

## 法務部矯正署臺東戒治所 107 年度服務躍升執行計畫

### 壹、依據

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」暨法務部 106 年 2 月 24 日法綜字第 10601510650 號函辦理。

### 貳、實施單位

本所各科室。

### 參、計畫目標

為激勵各機關同仁，秉持「司法為民」之服務理念，創新與精進為民服務作為，達成全方位優質服務，提升法務機關親民形象與公信力之目標。

### 肆、執行策略及具體推動作法：

實施要項	推動策略及方法	執行單位	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。	各科室	一、建立人事業務 SOP 確保事情正確，強化工作成效節省成本。 二、依服務特性辦理滿意度調查，並據以檢討改善既有措施。 三、辦理同仁常年教育，建立同仁對各項勤務熟稔能力，提升同仁服務優質形象。 四、接獲申辦案件時提供民眾所洽辦案件最妥適之協助，落實便民服務之政

			策，進而提升本所服務形象。
	(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。	總務科 統計室 戒護科	<p>一、透過常年教育訓練同仁服務態度及敏捷度並訂定精簡易懂之接見系統標準作業程序，有效縮短民眾辦理接見等候的時間。</p> <p>二、收容人家屬或親友申請接見如未攜帶身分證，凡持有能證明其身分之其他證件，亦准予受理接見，並提供「預約」服務，減少民眾因收容人其他親友已辦理接見致徒勞奔波之情形。</p> <p>三、在維護網路申辦安全下提供公開查詢機制，使民眾清楚瞭解申辦案件應檢附之證件及作業程序，以加速辦理時間。</p> <p>四、於行政大樓服務台設立民眾洽公單一窗口，標示洽公時間及服務項目，以便民眾洽公諮詢。</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>總務科 輔導科 戒護科 統計室</p>	<p>一、為加強接見室服務硬體設施，已採購電視機及書報架置於接見登記室，播放便民服務光碟、電視節目及提供當日報紙，使接見民眾接收訊息零距離。</p> <p>二、已完成接見室殘障斜坡步道施工，提供行動不便之收容人家屬一個辦理接見的無障礙空間；另於接見室增設USB專用充電插座以便利民眾電子產品充電用。</p> <p>三、提供停車場供接見家屬及洽公民眾免費停車，計有車位71個，另提供老花眼鏡、愛心傘、輪椅、零錢兌換，便利民眾使用。</p> <p>四、大門口「公布欄」除提供本所行政方面之重要訊息與政令宣導外，並公告法務部矯正署為民服務單一窗口專線電話、服務內容，方便民眾查詢及陳情案件處理。</p> <p>五、為提升本所服務品</p>
--	---	------------------------------------	--

		<p>質並方便民眾洽公，於行政大樓左側、接見室外及戒護中心廣場前右側選擇樹蔭濃密處設置公園椅三處，供民眾等候洽公時休憩。</p> <p>六、大門設「服務台」，服務項目包括辦理接見、接洽公務、收容人家屬服務、飲水、洗手間、輪椅、愛心傘、自行車打氣等，並有專業人員為民眾服務。</p> <p>七、本所行道旁種植櫻花樹，以美化環境並提供生態多樣性。</p> <p>八、本所為綠美化所內之周邊景觀，經購買多項花材種子，由外役園藝組自行培育及種植花海。以呈現自然優雅之生活環境，讓洽公的民眾及來會客的家屬能倘佯在好山好水的美景之中。</p> <p>九、在維護網路申辦安全下提供公開查詢機制，使民眾清楚瞭解申辦案件應檢</p>
--	--	---

