

法務部矯正署基隆監獄 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、依法務部矯正署 107 年 2 月 7 日法矯署綜決字第 10701546420 號函。

貳、計畫目標

為激勵各機關同仁，秉持「司法為民」之服務理念，創新與強化為民服務作為，達成「專業、便民、高效率」全方位優質服務，提升矯正機關親民形象與公信力之目標。

參、實施對象

本監各單位。

肆、執行策略及方法

一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化

(一) 建立本監業務標準作業流程，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. 檢討為民服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，並量化服務指標。

2. 為民服務工作手冊應定期修正，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。

(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. 使民眾清楚瞭解申辦案件應附之證件及作業程序，以加速辦理時間。
 2. 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。
- (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。
1. 改善機關內外環境，規劃具有特色並符民眾需求之設施，主動協助民眾申辦，親切導引服務，並提供業務諮詢。並培養第一線服務人員秉持「為民服務」信念，提供主動、優質服務。
 2. 充實、更新各項服務設備及服務措施，包括櫃台高度、服務標示、申辦須知、申辦動線、停車空間及宣導資料等。如本監增設臨時停車位以供洽公民眾停放。
- (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。

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。
- (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。
 1. 定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；每半年至少一次強化問卷內容與測量方式之設計及評價結果分析，並研析滿意度趨勢，再與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。
- (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。
- (四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。
 1. 利用即時評價機制調查民眾接受意見，以回饋至業務

流程及服務態度等之改善。

2. 建立call center人員回應民眾處理機制，提供即時、正確之專業及法令知識解答，減少處理時間成本，降低民眾之抱怨頻率。

三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度

(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。並檢討、改善及設置單一窗口全功能櫃台，強化機關內部橫向聯繫，達到一處收件，全程服務之要求。

(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。並賡續檢討推動網站（線上）申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及安全申辦認證，並規劃新增申辦項目，提高線上申辦使用率。

(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。

(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，並透過了解時事發展，滾動式精進各項服務內容。

四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用

(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。

(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。

(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。

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。
 2. 機關網站或網頁設計，網站（頁）資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，配合 MYEGov 提供至少三種分類檢索服務。
- (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. 規劃建置多元化電子參與管道，如首長、民意、政風、作業加工服務等信箱及開放「矯正傳統工藝」、「矯正展售商城」、「矯正承覽加工」等矯正便民服務系統，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。
 2. 透過資通訊科技的運用，改善政府服務提供方式，鼓勵民眾多用網路或行動載具。
- (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，如有系統地建立「常見問題集」(FAQ) 管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。

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。
- (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。
- (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。
- (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。

伍、實施步驟

- 一、各科室應依本計畫實施要項所列六大工作項目 22 子項確實執行。
- 二、各科室之提昇為民服務品質績效，應分別於 107 年 7 月、108 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）推動本執行計畫之情形及階段性執行成果填報「107 年度服務躍升執行成果報告」（如附件一），由秘書室彙整後將執行成果報告陳報矯正署，並公開於全球資訊網供民眾參閱。
- 三、請各科室應將平日便民服務工作情形保存書面、照片等資料，俾供上級機關考核。
- 四、本監不定期將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。

陸、管制考核

- 一、本執行計畫由秘書室不定期至各科室稽核服務品質，半年檢討 1 次並針對缺失提出改進。
- 二、成立「為民服務中心」任務編組，由秘書擔任召集人，各科室主管為成員，應依本實施計畫推動辦理，定期召集會議檢討實施成效。

柒、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。

捌、其他

- 一、本實施計畫擬訂之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。

107 年度服務躍升執行成果報告

陳報機關：法務部矯正署基隆監獄

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評核構面中撰寫，毋須另闢專節撰寫)