

法務部矯正署桃園監獄與合署辦公看守所及少年觀護所

109 年度服務躍升執行計畫

壹、依據

依行政院「政府服務躍升方案」訂定本計畫。

貳、實施對象

本監各科室。

參、計畫目標

秉持「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，積極提升本監親民形象之目標。

肆、執行策略及方法

實施要項	推動策略及方法	預期效益
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。 (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. 訂定各項服務工作時限，並以「一處收件、全程服務」之精神，使蒞監洽公、辦理接見之民眾能在最短時間完成申辦事項。 2. 將各科室業管作業規範及流程公告於機關內部網站，以供承辦業務同仁參閱，使其儘早熟悉各項業務，縮短為民服務作業時程及即時答復民眾提問。 1. 於行政大樓1樓與接見室等處設置「矯正機關收容問題集 Q&A」供洽公民眾參閱，並於接見室裝置導覽機與供查詢之電腦，方便民眾線上申辦預約接見服務及業務上之查詢。 2. 於機關全球資訊網建立首長信箱，公告各科室承辦業務、服務

實施要項	推動策略及方法	預期效益
<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>(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>(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>(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>	<p>專線電話、因故無法辦理接見收容人名單、「矯正機關收容問題集 Q&A」電子檔等資訊，並隨時更新內容。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確實要求職員、替代役役男與志工之服務態度及法令知能，主動瞭解民眾需求，協助或聯繫解決問題；遇民眾同時申辦多項服務時，應主動聯繫相關業務承辦人辦理。 2. 傳閱內部電話禮貌測試結果及上級機關每季抽測結果，以提升機關電話服務品質，塑造機關良好形象。 1. 針對民眾需求訂定為民服務相關實施計畫，並將計畫內容及執行成果公布於機關全球資訊網及公布欄供民眾閱覽。 2. 維護優質洽公環境，樹立機關服務形象改善民眾對矯正機關之封閉觀念。 1. 邀請財團法人臺灣更生保護會、勞動部勞動力發展署桃竹苗分署桃園就業中心入監辦理收容人就業、技能訓練及更生保護宣導。 2. 轉介將出監且有就業意願或技能訓練需求之收容人至財團法人臺灣更生保護會及勞動部勞動力發展署。

實施要項	推動策略及方法	預期效益
	<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> <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>(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p>3. 依「受刑人監外作業實施辦法」相關規定積極尋求合作廠商提供即將出監受刑人就業機會，使其順利復歸社會及提升就業率。</p> <p>1. 透過民眾意見調查、署長信箱投書、機關首長信箱、人民陳情案件、臉書粉絲專頁等途徑獲得寶貴意見，適時改善為民服務不足之處。</p> <p>2. 針對負面新聞報導於第一時間主動澄清，並提出具體事證以衡平事實，使民眾獲得正確與真實資訊。</p> <p>1. 分析及比較為民服務意見調查表之評價結果及回饋意見，藉以瞭解民眾所提各項興革建言，並將具體意見列為參考改進方向。</p> <p>2. 督勤官及教誨師個別訪談每日出監收容人，以瞭解收容期間生活情形，遇反映意見即會請相關業務單位參考改進。</p> <p>1. 機關全球資訊網「首長信箱」及臉書粉絲專頁受理民眾興革建言及陳情案件後，即請業管單位迅速答復，提供民眾友善網路溝通環境。</p> <p>2. 於行政大樓、接見室與各場舍醒目處設置意見箱，受理民眾與收容人各項興革建言、申訴及陳情案件。</p>

實施要項	推動策略及方法	預期效益
<p>三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>(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> <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>3. 依為民服務相關規定建立人民陳情處理標準作業流程，供同仁處理相關案件時據以適用，並定期管考追蹤，以增進行政效率。</p> <p>1. 接見室開辦單一窗口服務方式，民眾抽取號碼牌，依序至櫃台即能完成登記接見、預約接見時間、寄送物品與金錢等相關服務，並設置禁見被告家屬優先服務窗口，提供其免排隊即能辦理寄送物品與金錢等相關服務，節省等候時間。</p> <p>2. 行政大樓設置單一窗口服務櫃台，受理項目各項業務申請案件。</p> <p>3. 對民眾與收容人持續宣導申辦相關案件免附戶籍謄本之政策，並配合推動電子戶籍謄本政策，提高使用電子謄本認證之資料查驗比例，以期達到零紙本戶籍謄本使用之目標。</p> <p>1. 民眾可利用機關全球資訊網申請在監及出監證明、預約接見、遠距接見及參訪等申請事項，並公告相關規定及申辦方式，供民眾查詢。</p> <p>2. 定期更新「矯正機關自營商品展售商城」商品資訊，並向民眾推廣善加利用網路方式購買自營</p>

實施要項	推動策略及方法	預期效益
<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>(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) 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>(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</p>	<p>商品。</p> <p>3. 推廣自營作業商品行動支付線上交易模式相關配套措施。</p> <p>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>1. 於機關全球資訊網及公布欄公告各項業務申辦流程與相關規定，使民眾瞭解申辦案件應備證件及作業程序，加速申辦時間。</p> <p>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。</p> <p>1. 規劃增設無障礙設施，並由接見志工主動協助服務行動不便之民眾申辦接見及進出，提供適時適切的照護。</p> <p>2. 接見室外設置民眾候見休息區，提供等候出監收容人家屬暫歇之處，並設置飲料販賣機，便利民眾使用。</p> <p>3. 為保障婦女的哺乳權益，於合作社販賣部旁設置育嬰哺乳室，內設有沙發、換尿布檯等設施。</p> <p>1. 設置遠距接見服務系統，服務本地民眾或本監收容人申辦視訊接見。</p> <p>2. 設置遠距訊問服務系統，提供外</p>

