

# 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)