行取閱，並設置LED電子式跑馬燈、公佈欄，公告接見相關作業流程以及機關政令宣導。</p> <p>6. 使用逆滲透飲水機，並定期檢查飲水品質及更換飲水機濾心。</p> | |
|--|--|---|--|--|--|

| | | | | |
|--|--|------|-----|--|
| | | 賡續辦理 | 戒護科 | 7. 接見室對講設備每日清潔、消毒及保養，確保接見交談品質。 |
| | | 賡續辦理 | 戒護科 | 9. 辦公處所張貼禁菸標語，並於行政大樓二樓陽台及接見室外設吸菸雅座，同時兼顧吸菸者與不吸菸者權利。 |
| | | 賡續辦理 | 總務科 | 10. 提供身心障礙專用廁所、斜坡、導盲磚及愛心鈴等無障礙設施，利用自動取號機維持接見申辦秩序。 |
| | | 賡續辦理 | 總務科 | 11. 於哺乳室增加空調及水源，營造更優質服務環境。 |
| | | 賡續辦理 | 總務科 | 12. 設置環保垃圾回收分類桶，推動隨手做環保運動。 |
| | | 賡續辦理 | 秘書室 | 13. 每季實施電話禮貌測試。 |
| | | 賡續辦理 | 總務科 | 14. 單一窗口設置電腦服務，提供民眾查詢即時資訊。 |

| | | | | | |
|----------------------------------|--|-----------------------|-----------------------|---|--|
| | <p>(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。</p> | <p>賡續辦理</p> <p>每月</p> | <p>秘書室</p> <p>戒護科</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理標竿學習，參訪績優機關，提升行政效能。 2. 全面實施加強服務品質控管，落實計畫、執行、檢核、矯正等目標管理，自執行結果缺失研析興革意見，作為服務工作改進參考。 | |
| <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>每月</p> | <p>政風室</p> <p>總務科</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 設置「意見箱」廣納建言。隨時檢視、加強服務場所措施及規劃，不斷改善服務態度；有不符民眾需求者，適時予以改善或更新。 2. 指派適合人員擔任第一線服務工作，要求臨櫃服務禮儀及電話應答禮貌，秉持「以 | <p>運用懇親會或開放參觀段，加強宣導政府施政措施及成效，並適時聽取建議，增進行政效能。</p> |

| | | | | | |
|--|---|---|---------------------------------------|---|---|
| | <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>↑ 賡續 辦理 ↓</p> <p>↑ 賡續 辦理 ↓</p> | <p>總務科</p> <p>調查科 政風室 秘書室</p> | <p>信公司花蓮營運處，於春節、母親節、中秋節期間辦理電話懇親活動。</p> <p>11. 完善大門口休憩亭內必要設施供洽公或休閒旅遊民眾休息或避雨處所。</p> <p>1. 接見室設置「意見箱」廣納建言，本監全球資訊網站「電子民意信箱」亦提供民眾反應意見之管道；對於民眾反應之意見隨時知會相關科室注意改善。電子郵件信箱則每日由秘書室開啟呈典獄長核閱，並做合宜之處理及回覆。</p> | <p>不定期辦理民眾意見調查，分析評估調查結果，據以改進缺失，提升民眾對機關服務的滿意度。</p> |
|--|---|---|---------------------------------------|---|---|

| | | | | | |
|--|---|--------------------------------|---------------------------------------|---|---|
| | <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，並據以改善既有措施。</p> | <p>106.8</p> <p>↑ 賡續辦理</p> | <p>政風室</p> <p>戒護科 秘書室 政風室</p> | <p>2. 收容人於定點設置意見箱並舉辦生活檢討會議、膳食小組會議等，隨時聽取收容人之意見反應。</p> <p>3. 不定期就本監各項業務辦理情形，對收容人家屬辦理問卷調查，作為業務推展改進參考。</p> <p>4. 成立職員以及收容人之「問題研究小組」，以更全面及專業的方式，隨時提供意見反饋。</p> <p>1. 由民眾抱怨案件，經由電子民意信箱、意見箱及各場舍意見反應箱，廣納建言，並配合就各項問卷調查，有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，透過其回饋意見，轉換為政策改進</p> | <p>經由民意調查，瞭解民情、需求及觀感等，作為滿意程度回應以精進服務工作參考及提升機關施政服務品質。</p> |
|--|---|--------------------------------|---------------------------------------|---|---|

