

法務部矯正署屏東看守所 106 年度服務躍升實施計畫

壹、依據

法務部矯正署 106 年 3 月 3 日法矯署綜字第 10601567180 號函。

貳、計畫目標

秉持「以民為尊」、「司法脫胎除民怨」之理念為執行目標，落實推動各項便民措施，力求「創新」與「精進」，達成「正確、便民、效率」之為民服務作為，塑造優質之行政文化。

參、實施對象

本所各科室業務範疇。

肆、執行策略及方法

	執行策略	具體推動作法
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。	適時增修為民服務工作內容，使各項業務建立一致性與正確性的標準化作業程序(SOP)，提供承辦人員據以作業，不因人事更迭而影響服務效率和品質。
	(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. 服務場所及網站公開各項服務標準作業程序資訊，並加強網路申辦及電話查詢作業之全方位服務，以快速、簡便方式，協助民眾瞭解案件處理流程及最新進度。 2. 對於民眾陳情案件，應主動去電告知民眾陳情案處理進度及結果。
	(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. 本所每季實施電話禮貌測試，測畢詳實記錄並陳閱首長，並會知受測單位檢討改進。 2. 接見處所，提供各種申辦書表及填寫範例。 3. 主動檢視機關內外環境，更新

	執行策略	具體推動作法
		<p>改善服務設備及措施，提供舒適、整潔之洽公場所。</p> <p>4. 機關網站建置多元化電子參與管道，如署長信箱、所長信箱、行政革新信箱等，簡化互動及操作方式，並由專責單位維護管理。</p>
	(四)因應業務屬性與服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	鼓勵第一線工作人員，參酌同性質機關創意措施或積極參與政府機關舉辦之相關研習會，引進創新理念，吸取優質而節省成本之作法，提升機關服務品質。
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。	善用社會資源，包括更生保護協會、觀護人協進會、犯罪被害人保護協會、法律扶助基金會、各醫療院所、宗教團體等專業或民間團體等，提供專業性服務。
	(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。	利用家屬入所，參與各項懇親活動時，填寫問卷滿意度調查，分析家屬接受服務意見及服務態度等之改善，精進服務效能。
	(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。	每年分別針對「收容人」及「收容人家屬」實施滿意度問卷調查，分析各項調查結果，並研析滿意度趨勢，供改進服務之參考。
	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	民眾反映意見均作成書面內容，會相關單位研辦後，儘速回覆當事人。
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾	(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>1. 接見室設立服務櫃台，整合接見登記、寄入物品及金錢等業務，並有專人提供諮詢協助。</p> <p>2. 行政大樓總務科辦公室設置單</p>

	執行策略	具體推動作法
生活便利度	<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>一窗口，便利民眾申請各類證明文件。</p> <p>3. 減少申辦案件檢附各類紙本書表、證件、戶籍謄本之種類，民眾僅需攜帶身分證即可辦理(返家探視及奔喪除外)。</p> <p>4. 完成獄政系統與戶役政系統之連線，經收容人同意可直接取得本人之電子戶籍謄本，毋須家屬奔波申請。</p> <p>本所網頁連結「法務部便民服務線上申辦系統」、「矯正機關預約接見登記網」及「矯正機關自營商品展售商城」等，提供完善線上申辦業務及服務項目，便利民眾申辦與查詢各類事項。</p> <p>1. 本所網頁設有「政府資訊公開服務專區」及「申請規定與表單下載」，便利民眾共享與公平利用政府資訊。</p> <p>2. 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。</p> <p>1. 參加政府機關舉辦的會議或講習，汲取學習有價值之創新服務型態與多元化方式。</p> <p>2. 確立年度執行目標與工作方向，訂定年度服務躍升實施計畫，據以落實執行。</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>1. 本所設置無障礙設施，增進身障民眾洽公之便利性。</p> <p>2. 接見室設置哺乳室，以利民眾哺餵母乳之需求。</p> <p>3. 候見室設置兒童遊戲區，使民眾候見期間，增進親子互動。</p>

