

法務部矯正署臺南監獄 106 年度服務躍升實施計畫

106 年 2 月 24 日法務部法綜字第 1060151650 號函

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106 年1 月25 日發社字第1061300083 號函頒第1 屆「政府服務獎」評獎實施計畫。

貳、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。

參、實施對象

法務部矯正署臺南監獄各科室。

肆、執行策略及具體推動方法

實施要項	推動策略及方法	承辦單位	預期效益
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	1. 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	秉持「以客為尊」信念及同理心，提供積極、優質服務。

	<p>時檢討改進流程與作業方式。</p> <p>2. 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>3. 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>4. 因應業務屬性及其服務特性差異，汲取創新趨勢，投</p>	<p>秘書室 教化科 作業科 戒護科 總務科</p> <p>總務科 統計室 作業科 戒護科</p> <p>總務科 戒護科</p>	<p>藉由各項標準作業流程及申辦程序，使民眾更加便利。</p> <p>結合公益、專業團體協助提供專業性服務，善用社會資源，協助公共服務。</p> <p>改善民眾對矯正機關之封閉觀念，提供民眾優質洽公環境，樹立機關服務形象。</p>
--	---	--	---

	入品質改善，發展優質服務。		
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 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。 3. 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 	<p>秘書室 戒護科 總務科 政風室</p> <p>秘書室 總務科 戒護科 政風室</p> <p>秘書室 總務科 戒護科 政風室</p>	<p>全面提供民眾便捷洽公環境，達到一處收件，全程服務之要求，省卻民眾申辦案件需來回奔波之苦</p> <p>適時反應民眾需求與建議，拉近與民眾之距離。</p>

	<p>改善既有措施。</p> <p>4. 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p>秘書室 總務科 戒護科 政風室</p>	<p>有效管理民眾問題，達到便民之目的。</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>1. 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>2. 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>3. 推動跨單位、跨機關</p>	<p>總務科 教化科 戒護科</p> <p>總務科 戒護科 作業科</p> <p>總務科 戒護科</p>	<p>提供配合網路申辦、並檢討改進電子謄本認證之比例，減少辦理案件之作業流程，提高便利性。</p> <p>持續增列線上申辦業務，以達「多用網路少用馬路」之目標，增加民眾之便利性。</p> <p>多用網路少用馬路，讓民眾在</p>

	<p>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>4. 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>作業科</p> <p>各科室</p>	<p>家也可以申辦案件或查詢案件進度。</p> <p>建立服務評價回饋機制，精進服務效能。</p>
<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>1. 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>2. 搭配複合</p>	<p>總務科 戒護科</p> <p>戒護科</p>	<p>拓展服務領域，引入社會志工團體，投入品質改善，發展優質服務。</p> <p>搭配多方服務</p>

	<p>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>3. 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。</p>	<p>總務科</p> <p>總務科 戒護科 作業科 統計室</p>	<p>管道，達到便民、利民之展現。</p> <p>多用網路少用馬路，讓民眾在家也可以申辦案件或查詢案件進度。</p>
<p>五、開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	<p>1. 建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共</p>	<p>各科室</p>	<p>網站主動公開機關之基本資訊，並即時更新，供民眾可24小時上網查閱最新訊息。</p>

	<p>享創新應用。</p> <p>2. 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>3. 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>各科室</p> <p>各科室</p>	<p>設置民眾意見反映區並維護管理，提供民眾多元之抒發意見管道，建立良好溝通模式。</p> <p>定期修正，使各項為民服務作業流程標準化、一致性，節省工時，減少疏誤。</p>
<p>六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p>	<p>1. 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。</p>	<p>各科室</p>	<p>持續掌握社經發展趨勢，以民眾之生活習慣發想設計，俾改善民眾對政府服務之刻板觀念</p>

	<p>2. 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。</p> <p>3. 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>4. 權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合</p>	<p>各科室</p> <p>總務科 戒護科 教化科 衛生科</p> <p>總務科 戒護科 教化科 衛生科</p>	<p>確立年度執行目標與工作方向，據以落實執行，有助持續提升機關形象及公信力。</p> <p>機關同仁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，達到資源共享之目的。</p> <p>機關服務人員透過參訪及研習，引進企業經營理念，增進優質服務品質。</p>
--	---	--	---

	理性，重視服務的制度化及持續性。		
--	------------------	--	--

伍、實施步驟

- (一) 各實施單位應依本計畫，訂定科室期程切實執行，並將計畫公開於本監網站及服務場所。
- (二) 執行計畫內容，以列表方式，對照說明各該要項之推動作法、承辦單位、績效成果等。
- (三) 研訂執行計畫，檢討與服務躍升有關之制度規章、作業流程、申辦手續、服務措施等各層面，突破舊思維，提出創新作法。

六、其他

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。