

法務部矯正署臺北監獄 107 年度服務躍升執行計畫

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：為激勵同仁，秉持「司法為民」之服務理念，創新與精進為民服務作為，達成全方位優質服務，提升法務機關親民形象與公信力之目標。

參、實施對象：本監各科室。

肆、執行策略及推動方法：

執行策略		推動方法
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。	1. 訂定並適時檢討各項標準作業流程。 2. 公開申辦作業流程，定期檢核及更新。
	(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。	1. 提供單一窗口服務手冊，載明各業務承辦單位、作業程序及申請要件。 2. 本監官網公布獄政措施、申辦流程、業務專線。 3. 建立常見問答集(FAQ)，減少民眾疑惑。

		4. 提供民眾以電話、電子郵件、意見箱、臨櫃窗口及網路等管道了解案件狀況。
	(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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 實施電話禮貌測試，對於測試優良者予以嘉勉，對於不理想者，要求科室主管確實督導。 2. 於大門設置單一窗口，隨到隨辦。 3. 接見登記櫃台整合接見、寄款及寄物，達到一次收件，全程服務。 4. 安排志工主動協助民眾。 5. 改善機關內外環境，規劃符合民眾需求之設施。
	(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。	賡續辦理本監內部控制制度，落實業務控管與品質改善。
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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 結合社會團體及運用教誨志工力量，辦理各項活動。 2. 定期開放收容人家屬入監參觀，強化溝通管道。 3. 受理機關、學校、社會團體申請入監參觀。 4. 針對特殊收容人，會同專家學者辦理評估會議。

	<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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 蒐集新聞媒體之輿情報導。 2. 透過首長信箱及意見箱，廣納民意。 3. 設置申訴專線電話，專人接聽受理申訴案件。
	<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>辦理收容人家屬或員工之滿意度調查，詳加分析，提供各科室參考，精進為民服務作為。</p>
	<p>(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 指派專人負責民眾陳情事件，要求承辦人積極處理並迅速回應。 2. 主動蒐集媒體報導，並由副典獄長擔任機關發言人，發布新聞稿即時回應。 3. 辦理膳食小組會議、生活及工作檢討會，使收容人能適時反映意見。
<p>三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度。</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，提高業務申辦便捷度。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 持續辦理書表謄本電子化服務。 2. 開放網路及電話預約接見，減少民眾來回奔波之辛勞。
	<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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 持續推動線上申辦系統使用。 2. 官網設置行動版及電腦版，民眾可透過各式行動載具瀏覽使用。

	<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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置單一窗口服務台，達到一次收件，全程服務。 2. 定期召開網頁推動小組會議，整合各單位間資訊的互通交流，建立正確且完善的網路空間。 3. 結合內政部戶役政系統，加強推動免附戶籍謄本政策。 4. 結合更生、就業服務及民間企業，協助收容人復歸社會。
	<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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 推動文化監獄，以人為本，使矯正措施與時俱進。 2. 運用大數據、假釋無紙化系統等科技，提升矯正處遇專業效能。
<p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用。</p>	<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，降低其取得服務之成本。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理假日接見，服務平日不便前來之民眾。 2. 提供無家可歸之收容人安置協助。 3. 實施外籍收容人中文教學、宗教活動及電話接見等處遇。
	<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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置遠距接見服務系統，提供行動不便或偏遠之民眾辦理視訊接見。 2. 辦理敦親睦鄰，服務鄰近社區居民。 3. 安排役男參加公益活動。 4. 除傳統公文書外，透過傳

		真、電子郵件等多重管道加強聯繫。
	(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。	1. 設置家屬接見服務專線電話，提供相關法令規定及申請資訊查詢。 2. 運用電子跑馬燈看板及液晶電視螢幕，宣導重要訊息及各項政令。
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。	1. 主動於官網公開法律、解釋彙編及宣導參考文件。 2. 官網建置為民服務專區，查詢各項申辦資訊。
	(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。	1. 多元陳情管道，包括信函、電話、傳真、網路、實體意見箱及臨櫃受理。 2. 開放收容人家屬、機關團體、外籍人士申請入監參觀，強化雙向溝通。
	(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。	定期召開監務會議及科務會議，檢視業務現況，適時予以調整。
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。	1. 掌握民眾訴求及需要，規劃相關方案。 2. 針對業務需求，邀請專家學者辦理各項訓練及演講，強化知能並提升同仁對於關鍵議題的敏感度。
	(二)善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡	持續檢討科技運用、服務流程及法令規章，擴大為民服務之

	化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。	彈性運作。
	(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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過參訪、參加研習及會議，持續加強資源整合與跨領域之交流。 2. 邀請專家學者參與獄政措施，提供專業協助。 3. 邀請企業廠商參訪本監收容人技能訓練及矯正教化情形，以利協助收容人就業。 4. 結合各機關及民間團體辦理各項業務。
	(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。	持續評估各項方案，檢視投入與產出效益並加以檢討改進。

伍、實施步驟：各科室應依據本執行計畫所訂定之各項策略及方法，按既定期程切實辦理。

陸、考核作業：

- 一、各科室於 107 年 6 月及 107 年 12 月，將本計畫辦理情形及執行成果(第 1 次 1~6 月，第 2 次 1~12 月)，依據附件一：「107 年度服務躍升執行成果報告」格式填送秘書室彙整，依限陳報法務部矯正署。
- 二、檢視實施情形及服務需求，必要時針對辦理情形進行檢討與考核。

柒、獎勵：依據行政院「服務品質獎」及「法務部 107 年度政府服務獎評獎實施計畫」相關規定辦理。

捌、其他

- 一、本執行計畫經核定後實施，修正時亦同，並主動公開於本監網站及服務場所。
- 二、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要或其他規定，另行補充或修正。

107 年度服務躍升執行成果報告（大綱）

陳報機關：法務部矯正署臺北監獄

資料時間：

（註：第 1 次 1~6 月；第 2 次 1~12 月）

一、基礎服務

（一）服務一致及正確

1. 申辦業務標準作業流程訂定情形
2. 服務及時性
3. 服務人員專業度

（二）服務友善

1. 服務設施合宜程度
2. 網站使用便利性
3. 服務行為的友善性
4. 服務資訊透明度
 - （1）資訊公開
 - （2）資料開放
 - （3）案件查詢管道

二、服務遞送

（一）服務便捷

（二）服務可近性

（三）服務成長及優化

1. 突破成長
2. 優質服務

三、服務量能

(一)內部作業簡化

(二)服務精進機制

四、服務評價

(一)服務滿意情形

(二)意見回應處理情形

五、開放創新

(本項依實際運用情形於個別項目中撰寫，毋須另闢專節撰寫)