			<p>附之證件及作業程序，以加速辦理時間。</p> <p>十、同仁對於來所洽公人員均秉持親切態度，主動詢問辦理事項及是否需要協助，以提供優質服務為原則。</p> <p>十一、加強總機人員與各業務承辦人員電話禮節，並不定時實施同仁電話禮貌測試。</p>
	<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。</p>	<p>各科室</p>	<p>一、注重服務人員的禮貌態度，提高臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。投入品質改善，發展優質服務。重視全程意見回饋及參與，力求服務切合需求納入員工參與服務設計。</p> <p>二、每月排定本所社區聯合服務隊至鄰近村里及認養公園道路整理環境，加強本所的機關形象並改善民眾對監所的刻板印象。</p> <p>三、為減少本所閒置農地面積，將閒置農作活化再利用，規</p>

			劃引進廠商契作農業，以增進收容人工作的能力和農業技術；並提昇作業基金收入。
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。	總務科 秘書室	維持與鄰近鄉鎮村里良好互動，賡續辦理敦親睦鄰工作，提供鄰近鄉鎮村里人力需求。例如協助鄰近村落、學校、貧困獨居老人打掃環境。
	(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。	總務科 輔導科 戒護科	一、於大門及接見室印製民眾需求及建議調查表表格供民眾反映意見。 二、本所網頁設置民眾意見反映區並維護管理，提供民眾多元之抒發意見管道，建立良好溝通模式。 三、與民眾接觸之窗口或接獲民眾來電，遇有建議或需求，立即反映予長官知悉，並作為後續改進之參考。
	(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。	總務科 輔導科 戒護科	一、各服務據點設置意見箱或服務台放置「服務意見調查表」，提供即時、有效之處理並持續追蹤改善服務方式，以降低民眾抱怨頻

			<p>率。</p> <p>二、為深入了解民眾服務需求，於咖啡廳提供意見反映及滿意度調查表，供民眾反映意見及建議事項，以改進服務不足部分。</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>總務科 輔導科 戒護科</p>	<p>一、本所接見室除辦理受刑人接見業務外，亦設立民眾意見箱及所長信箱，提供民眾表達意見，本所定期由秘書會同科室主管及政風人員開意見箱檢視。</p> <p>二、民眾對於本所之任何意見均予妥適回應並檢討其可行性，作為改進之參考。</p>
<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>總務科 戒護科 輔導科</p>	<p>一、設置單一窗口，提供申請返家探視、返家奔喪等服務，協助民眾便捷申辦業務，免於各處奔波不便之苦。</p> <p>二、廣為宣導陳報假釋所需之戶籍資料，得經由打報告申請電子戶籍謄本，減少家屬前往戶政事務所申請之不便。</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。	統計室	本所提供多樣性線上申辦之服務項目，讓民眾在家亦可申辦或查詢案件
	(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。	統計室 人事室	一、辦理跨單位、跨機關標竿觀摩學習。 二、本所網頁設置相關網站連結提供民眾資訊資源共用共享。
	(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。	秘書室	訂定年度服務躍升執行計畫，確立年度執行目標與工作方向，據以落實執行，有助持續提升機關形象及公信力。
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。	社工科	社工科 透過懇親日結合家庭支持方案之團體帶領以及錄製有 6 歲以下子女之收容人之童書導讀，讓服務能夠聚焦並達到適切性及降低服務成本之效用。
	(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。	總務科 戒護科	一、遠到或有急事而礙於規定不能接見之民眾，酌情准予申請增加接見，105 年共計辦理 70 人次。另本所地處偏遠，且收容人多來自西部地區，來所



			<p>接見路途遙遠，為加強收容人與家屬連繫，開放收容人每月得辦理電話接見1次。</p> <p>二、因本所位置地處偏遠，考量外縣市民眾接見權益，建置超連結服務平台，連結「法務部便民非憑證/憑證線上申辦系統」，並提供「遠距視訊接見」與「預約接見系統」線上的服務，讓遠地家屬辦理接見更為方便。</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>	統計室	<p>本所提供多樣性線上申辦之服務項目，讓民眾在家亦可申辦或查詢案件進度。</p>
<p>五、 開放政府透明治理，優化機關管理創新。</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>	統計室 戒護科	<p>一、建置超連結服務平台，連結「法務部便民非憑證/憑證線上申辦系統」，並提供「遠距視訊接見」與「預約接見系統」線上的服務，讓遠地家屬辦理接見更為方便。</p> <p>二、本所提高網站資訊檢索介面的友善度，迅速導引民眾查詢所需資訊，並依</p>

