

## 法務部矯正署彰化監獄 106 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」辦理。
- 二、法務部矯正署 106 年 3 月 3 日法矯署決字第 10601567180 號函辦理。

### 貳、計畫目標

為激勵本監同仁，秉持「司法為民」之服務理念，透過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，以提升本監親民形象與公信力之目標。

### 參、實施對象

法務部矯正署彰化監獄各科室。

### 肆、執行策略及方法

實施要項	推動策略及方法	承辦單位	執行作法與效益
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。	總務科 戒護科 各科室	依據編訂之「彰化監獄業務指南」之標準化作業程序為民服務，並適時修正各項申辦流程，使民眾申辦事項達到專業、效率、快速、便捷之目標。
	(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。	戒護科 總務科	利用本監網頁設計及介紹簡易的申辦作業資訊，使民眾對各類申辦案件之办理流程、辦理時限、申請書等一目了然，達到「多用網路，少用馬路」來查詢、洽辦所需之服務，提升本監為民服務的效率。
	(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	戒護科 總務科	1、遴聘志工擔任服務台工作，主動給予洽公民眾協助，提供最溫馨、優質之服務。 2、主動詢問及引導民眾辦理

實施要項	推動策略及方法	承辦單位	執行作法與效益
	服務環境。		相關業務，調派具服務熱忱的同仁擔任接見登記、服務台及外門衛等勤務，不定時給予電話禮節測試並設置意見投訴專線，以提升本監便民、親民形象。
	(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。	各科室	1、審視科室業務屬性差異，開發創造優質服務作為。 2、導入國、內外具實證效益之矯正處遇策略，協助收容人改變錯誤認知與偏差行為，降低再犯率。
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。	教化科 作業科	1、提供客製化商品設計及信用卡刷卡結帳服務。 2、參酌受刑人之意見及考量受刑人之屬性，適時辦理文康活動，俾調劑及維護受刑人服刑期間之身心健康。
	(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。	教化科 總務科	1、適時增修訂「為民服務民眾詢問(Q&A)」，並積極檢討改進作為服務政策或措施，增加民眾對政府施政之信賴感。 2、運用三節懇親時機聽取收容人家屬對懇親服務之需求或建議，適度調整懇親措施，有效傾聽民眾意見，檢討改善。
	(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。	政風室 秘書室	1、利用辦理年度懇親活動向接見家屬、收容人實施相關服務滿意度問卷調查，以瞭解外部顧客及內部顧客之需求，提供各業務單位檢討及策進服務

實施要項	推動策略及方法	承辦單位	執行作法與效益
			<p>作為藉以提升機關服務滿意度。</p> <p>2、不定期向機關同仁實施相關服務滿意度問卷調查，以作為推動廉政暨行政革新業務之參考。</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>政風室 秘書室</p>	<p>1、於單一便民服務窗口及接見室設置民意信箱，廣納民意，建立服務評價回饋機制，精進服務效能。</p> <p>2、在收容人各場舍設置意見箱，每週由秘書及政風人員開啟，並就所提意見答覆釋疑或檢討改進。</p> <p>3、設置電子民意信箱，廣納民意建言，作為行政改革之參考。</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</p>	<p>1、設置單一便民服務窗口全功能櫃台及民眾使用置物櫃，整合民眾需求之各項公務服務，並指派專人專責服務，提供民眾舒適的洽公環境，有效簡化申辦流程縮短等候時間。</p> <p>2、藉由接見室及外門衛執勤人員與民眾互動，了解民眾反應意見、需求項目及重點，作為檢討改進之依據。</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>總務科 統計室</p>	<p>提供使用網路申辦方式，提升民眾利用電子申辦的方便性，加速網路辦理之作業流程，提高民眾電子申辦之比率及便利性。</p>
	<p>(三)推動跨單位、跨機關服務流程整</p>	<p>戒護科 統計室</p>	<p>1、機關網頁提供服務措施邀請社會具專長志工師資指</p>

實施要項	推動策略及方法	承辦單位	執行作法與效益
	<p>合及政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。</p>	<p>教化科</p>	<p>導，提昇本監各藝文團體之文化素養及創作表演能力，為學習者找尋自我展現及服務回饋群眾之舞台。</p> <p>2、每半年舉辦自衛消防編組訓練，教導各科室同仁相關消防專業知識，增加同仁災害處置及應變能力。</p> <p>3、民眾對於收容人管理上之疑慮，指派專人前與說明講解，樹立機關親民形象。</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>各科室</p>	<p>1、隨時關注社經發展，精進服務作為，以提升服務品質及效能。</p> <p>2、持續掌握並引進國、內外實證研究深具效益並適於推動之矯正新策略，復積極尋求社會資源協助，施予收容人最佳矯治方式，提升矯正效能。</p>
<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>(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>各科室</p>	<p>1、主動關懷特殊或弱勢族群，並提供適性服務，如無障礙坡道、導盲磚等，以降低其取得服務成本。</p> <p>2、建立有效之輔導與關懷：對特殊或弱勢族群受刑人加強關懷與輔導，並辦理增進其與家人關係連結之相關活動，如具有高度學習意願者鼓勵其參加各類技訓與藝能學習，謀以一技之長，建立其自信。</p>
	<p>(二)搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交通</p>	<p>戒護科 總務科 教化科</p>	<p>1、持續辦理「便民服務線上申辦」、「網路預約接見登記」等業務，以延伸服務</p>

