

# 法務部矯正署八德外役監獄 107 年度服務躍升實施計畫

107 年 2 月 1 日法務部法綜字第 10701506380 號函頒

## 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、法務部矯正署 107 年 2 月 7 日法矯署綜決字第 10701546420 號函。

## 貳、計畫目標

為精進本監同仁「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。

## 參、推動期程

107 年 1 月 1 日至 12 月 31 日。

## 肆、實施對象

法務部矯正署八德外役監獄(以下簡稱本監)各科室。

## 伍、執行策略及方法

| 實施要領                 | 推動策略及方法  | 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 | 各科室應隨時訂定相關行政規則，使為民服務作業流程標準化、一致性，節省工時，減少疏誤。 |

|                                 |   |  |
|---------------------------------|---|--|
|                                 | <p>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>(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>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。</p> <p>培養員工以「主動關心、服務到家」為服務目標。</p> <p>機關人員透過活動參訪及教育研習，引進企業經營理念，增進優質服務品質。</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>(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，適當予以調整服務措施。</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，並據以檢討改善既有措施。</p> <p>(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決</p> | <p>1. 藉由內部檢核機制，惕勵員工持續提升服務品質。</p> <p>2. 透過各類調查，瞭解民情、民瘼、民眾觀感及民眾需求，改進服務缺失，精益求精。</p>                               |

|                          | 問題。   |  |
|--------------------------|---|--|
| 三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度  | <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，提高業務申辦便捷度。</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用共享，提供全程整合服務。</p> <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。</p> | <p>1. 全面提供民眾便捷洽公環境，縮短等候時間，落實「臨櫃服務一次OK」。</p> <p>2. 透過「為民服務常見問題集 FAQ」，積極檢討改進服務政策或措施，減少民眾疑惑，增進對政府施政之信賴感。</p> <p>3. 官網提供跨機關單位網路連結，俾利多元資訊分享，有效利用網路資源。另提供行動版網頁，方便使用行動裝置瀏覽相關資訊。</p> |
| 四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用 | <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(三) 考量服務對象數位落</p>   | <p>1. 民眾如有專業或相關法令之疑問，可直撥或總機轉接業務人員解答問題，達到快速有效的電話解答服務。</p> <p>2. 配合政府政策增列線上申辦業務，以達「多用網路少用</p>  |

|                     |  |   |
|---------------------|--|---|
|                     | 差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。  | 馬路」之目標，省時節能，增加民眾之便利性。   |
| 五、開放政府透明治理，優化機關管理創新 | <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>(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>(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>1. 本監網站主動公開機關之基本資訊，並隨時更新，供民眾24小時隨時上網查閱最新訊息。</p> <p>2. 建立服務評價回饋機制，精進服務效能。</p> <p>3. 網頁設置民眾信箱提供民眾多元之抒發意見管道，建立良好溝通模式。</p> |
| 六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務 | <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、資訊技術應用及流程簡化，擴大機關服務措施的運作彈性。</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>(四) 權衡服務措施的必要</p> | <p>1. 針對新聞負面報導，於第一時間主動澄清，並提出具體事證以平衡事實，供民眾獲得正確資訊與確保機關形象。</p> <p>2. 積極推展社區服務、社區綠地美化並連結社會資源，舉辦活動，爭取正面新聞能見度，改善民眾對矯正機關</p>     |

|  |   |                           |
|--|---|---------------------------|
|  | <p>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。</p> | <p>之封閉觀念，增進機關親和友善之形象。</p> |
|--|---|---------------------------|

## 陸、實施步驟

- 一、本監依法務部頒「107年度服務躍升實施計畫」訂定執行計畫。簽奉典獄長核定後，於107年3月31日前公開於機關網站及服務場所。
- 二、執行計畫內容應注意事項：
  - (一) 除本實施計畫所列之執行策略及方法外，本監各單位可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，訂定細部執行方案，以推動落實本計畫。
  - (二) 各單位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。

## 柒、管制考核

- 一、法務部就各機關辦理服務躍升情形，得實施不定期查證及考核。
- 二、法務部矯正署對所屬機關辦理服務躍升之執行情形，應實施不定期查核，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、本監將依據民眾意見反映事項，由業務權責單位及時檢討改善並列為次年實施計畫內容。
- 四、本監將分別於107年7月10日、108年1月10日前就截至上月底（第1次1~6月、第2次1~12月）推動執行計畫之情形及階段性執行成果提報法務部矯正署。

## 捌、獎勵

有關評審及獎勵方式，依行政院第 2 屆「政府服務獎」評獎實施計畫及「法務部 107 年度政府服務獎評獎實施計畫」等相關規定辦理。

## 玖、其他

- 一、本監就服務躍升執行計畫內容，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。