| | | | | | |
|---------------------------------|--|-------------------------|---|--|--|
| <p>三、便捷服務遞送過程與方式、提升民眾生活便利度。</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>(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</p> | <p>↑ 賡續辦理 ↓</p> | <p>政風室</p> <p>統計室</p> <p>總務科 戒護科</p> <p>各科室</p> | <p>依據及參考。設置廉政(檢舉)電話、傳真及專用信箱，專人接聽及受理協處理相關民眾抱怨案件。</p> <p>2. 設置廉政(檢舉)電話受理檢舉及協處理相關民眾陳情案件。</p> <p>3. 就業者所提不滿意原因暨相關建議事項，檢討分析並研提因應措施。</p> <p>1. 規劃建置多元化電子參與管道。</p> <p>2. 民眾申訴案件，建立網路問卷調查回覆機制或以電話回覆，確保辦理情形使民眾滿意。</p> <p>3. 檢討、改善設置全功能櫃台，強化機關內部橫向連繫，達到一處收件，全程服務之要求。</p> <p>4. 檢討為民服</p> | <p>利用即時評價機制改善業務流程及服務態度改善。</p> <p>以服務民眾立場</p> |
|---------------------------------|--|-------------------------|---|--|--|

| | | | | | |
|--|----------|--|--|---|--|
| | 業務申辦便捷度。 | <p style="text-align: center;">↑ 賡續 辦理 ↓</p> | <p>總務科 調查科</p> <p>總務科 戒護科</p> <p>各科室</p> | <p>務工作相關作業標準及服務規範，編訂或簡化作業流程、辦理時限，訂定明確作業程序，提供員工據以作業，並量化服務指標。</p> <p>5. 檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要，減少附送謄本等；配合推動電子謄本政策提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本數量，達到便民目的。</p> <p>6. 單一窗口清楚標示申辦案件(服務項目)流程圖等事項。</p> <p>7. 公開各項服務標準作業程序資訊。在不違反資訊公開規定及隱私權護的前提下，各機關應公開查詣機制，提供民眾瞭解案</p> | <p>檢討機關內部及上下游服務不便之處，推動電子謄本政策，提高資料查驗使用電子謄本之比率，減少檢附書表不便，提高便捷性。</p> |
|--|----------|--|--|---|--|

| | | | | | |
|--|--|---|----------------------------------|---|---|
| | <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。</p> <p>(三) 推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共享，提供全程整合服務。</p> | <p>↑ 賡續 辦理 ↓</p> <p>賡續 辦理</p> <p>↑ 賡續 辦理 ↓</p> <p>↑ 賡續 辦理 ↓</p> | <p>各科室</p> <p>戒護科</p> <p>統計室</p> | <p>件處理流程及最新進度。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 精進提供檢索服務功能。 2. 持續充實網頁內容，以利民眾查詢及下載使用，提高線上申辦使用率。 3. 不涉及機密資料盡量另以公開資料方式提供。 <ol style="list-style-type: none"> 1. 建置接見室單一窗口資訊平臺，提供各項訊息服務。 2. 積極進行資通安全查核業務。 3. 主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。 4. 每季透過會 | <p>充分運用法務部便民服務線上申辦系統開放申辦項目，提供民眾洽公便捷環境，減少等候時間，增進服務品質。</p> <p>配合使用法務部便民服務線上申辦系統中開放申辦項目，提供民眾便捷洽公環境，縮短等候時間。</p> |
|--|--|---|----------------------------------|---|---|

| | | | | | |
|-----------------------------|--|--|-----------------------|---|--|
| <p>五、開放政府透明治理，優化機關管理創新。</p> | <p>(三)考量服務對象屬性落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。</p> <p>(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。</p> | | <p>各科室</p> <p>各科室</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 規劃新增申辦項目，提高線上申辦使用率。 2. 改善機關內外環境規劃特色並符民眾需求之設施，主動協助民眾申辦、親切引導服務，並提供業務諮詢。 <ol style="list-style-type: none"> 1. 於本監網站掛置各項服務標準作業程序，持續充實網頁內容，以利民眾查詢及下載使用，提高線上申辦使用率。 2. 臨櫃服務場所公開標示案件處理標準作業流程及承辦人姓名單位等資料。 3. 提供案件處理查詢管道(包括電話、網路、現場查詢) 4. 提供臨櫃受理案件作為收件確認訊息，案件辦結後主動通知申請人。 | |
|-----------------------------|--|--|-----------------------|---|--|

