

法務部矯正署桃園女子監獄 106 年度服務躍升執行計畫

106 年 2 月 24 日法務部法綜字第 10601510650 號函頒

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 106 年 1 月 25 日發社字第 1061300083 號函頒第 1 屆「政府服務獎」評獎實施計畫。

貳、計畫目標

為精進本監同仁「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，積極提升機關親民形象與公信力之目標。

參、推動期程

106 年 1 月至 12 月。

肆、實施對象

法務部矯正署桃園女子監獄(以下簡稱本監)各科室。

伍、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	全面提供民眾便捷洽公環境，達到一處收件，全程服務之 SOP 要求，落實「臨櫃服務一次 OK」。 藉各種管道(機關網頁、跑馬燈、公佈欄)宣達政府施政措施及成效拉近

	<p>流程透明度。</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>與民眾之距離。</p> <p>第一線服務人員秉持「以客為尊」信念，提供主動、優質服務。</p> <p>維護優質洽公環境於民，樹立機關服務形象改善民眾對矯正機關之封閉觀念。</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> <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>結合公益、專業團體協助提供專業性服務，善用社會資源，協助公共服務。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 透過民意調查，瞭解民情、民瘼、民眾觀感及民眾需求，改進服務缺失。 2. 遇新聞負面報導，應於第一時間主動澄清，並提出具體事證以平衡事實，供民眾獲得正確資訊。 1. 定期辦理各類滿意度調查，分析數據意義掌握民意及改進方向以提供貼切需要。 2. 藉由檢核機制，惕勵員工持續提升服務品質。作為其他同仁學習標竿，發揮擴散效果。 1. 機關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。 2. 民眾如有專業或法令之疑問，可直撥或轉接各機關 call center 專線，由專責人員解答相

		關問題，達到快速有效的電話解答服務。
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	<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>(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>定期修正機關員工工作手冊，使各項為民服務作業流程標準化、一致性，節省工時，減少疏誤。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供網路線上申辦、並檢討改進電子謄本認證之比例，減少辦理案件之作業流程，提高便利性。 2. 多用網路少用馬路，讓民眾「不出門能辦大小事」。 <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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 使民眾清楚瞭解申辦案件應附之證件及作業程序，以加速辦理時間。 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。
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	<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>機關網站主動公開機關之基本資訊，並即時更新，供民眾 24 小時上網查閱最新訊息。</p> <p>提升機關服務，與時俱進，並以「主動關心服務到家」為目標。</p> <p>提高網站資訊檢索介面的友善度，導引民眾迅速查詢所需資訊。</p>
五、開放政府透	(一)建構友善安全資料開放	持續創新服務項目，以民

<p>明治理，優化機關管理創新</p>	<p>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>(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>眾之生活習慣發想設計，俾改善民眾對政府服務之刻板觀念。</p> <p>增列線上申辦業務，以達「多用網路少用馬路」之目標，增加民眾之便利性。</p> <p>遇案即進行會議討論，提升服務品質；機關服務人員透過參訪及研習，引進企業經營理念，增進優質服務品質。</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>(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>(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>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。</p> <p>透過「為民服務常見問題集 FAQ」，積極檢討改進服務政策或措施，減少民眾疑惑，增進對政府施政之信賴感。</p> <p>運用部落格及社群軟體等方式，隨時瞭解各類民意，加以探討改進。</p> <p>1. 建立服務評價回饋機制，精進服務效能。</p> <p>2. 加強服務品質控管，落實 PDCA (計畫、執行、檢核、矯正) 檢核環節。</p>

陸、實施步驟

一、本監依據法務部頒「106 年度服務躍升實施計畫」訂定執行計畫。簽奉典獄長核定後，於 106 年 4 月 30 日前公開於機關網站及服務場所。

二、執行計畫內容，以本年度實施要項研訂計畫；計畫以列表方式，對照說明各該要項之推動方法、完成期限、承辦科

室及預期效益。

- 三、執行計畫將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，突破舊思維，提出創新作法。

柒、管制考核

- 一、法務部就各機關辦理服務躍升情形，得實施不定期查證及考核。
- 二、法務部矯正署對所屬機關辦理服務躍升之執行情形，應實施不定期查核，並針對缺失輔導改進，作為年度為民服務績效之評審依據。
- 三、本監「為民服務中心」任務編組成員，依本執行計畫推動辦理，並檢討實施成效。
- 四、本監將分別於106年7月、107年1月20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提報法務部矯正署。

捌、獎勵

有關評審及獎勵方式，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。

玖、其他

- 一、本監就服務躍升執行計畫內容，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。