實施要項	推動策略及方法	承辦單位	執行作法與效益
	不便地區民眾的服務可近性。		<p>據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。</p> <p>2、建構家庭支持網絡：辦理電話孝親暨面對面懇親會，對於偏遠或交通不便地區的家屬適度調整時間，俾利收容人與親人間親情之維繫。</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。	各科室	<p>1、教區教誨師向所屬受刑人宣導推動電子謄本政策及申請方式，以提高資料查驗使用電子謄本認證之比例。</p> <p>2、申請遠距接見之民眾，僅初次辦理者需備妥戶口名簿，二次申辦者即可透過電話告知，由承辦人員自網路歷史資料進行辦理，節省民眾每次申辦時間。</p> <p>3、提供法律諮詢服務：聘請專業律師以及經驗富退休之教誨師蒞監接受收容人之諮詢，建立法律服務機制，並協助建立正確的法治概念。</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。	統計室	<p>利用本監網頁設計及介紹簡易的申辦作業資訊，使民眾對各類申辦案件之办理流程、辦理時限、申請書等一目了然，達到「多用網路，少用馬路」來查詢、洽辦所需之服務，並有全文檢索及瀏覽字體大小及導盲磚之無障礙網站，提升本監為民服務的效率。</p>

實施要項	推動策略及方法	承辦單位	執行作法與效益
	(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。	統計室	1、建置行動版網站，俾供民眾以行動載具瀏覽本監網站。 2、新增統計資料視覺化查詢連結網及統計輯要分析，俾利民眾快速取得統計資料。 3、本監機關網站建置超連結服務，可連結至「法務部便民非憑證線上申辦系統」，提供各式電子表單下載服務。 4、設置首長信箱(chpmail.moj.gov.tw)，提供民眾多元之抒發意見管道，建立良好溝通模式。
	(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。	秘書室 各科室	1、落實分層負責，減省不必要的審核及行政作業，以提高行政效率。 2、持續針對收容人所提需求，檢討內部作業，提供最新、有效性並具創意的優質協助。
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	1、利用科務會議，運用腦力激盪，規劃服務策略。 2、利用參加里民大會，確實掌握民意趨向和脈動，提升服務品質。 3、依據受刑人特性開辦各類適性之教誨與全人(補習)教育或處遇措施，協助並提升收容人正向思維與提升學識知能，重塑典範價值，達到更生後適應社會生活之目標。
	(二)善用法規調適、	各科室	運用現代資通科技，提供更

實施要項	推動策略及方法	承辦單位	執行作法與效益
	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。	統計室	多元的服務項目，如新建置行動版網站。 <a href="http://www.chp.moj.gov.tw/mp.asp?mp=0501&amp;debugmp=1">www.chp.moj.gov.tw/mp.asp?mp=0501&amp;debugmp=1</a> 。
	(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。	作業科 教化科 各科室	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、主動參與各項公益事務(如就業媒合)，並積極尋找熱衷公益之企業開辦新職類技能訓練課程(如氣球班)。</li> <li>2、與優良廠商配合建教合作，使收容人出監後能運用監內所學技藝，順利就業、成功復歸社會。</li> <li>3、協助公共服務活動，宣達政府各項創新服務訊息及功能。</li> <li>4、邀請各專業領域之志工或團體，參與各項教育或處遇課程之設計與推動，並隨時提供問題分析與具體可行之解決策略，提升處遇實質之有效性。</li> <li>5、賡續辦理開放參訪業務，增進社會大眾深入了解機關各項矯治措施，引發認同進而主動積極協助各項教化業務之推行。</li> </ol>
	(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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、運用本監才藝舍坊之精湛技藝，規劃設計優美舒適之洽公環境，創造低成本、高效益的優質洽公場所。</li> <li>2、賡續推動員工社團活動，並於年度內至少籌辦一次以上之同仁文康旅遊，藉</li> </ol>

實施要項	推動策略及方法	承辦單位	執行作法與效益
			以抒解工作壓力，陶冶員工性情。 3、積極邀請品性端正對教化工作富有熱忱的人士擔任志工，並施以必要之教育訓練達到適切協助各項教化業務、關懷收容人之目標。

**伍、實施步驟及管考作為**

- 一、各承辦科室應依本服務躍升執行計畫切實執行。
- 二、各科室應將平日便民服務工作情形之**書面、照片**等資料保存，俾供年度考核及作為政府服務獎參獎申請書撰寫依據。
- 三、各科室應於**106 年 7 月、107 年 1 月 5 日前**將執行成果截至上月底(第 1 次 1~6 月、第 2 次 1~12 月)送交秘書室，俾便秘書室彙整陳報。

**陸、獎勵**

有關獎勵方式，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。

**柒、其他**

- 一、本計畫簽奉 典獄長核定後，主動公開於本監網站及接見室等服務場所，修正時亦同。
- 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。