實施要項	推動策略及方法	預期效益
<p>五、開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	<p>可近性。</p> <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> <p>(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> <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>	<p>縣市公務機關申辦視訊訊問，節省其公務往返之時間。</p> <p>3. 配合推廣開放行動載具接見便民政策，使民眾得以透過手機或平板在任何地點，直接視訊接見試辦機關在監收容人，節省接見申辦所需時間、交通成本及經濟壓力。</p> <p>1. 於接見室裝設供查詢之電腦，方便民眾線上申辦預約接見服務及業務上之查詢。</p> <p>2. 接見室電子看板播放各項接見相關作業流程及重要政令宣導。</p> <p>3. 利用辦理收容人家屬面對面懇親、家屬及社會人士參訪、教化活動與技藝展示時，宣導各項施政措施及執行成效。</p> <p>1. 機關網站設置多項單元，主動公開及定期更新各種資訊供民眾查詢，以確保資訊之正確。</p> <p>2. 配合行政院「智慧國家」之施政目標，推動各項數位資通訊技術，改善政府服務提供方式，鼓勵民眾多用網路或行動載具。</p> <p>1. 機關全球資訊網增列線上申辦業務，以達「多用網路少用馬路」之目標。</p> <p>2. 為使民眾便於利用智慧型手機、平板電腦等行動載具搜尋及瀏覽各項業務訊息及服務，建置機關網站行動版，並簡化功能操作</p>

實施要項	推動策略及方法	預期效益
<p>六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p>	<p>(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。</p> <p>(二) 善用法規檢視、資通訊技術應用及流程簡化，擴大服務措施運作彈性。</p> <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>	<p>介面。</p> <p>3. 善用新世代傳播管道，於臉書(Facebook)網站創設機關粉絲專頁，提供政令宣導、活動訊息、收容人接見相關資訊、公益服務、作業技訓、合作社販售商品相關訊息、徵才公告及其他政府應公開資訊，使民眾更能瞭解各項業務推展情形，爭取更多民眾支持。</p> <p>1. 每月召開監務委員會議，宣導上級機關指示交辦事項，並檢討各項業務辦理情形；各科室亦每月分別召開科務會議、管教小組會議，針對收容人管理教化、便民服務及業務興革等事項，集思廣益。</p> <p>2. 每年定期召開內部控制專案小組會議及內部稽核小組會議，滾動檢討內部控制制度，落實監督與管控。</p> <p>訂定機關年度工作計畫，確立年度執行目標與工作方向，據以落實執行，提升機關形象及公信力。</p> <p>1. 運用各類管道與資通訊技術蒐集民意，積極檢討業管法令規章及業務處理流程之合宜性，改進服務政策或措施，降低民眾疑慮及增進對政府施政之信賴感。</p> <p>2. 對非禁見住院收容人之最近親屬及家屬申請接見，其接見次數</p>

實施要項	推動策略及方法	預期效益
	<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>(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>不受級數及次數限制，以利家屬到院探望並體恤家屬擔憂之情。為增進相關業務宣達訊息傳遞及同仁情誼交流，於臉書(Facebook)網站開設「桃監愛分享」不公開社團，提供同仁(含退休同仁)交流園地，使同仁可即時有效掌握各項訊息，並得於該社團留言提問，充分運用臉書快速便捷高效率的溝通管道。</p> <p>1. 藉由問卷調查結果，分析民眾最需要之服務項目，提出更貼近民眾之創新服務。</p> <p>2. 強化政風問卷調查以瞭解民眾對機關政風狀況之觀感、施政品質滿意度及興革意見，以為業務策進參考。</p>

伍、實施步驟

- 一、本計畫簽奉典獄長核定後，於 109 年 2 月 27 日前公開於機關網站及服務場所。
- 二、本計畫以列表方式，對照說明各該要項之推動策略方法及預期效益。
- 三、各科室於執行涉及為民服務事項之作法，如制度規章、作業流程、申辦手續、服務措施等工作，應突破舊思維，提出創新作法，以求順應變化提供更為周到的服務。

陸、管制考核

- 一、本監「為民服務中心」任務編組成員由副典獄長、秘書及各科室主管擔任，並由副典獄長擔任召集人，依本計畫辦理及檢討實施成效。
- 二、秘書室就各科室辦理提升服務品質情形，得實施不定期查證及考核，以檢討、落實各項工作之推動。

- 三、請各科室將平日為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須撰寫執行成果相關提報資料時之參考依據。
- 四、請各科室於 109 年 7 月 10 日及 110 年 1 月 10 日前，就截至上月底(第 1 次 1 月至 6 月；第 2 次 1 月至 12 月)將實際執行情形送交秘書室彙整。

柒、其他

- 一、各階段執行成果報告，主動公開於機關網站及服務場所。
- 二、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要或其他規定，另行補充或修正。