		<p>MyEGov 分類檢索規範，對外公開之網站資訊均須加註（主題、施政與服務）分類檢索服務標示。</p> <p>三、為使社會大眾對矯正機關有正確認識與瞭解，藉由開放社會團體參訪，以提昇社會團體對矯正機關的信任與教化成效的了解。</p>
	<p>（二）</p> <p>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>總務科 統計室</p> <p>本所網頁設置民眾意見反映區並維護管理，提供民眾多元之抒發意見管道，建立良好溝通模式。</p>
	<p>（三）</p> <p>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>各科室</p> <p>一、建立人事業務 SOP 確保事情正確性，強化工作成節省成本。聚焦核心業務，推動人事業務服務創新。</p> <p>二、對於他監執行中收容人索取分數案件，經向其執行機關確定申請人身份者，儘速予寄達其執行關。</p> <p>三、自營產品之販售均以顧客導向，秉持公開、透明及服務精神，減少外界疑</p>

			問。
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。	各科室	一、依服務特性辦理滿意度調查，發掘關鍵議題並據以檢討改善前瞻規劃服務。 二、為了有效推動有機農業及增進競爭力，將研做有機肥自給自足，採自然、友善農法，結合比例、自然發酵、無添加任何化學原料，自給自足，節省經費，增加孕育成果，促進農作物的生長，提高產能特殊績效；另結合在地觀光，創造自營作業產品之收益。
	(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。	各科室	一、建置人事業務資訊化應用及流程簡化。 二、本於資訊公開透明原則，隨時檢視對外公佈資訊之正確性，以減少外界疑問。
	(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	各科室	一、辦理跨單位、跨機關標竿觀摩學習。引進民間資源、社會創新及開放社群協作策略。

	公共問題。		二、本科積極引進不同領域之教誨志工及社會志工參與收容人之輔導，讓收容人有不同的學習。
	(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。	各科室	一、建置人事業務資訊化應用及流程簡化。投入成本與產出效益間的合理性。 二、持續辦理外役分監收容人返家探視及一般收容人與眷屬同住，穩定收容人情緒並搭起與家人聯繫之橋樑。 三、對於各項教誨教育等措施，經實行一段期間後進行效益評估，檢討是否持續或需修正其執行方式。

#### 伍、實施步驟：

- 一、各實施科室應依本執行計畫實施要項所列 6 大工作項目 22 子項確實執行。
- 二、請各科室參酌本執行計畫，檢討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，突破舊有作法，執行本年度之服務躍升工作，提供更優質服務。
- 三、針對應辦理稽核之業務或事項進行稽核，每年度應至少辦理一次，內部稽核單位應彙整內部控制缺失事項，送相關單位填報改善情形，並至少每半年將該等缺失事項改善情形及追蹤結果，作成追蹤改善表。

#### **陸、管制考核：**

- 一、各科室應將平日服務躍升工作情形及成果保存書面、照片或資訊軟體等資料，作為撰寫服務躍升執行報告之依據。
- 二、各科室之提昇為民服務品質績效，應於 107 年 6 月、107 年 12 月 31 日前提出執行成果報告於秘書室，由秘書室彙整為服務躍升執行成果報告函報矯正署。
- 三、請各科室應將平日服務躍升工作情形保存書面、照片等資料，俾供上級機關考核。

#### **柒、獎勵：**

有關獎勵方式，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、本所各科室主管人員應落實督導考核各項服務躍升執行情形，以精進服務品質績效，提升服務躍升執行計畫及成果報告主動公開於機關網站。
- 二、本計畫如有未盡事宜，本所得依實際需要或其他規定，另行補充或修正之。