

法務部矯正署彰化監獄 109 年度服務躍升執行計畫

壹、依據

- 一、行政院函頒「政府服務躍升方案」辦理。
- 二、法務部矯正署 107 年 2 月 7 日法矯署綜決字第 10701546420 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	1、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，並於候見室明確標示申辦流程，便利民眾快速瞭解各項作業程序。 2、設置專線服務電話，並派業務熟稔之同仁擔任，提供民眾最便捷之服務。
	(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，建置合宜的服務環境。	戒護科 總務科	1、主動詢問及引導民眾辦理相關業務，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

實施要項	推動策略及方法	承辦單位	執行作法與效益
			<p>提升本監便民、親民形象。</p> <p>2、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。</p> <p>3、接見室外入口處增設公布欄宣導公告事項，提升資訊傳達效能。</p> <p>4、接見室汰換老舊號碼機，提升便民服務品質。</p> <p>5、接見室燈箱內容重新設計，語音介紹本監各科室歷年重大紀事。</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>	各科室	<p>1、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。</p> <p>2、定期由督導幹部針對所屬同仁業務進行考核，針對不足處進行改善，以提升業務品質及效率。</p> <p>3、審視科室業務屬性差異，開發創造優質服務作為。</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>	教化科 作業科	<p>1、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。</p> <p>2、持續提供客製化商品服務及信用卡刷卡結帳服務，並於民眾參訪時，舉行自營作業展售。</p>
	<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，</p>	教化科 總務科	<p>1、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</p>

實施要項	推動策略及方法	承辦單位	執行作法與效益
	適予調整服務措施。		見，檢討改善。 2、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。
	(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作為藉以提升機關服務滿意度。 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。
	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	政風室 秘書室	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。 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。 3、設置電子民意信箱，廣納民意建言，作為行政改革之參考。
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。	總務科 戒護科	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。 2、藉由接見室及外門衛執勤

實施要項	推動策略及方法	承辦單位	執行作法與效益
			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。
	(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。	總務科 統計室	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。
	(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。	戒護科 統計室 教化科	<ol style="list-style-type: none"> 1、機關網頁提供服務措施邀請社會具專長志工師資指導，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。 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。 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。
	(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。	各科室	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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，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。
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平	(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	各科室	1、建立有效之輔導與關懷：對長刑期、家庭支持較薄弱或老年等特殊之受刑人加強關懷與輔導，延聘

實施要項	推動策略及方法	承辦單位	執行作法與效益
使用	其取得服務的成本。		<p>志工認輔，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>2、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>
	(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。	戒護科 總務科 教化科	<p>1、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> <p>2、持續辦理「便民服務線上申辦」、「網路預約接見登記」等業務，以延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。</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、提供法律諮詢服務：聘請專業律師以及經驗豐富退休之司法人員、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> <p>2、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>3、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</p>

實施要項	推動策略及方法	承辦單位	執行作法與效益
			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。
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	<ol style="list-style-type: none"> 1、提供民眾公平公開獲得政府資訊權利，主動公開政府資訊供民眾瀏覽參用。 2、設置英文版連結網頁，提供外國民眾使用，建構親善環境。 3、將本監網頁設計符合無障礙規範，方便不同民眾讀取使用。
	(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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1、建立本監同仁參與建議制度，鼓勵同仁勇於建言對機關業務提出改進措施，每季辦理 1 次。 2、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。 3、持續針對收容人所提需求

實施要項	推動策略及方法	承辦單位	執行作法與效益
			<p>，檢討內部作業，提供最新、有效性並具創意的優質協助。</p> <p>4. 每半年調查戒護人員勤(業)務調動意願，並汲取所提建議事項進行改善，俾順利推動各項勤(業)務。</p>
<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>各科室</p>	<p>1、藉由每月科務會議，針對同仁提出之建議及問題進行充分討論，進行改善及精進作為。</p> <p>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。</p> <p>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。</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>各科室 統計室</p>	<p>1、宣導民眾可透過網路辦理預約接見，除節省現場等候時間，如不便前來亦可線上取消，提供民眾便利及彈性。</p> <p>2、運用現代資通科技，提供更多元的服務項目，如新建置行動版網站。 www.chp.moj.gov.tw /mp.asp?mp=0501&debugmp=1。</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</p>	<p>作業科 教化科 各科室</p>	<p>1、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</p>

實施要項	推動策略及方法	承辦單位	執行作法與效益
	務或公共問題。		<p>遇實質之有效性。</p> <p>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。</p> <p>3、賡續辦理開放參訪，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。</p> <p>4、結合民間廠商，合作辦理受刑人自主監外作業，讓受刑人提早適應職場生活及營造社會接納更生人之氛圍。</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。	各科室	<p>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。</p> <p>2、賡續推動員工社團活動及鼓勵同仁組隊參加團體競賽，並於年度內至少籌辦一次戶外教育訓練課程，藉以抒解同仁工作壓力，陶冶性情。</p> <p>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。</p>

伍、實施步驟

- 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，並於每月 5

日下班將其執行結果依報告格式撰寫後傳送秘書室，俾供年度考核及作為政府服務獎參獎申請書撰寫依據。

陸、管考作為

- 一、本監為民服務中心採任務編組方式辦理，由秘書擔任服務中心召集人，各科室主管為組員，督促所屬同仁應依計畫落實執行，並不定期進行考核檢討實施成效。
- 二、各科室應於 109 年 7 月、110 年 1 月 8 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。

柒、獎勵

有關獎勵方式，依行政院第 3 屆「政府服務獎」評獎實施計畫及「法務部 109 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。

108 年度服務躍升執行成果報告（大綱）

陳報機關：

資料時間：

(註：第 1 次 1~6 月；第 2 次 1~12 月)

一、基礎服務

(一)服務一致及正確

1. 申辦業務標準作業流程訂定情形
2. 服務及時性
3. 服務人員專業度

(二)服務友善

1. 服務設施合宜程度
2. 網站使用便利性
3. 服務行為的友善性
4. 服務資訊透明度
 - (1) 資訊公開
 - (2) 資料開放
 - (3) 案件查詢管道

二、服務遞送

(一)服務便捷

(二)服務可近性

(三)服務成長及優化

1. 突破成長
2. 優質服務

三、服務量能

(一)內部作業簡化

(二)服務精進機制

四、服務評價

(一)服務滿意情形

(二)意見回應處理情形

五、開放創新

(本項依實際運用情形於個別評核構面中撰寫，毋須另闢專節撰寫)