

法務部矯正署臺南看守所 107 年度服務躍升實施計畫

一、依據：

- (一) 法務部 107 年度服務躍升實施計畫
- (二) 法務部矯正署 107 年 2 月 7 日法矯署綜決字第 10701546420 號函

二、計畫目標：為精進本所「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，積極提升法務機關親民形象與公信力之目標。

三、實施對象：法務部矯正署臺南看守所

四、執行策略及方法：

執	行	策	略	具	體	推	動	作	法	
<p>一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化</p>	<p>(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。</p>	<p>適時增修為民服務工作內容，使各項業務建立一致性與正確性的標準化作業程序，提供承辦人員據以作業，不因人事更迭影響服務效率和品質。</p>			<p>(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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於服務場所及網站公開各項服務標準作業程序資訊，並加強網路申辦及電話查詢作業之全方位服務，以快速、簡便方式協助民眾瞭解案件處理流程及最新進度。 2. 主動去電告知民眾陳情案處理結果。 3. 加強下班時間簡便查詢服務，民眾只需提供身分證明即可辦理。 			<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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每季實施電話禮貌測試，測畢詳實記錄陳閱，並會知受測單位檢討改進。 2. 提供各種申辦書表及填寫範例。 3. 主動檢視機關內外環境，更

執	行	策	略	具	體	推	動	作	法
		新改善服務設備及措施，提供舒適整潔之洽公場所。		4.	機關網站建置多元化電子參與管道，如所長信箱、檢舉信箱、網路民調等，簡化互動及操作方式，並由專責單位維護管理。				
	(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。				鼓勵第一線工作人員參酌同性質機關創意措施或積極參與政府機關舉辦之相關研習會，引進創新理念，吸取優質而節省成本之作法，提升機關服務品質。				
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。	善用社會資源，包括更生保護會、榮譽觀護人協進會、犯罪被害人保護協會、法律扶助基金會、國際獅子會與各醫療院所、宗教團體、職業工(公)會等專業或民間團體等，提供專業性服務。		(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。	(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。	(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	1. 訂定意見反映處理機制及標準作業程序。	2. 民眾反映意見均作成書面內容，會相關單位研辦後儘速回覆當事人。	
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利	(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。	1. 接見室設立服務櫃檯，整合接見登記、送入物品及金錢等業務，並有專人提供諮詢協助。		2. 行政大樓總務科辦公室設置單一窗口，便利民眾申請各類					

執 行 策 略	具 體 推 動 作 法
度	<p>證明文件。</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. 減少申辦案件檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類，民眾僅需攜帶身分證即可辦理(返家探視及奔喪除外)。 4. 運用獄政系統與戶役政系統連線功能，經收容人同意可直接取得本人之電子戶籍謄本，毋須家屬奔波申請。 <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>本所網頁連結「法務部便民服務線上申辦系統」、「矯正機關預約接見登記網」及「矯正機關自營商品展售商城」等，提供完善線上申辦業務及服務項目，便利民眾申辦與查詢各類事項。</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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本所網頁設有「政府資訊公開服務專區」及「檔案管理與應用專區」，便利民眾共享與公平利用政府資訊。 2. 藉由參與相關研討會、座談會或教育訓練相互交流，改進整合服務平臺。 <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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 參加政府機關舉辦的會議或講習，汲取學習有價值之創新服務型態與多元化方式。 2. 鼓勵民眾運用電子領(投)標系統或網路接見等資訊系統，提升政府服務整體效能。
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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本所設置無障礙設施，增進身障民眾洽公之便利性；接見室設置哺乳室，以利民眾哺餵母乳之需求。 2. 檢視各項無障礙措施是否妥適安全並定期檢測維護。