| | | | | | |
|--|---|-------------|------------|---|---|
| | <p>(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。</p> | <p>賡續辦理</p> | <p>各科室</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 於本監建置「業務 Q 與 A」提供民眾查詢行政作業相關疑難問題。 2. 蒐集輿情、民情、檢討精進為民服務工作，並善用傳播媒體及公聽會等宣導政府施政措施及執行成效。 3. 積極推展矯正機關社區服務作為至少每月 1 次，爭取民眾之認同。 4. 充實、更新各項服務設備及服務措施，包括服務標示、申辦須知、申辦動線、停車空間及宣導資料等。 5. 聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴大政府服務訊息及功能。 | <p>機關設置臉書 (facebook) 粉絲專頁並加以維護管理，讓民眾有表達意見管道，提供民眾多元抒發意見與友善網路溝通環境，建置良好聯繫方式。</p> |
|--|---|-------------|------------|---|---|

| | | | | | |
|--|---|-------------|------------------------------------|--|--|
| | <p>(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。</p> | <p>賡續辦理</p> | <p>總務科 調查科 總務科 秘書室</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 民眾電子化服務功能提升。 2. 檢討減少民眾申辦案件檢附之各類紙本書表證件、謄本等。 3. 配合推動電子謄本政策，提高資料查驗使用電子謄本認證之比例。 4. 公開各項服務標準作業程序資訊。在不違反資訊公開規定及隱私權保護之前提下，本監應建立至少五項申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程，及最新進度。 5. 建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。 | <p>各機關全面落實施行，加強服務品質控管，落實PDCA（計畫、執行、檢核、矯正）檢核環節。</p> |
|--|---|-------------|------------------------------------|--|--|

| | | | | | |
|-----------------------------|---|-------------|----------------------------------|--|--|
| <p>六、掌握社會發展趨勢，專案規劃前瞻服務。</p> | <p>(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。</p> <p>(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用彈性。</p> <p>(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。</p> | <p>賡續辦理</p> | <p>教化科</p> <p>作業科</p> <p>教化科</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 蒐集平面、電視、網路媒體報導，瞭解輿情反應，檢討分析反應。 2. 經由定期舉辦工作生活檢討會、民意信箱、首長信箱等聽取建言。 <ul style="list-style-type: none"> ● 簡化單一窗口作業流程，提供整合性服務，合情合理解決民眾需求，訂定明確作業流程。 <ol style="list-style-type: none"> 1. 引進教誨志工，推動家庭支持方案，提升教化成效 2. 跨域結合企業技訓，輔導證照取得，支援長照需求。 3. 結合花蓮縣政府文化局舉辦街頭藝人審查，使收容出獄多 | |
|-----------------------------|---|-------------|----------------------------------|--|--|

| | | | | | |
|--|--|------|-----|--|--|
| | | 賡續辦理 | 統計室 | 4. 一個就業機會。 智慧科技多元運用，機關全球資訊網除電腦版外，亦建置行動版，供民眾以行動裝置隨時瀏覽機關最新相關訊息。 | |
| | | 賡續辦理 | 教化科 | 5. 聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，延展服務功能： | |
| | | 賡續辦理 | 調查科 | 6. 協調更生保護會至監辦理收容人更生保護措施及安置、就業媒合各項專業性服務措施。 | |
| | | 賡續辦理 | 教化科 | 7. 安排宗教團體進駐弘法佈道及辦理夜間廣播教育，協助教化及穩定收容人情緒。 | |
| | | | 作業科 | 8. 配合監外行政機關辦理活動，於會場展示作業成品，推展 | |

| | | | | | |
|--|--|----------------------|-----|--|--|
| | | | 戒護科 | <p>作業成效。</p> <p>9. 以創新思維結合在地文化特色，發展出具有文創價值之自營作業商品。</p> <p>10. 每季辦理 1 次監內貧困收容人生活濟助，發揮取之收容人、用之收容人之互助之精神。</p> | |
| | | 賡續辦理 | 教化科 | 11. 結合中華電信公司花蓮營運處，於春節、母親節、中秋節期間辦理電話懇親活動。 | |
| | | 107.1 至 108.12 | 教化科 | 12. 邀請宏達基金會及慈濟基金會及社會達人實施生命教育，改變收容人氣質、激發良知，強化重新為人。 | |
| | | 賡續辦理 | | | |

| | | | | | |
|--|---|-------------------------|----------------------------------|--|--|
| | <p>(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，重視服務的制度化承持續性。</p> | <p>賡續辦理</p> <p>賡續辦理</p> | <p>各科室</p> <p>總務科</p> <p>人事室</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 簡化公文系統流程，提高行政效率。 2. 提高申辦案件採用電子謄本認證比例。 3. 鼓勵或指派機關服務人員參與企業或參加政府機關舉辦之服務品質研習會，每半年至少辦理 1 次提升服務品質專題演講或，邀請專家學者提供寶貴經驗及服務新知，或透過參訪、研習，增進優質服務品質。 | |
|--|---|-------------------------|----------------------------------|--|--|