

法務部矯正署金門監獄 (含合署辦公機關) 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 1070154642 0 號。

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「專業、便民、高效率」全方位優質服務，積極提升本監親民形象與公信力之目標。

參、實施對象

本監各科室。

肆、執行策略及具體推動作法

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。	1. 訂定本監各項業務標準作業流程。 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	1. 於接見室標示服務流程圖及各項申請須知，並製

	<p>辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。</p>	<p>作申辦表格填寫範例。</p> <p>2. 編製「矯正機關常見收容問題 Q&A」成冊，置於接見室及機關網站提供家屬閱覽。</p> <p>3. 機關網站公開各項業務洽詢電話。</p>
	<p>(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。</p>	<p>1. 為維持服務人員良好的電話禮貌態度，每季辦理電話禮貌測試，並由各科室依抽測成績對相關人員予以嘉勉或進行改善。</p> <p>2. 於收發室及接見室設置單一窗口，使洽公民眾感受專業、效率、安心的便民服務。</p> <p>3. 設置大門門衛，提供主動式服務。</p> <p>4. 持續改善相關環境及設施，已符合民眾多元需求。</p>
	<p>(四) 因應業務屬性及其服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。</p>	<p>1. 落實執行收容人一人一床方案，提升收容人居住品質。</p> <p>2. 檢討行政大樓各辦公處所，確實有效運用空間，改善員工辦公及民眾洽公環境。</p>

<p>二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求</p>	<p>(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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 結合社會團體及教誨志工資源，給予收容人多元的協助與輔導。 2. 強化本監網頁及臉書粉絲專頁功能，公開各項業務執行情形，利用網路資源與收容人家屬或民眾有效進行互動。
	<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. 接見室設有意見箱、申訴直通專線及提供首長電子信箱資訊，並建置即時滿意度調查設備，蒐集民眾對服務的需求與建議，適予調整服務措施。 2. 定期開放收容人家屬入監參觀，強化溝通管道。
	<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>利用辦理開放機關參訪活動及收容人家屬面對面懇親活動進行滿意度調查，瞭解家屬對矯正工作的看法，並據以檢討改善既有措施。</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. 民眾陳情案件應錄案列管，要求積極處理並迅速回應。 2. 定期召開收容人膳食小組會議及收容人生活工作檢討會，提供意見反映管道。

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。	各科室檢討接受民眾申辦業務所須檢附之書表謄本量。
	(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。	持續宣導法務部便民服務線上申辦系統、矯正機關預約接見系統及本監便民服務專線，提升民眾使用率。
	(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。	1. 跨機關合作，拓展自營作業產品展示點，提高產品行銷能見度與機關形象。 2. 引進外界資源，協助收容人教化藝文、技訓就業、醫療照護、毒品戒治、更生保護等，使其順利復歸社會。
	(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。	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，提升矯正處遇效能。
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源	(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。	推行以電話及網路預約「遠距接見」及「一般接見」申辦便捷之行政程序，達成接見家屬「少等一分鐘，少走一趟路」及「接見有預約，現場不必

公平使用	(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。	等」之便民服務目標。 1. 積極辦理收容人電話接見(含春節、母親節、中秋節電話懇親)，由收容人主動與家人聯繫，免除家人須跨海來監辦理接見之困擾，使其維持良好家庭關係。 2. 考量家屬來監交通不便，於辦理收容人面對面懇親之日，派車至機場來回接送家屬，減少家屬奔波疲累及費用負擔。 3. 設置遠距接見服務系統，提供不便前來辦理接見之民眾的另一種選擇。
	(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。	推動敦親睦鄰工作多元化，並秉持「取之於社會、用之於社會」之精神，強化社區服務隊工作效能，以善盡社會責任。
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. 利用機關網頁及開放檔案申請應用，落實資料公開透明。 2. 製作本監便民服務資源簡介摺頁，方便民眾瀏覽查詢相關矯正業務資訊。
	(二) 促進民眾運用實體或網路等多方管道	利用本監網頁及臉書粉絲專頁等網路資源與開放收

	參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。	容人家屬及機關團體申請入監參觀，強化政策溝通及對話交流。
	(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。	成立「提升服務品質推動小組」，檢討相關業務現況，突破創新現有思維及做法。
六、掌握社會發展趨勢，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。	成立「網頁推動小組」及「提升服務品質推動小組」，不定期召開會議，全方位精進各項為民服務業務。
	(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。	持續檢討本監行政規則及服務業務相關流程，並善用資通訊技術應用，擴大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。	1. 參與教誨志工及社會志工組訓，有效達到資源整合與跨領域交流，提供收容人及民眾更佳的協助與服務品質。 2. 邀請企業廠商參訪本監收容人技訓課程與成果，以協助收容人出監就業。
	(四) 權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的	運用「提升服務品質推動小組」運作機制，持續投入服務創新及精進。

	<p>合理性，重視服務的制度化及持續性。</p>	
--	--------------------------	--

伍、實施步驟

- 一、各科室應依本計畫內容所訂之項目，做為本年度推動服務品質之重點工作，並確實執行。
- 二、各科室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、秘書室就各科室辦理服務躍升情形，得實施不定期查證及考核。
- 二、各科室將平日便民服務工作情形之書面、照片等資料保存，俾供上級機關考核時或提報執行成果相關資料時之參考依據。
- 三、本監「提升服務品質推動小組」任務編組成員，應依本實施計畫推動辦理，並定期召集會議檢討實施成效。
- 四、各科室應分別於 107 年 7 月、108 年 1 月 10 日前就截至上月底（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送秘書室彙整，以利階段性提出「107 年度服務躍升執行成果報告」陳報法務部矯正署。

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。