執	行	策	略	具 體 推 動 作 法
	<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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 與二代健保特約醫療院所合作，由承作醫院派遣專科醫師駐所看診，提升收容人醫療品質。 2. 協助收容人納保與申辦健保卡，維護醫療權益。 3. 提供遠距接見設備，便利偏遠或交通不便之收容人家屬就近辦理視訊接見。 		<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理學力鑑定考試，鼓勵收容人二度進修，提升基本學力及能力。 2. 與歸仁區公所簽署合作備忘錄，每年提供千餘冊圖書供收容人閱覽，營造多元閱讀環境。 3. 規劃文化講座系列，包括書法、繪畫、園藝、攝影、地方采風等均納為範疇，以增進人文素養。 4. 接見室運用志工協助本所各項便民服務業務。 5. 陶藝技訓班以多媒體播放外界優秀陶藝設計及作品，提供收容人學習觀摩機會。
<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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供各類線上服務，如表單下載、服務申辦及預約等服務。 2. 定期檢視電子表單之必要性與合宜性。 3. 注意使用者使用線上服務之隱私權保護措施。 		<ol style="list-style-type: none"> 1. 民眾可以當面、書信、電話、民意調查或首長電子信箱等多元管道表達意見或興革建議。 2. 網頁設有互動機制並做出實

執	行	策	略	具	體	推	動	作	法
				際回應。					
				(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。					
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。					
				1. 主動檢討服務流程，突破單位間的隔閡，以跨科室垂直或水平整合等方式，提供民眾更便捷的服務。					
				2. 強化主動服務，於重要時點主動提供民眾所需資訊					
				(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。					
						1. 推動線上服務申辦、行動化服務及民眾電子參與等。			
						2. 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。			
						3. 單一窗口及分流作業使服務能更簡便及彈性。			
						4. 結合地方醫療組織財團法人辦理收容人二代健保醫療服務，並定期評估擴大服務醫療項目，如戒護病房及健檢門診等。			
				(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。					
						1. 結合臺南市政府毒品危害防制中心、臺南市政府衛生局及歸仁區衛生所實施衛教宣導。			
						2. 設計團體輔導方案，透過專業心理師帶領諮商輔導，期使酒癮收容人學會酒精控制。			
						3. 辦理就業諮詢、提供多元就業資訊，邀請財團法人更生保護會臺南分會及勞動力發展署雲嘉南分署等團體，入所宣導就業媒合活動及就業服務資源。			

執	行	策	略	具	體	推	動	作	法
	<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>1. 考量受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益的程度是否與所需成本相當。</p> <p>2. 例外情形為考量社會公平正義的價值下，可提供該項服務，如本所接見室在炎夏午休時段仍開放冷氣供等候家屬休憩；懇親會改由在接見室辦理，避免家屬炎夏酷曬或雨天需到處避雨情況。</p>							

五、實施步驟

- (一) 擬訂「107 年度服務躍升執行計畫」，簽奉所長核定後，於 107 年 3 月 31 日前公開於機關網站及服務場所。
- (二) 擬訂之執行計畫內容應包括計畫依據、目標、實施對象、執行策略及具體推動作法、實施步驟、考核作業、獎勵方式等項目。
- (三) 除本實施計畫所列之執行策略及方法外，本所依組織服務目標及民眾需求，審酌業務特性、服務量能及資源配置情形，提出未來服務發展重點及優先順序，訂定相關執行計畫，據以推動落實。
- (四) 本執行計畫配合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，突破成長，提供更優質服務。

六、管制考核

- (一) 本所「為民服務中心」採任務編組方式，依法務部 107 年度服務躍升實施計畫及本所擬訂之服務躍升實施計畫推動辦理；中心設主任一人，由秘書擔任並兼任召集人，各科室主管為當然組員，不定期召集會議，檢討執行成效。
- (二) 責成各科室，將平日為民服務工作辦理情形，公開於本所網站「電子公佈欄」、「重要興革」及「績效與成果」專區；所有照片及資料檔案均妥善儲存，作為每半年撰寫「服務躍升執行成果報告」參考之依據。

- (三) 矯正署就所屬機關推動服務躍升執行計畫之情形，實施不定期考核與查證，作為年度為民服務績效之評審依據。
- (四) 矯正署分別於 107 年 7 月、108 年 1 月 20 日前就所屬各機關截至上月底（第 1 次 1~6 月；第 2 次 1~12 月）推動各該機關執行計畫之情形及階段性執行成果完成初審，並將執行成果報告及審查意見提報法務部。

七、獎勵

有關評審及獎勵方式，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。

八、其他

- (一) 本所 107 年度服務躍升執行計畫內容，將主動公開於機關網站及服務場所。
- (二) 本計畫如有未盡事宜，本所得依實際需要或其他規定，另行補充或修正。