	執行策略	具體推動作法
		<p>4. 檢視各項無障礙措施是否妥適安全並定期檢測維護。</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>1. 與二代健保特約醫療院所合作，由承作醫院派遣專科醫師駐所看診，提升收容人醫療品質。 2. 協助收容人納保與申辦健保卡，維護醫療權益。</p>
	(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。	<p>1. 接見室運用役男協助本所各項便民服務業務。 2. 提供行動書車5部及購買圖書提供各場舍收容人閱覽，營造多元閱讀環境。 3. 規劃每月1場次生命暨品德教育講座及人間福報、靜思語等5項讀書會，以增進收容人人文素養。</p>
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。	<p>1. 提供各類線上服務，如表單下載、服務申辦及預約等服務。 2. 定期檢視電子表單之必要性與合宜性。 3. 使用者使用線上服務之隱私權及保護措施。</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>民眾可以當面、書信、電話或首長電子信箱等多元管道，表達意見或興革建議。</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>配合法務部統籌規劃網路申辦系統及認證政策，達成文件減量目標；配合政府推動免電子謄本認證政策，減少辦理案件之繁瑣性。</p>
六、掌握社經發展趨勢，專案	(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。	<p>1. 主動檢討服務流程，以跨科室垂直或水平整合等方式，提供民眾更便捷的服務。</p>

	執行策略	具體推動作法
<p>規劃前瞻服務</p>		<p>2. 強化主動服務，主動提供民眾所需資訊</p>
	<p>(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。</p>	<p>1. 推動線上服務申辦、行動化服務及民眾電子參與等。 2. 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。</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>1. 透過專業老師帶領諮商輔導，期使酒廳收容人學會自我控制。 2. 辦理就業諮詢、提供多元就業資訊，邀請財團法人更生保護會屏東分會及就業服務中心等團體，入所宣導就業媒合活動及就業服務資源。</p>
	<p>(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。</p>	<p>1. 考量受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益的程度是否與所需成本相當。 2. 本所接見室祈願亭，重新整修粉刷油漆，美化再造為更溫馨接見家屬休憩區，提供便利的家屬接見場所。 3. 為維護接見家屬人身安全，於所內增設民眾機車停車格，提供接見家屬機車直接入所停放，免去停車時擔心後方有汽車呼嘯經過的危險。</p>

伍、實施步驟

一、詳實訂定本所 106 年度服務躍升實施計畫，掌握執行期程及完成期限，核定後切實執行。

二、本所擬訂執行計畫應注意事項：

(一) 本所擬定之執行計畫內容應包括計畫依據、目標、實施對象、執行策略及具體推動作法、實施步驟、考核作業、獎勵方式等項目。

- (二) 除本實施計畫所列之執行策略及方法外，本所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，提出未來服務發展重點及優先順序，訂定相關執行計畫，據以推動落實。
- (三) 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。

陸、管制考核

- 一、本所「為民服務中心」採任務編組方式，依服務項目屬何科室承辦之業務範圍負責辦理；本中心設主任一人，由秘書擔任並兼召集人，各科室主管為當然組員，不定期召集「為民服務業務檢討會議」，檢討執行成效，針對尚需檢討改進之處，集思廣益，尋求解決方式，以確保服務品質。
- 二、本所就各科室辦理服務躍升情形，得實施不定期查證及考核。
- 三、本所「為民服務中心」任務編組成員，應依本實施計畫訂定之執行計畫推動辦理，並定期召集會議檢討實施成效。
- 四、本所於 106 年 7 月、107 年 1 月 20 日前，就本所截至上月底（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完成初審，並將執行成果報告提報法務部矯正署。

柒、獎勵

有關評審及獎勵方式，依行政院第 1 屆「政府服務獎」評獎實施計畫及「法務部 106 年度政府服務獎評獎實施計畫」等相關規定辦理。

捌、其他

- 一、本所依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，本所得依實際需要或其他規定，另行補充或修正。