

## 法務部矯正署新竹監獄 106 年度服務躍升實施計畫

106 年 2 月 24 日法務部法綜字第 10601510650 號函頒

### 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」及法務部矯正署 106 年 03 月 03 日法矯署綜決字第 10601567180 號函轉法務部 106 年 02 月 24 日法綜字第 10601510650 號函辦理。

### 貳、計畫目標

本監秉持「用心、創新、溫馨」為出發點，以「親民、便民、禮民」之服務理念，積極推動相關便民措施，藉此揭開監獄神秘面紗，使民眾感受矯正新氣息；為拉近機關與鄰里間距離，善用有限的人力資源，協助鄰近學校、社區公園除草及打掃等工作，增加民眾對本監正向觀感，贏得社會的肯定與信賴。

#### 一、服務「用心」—以專業、主動取得民眾信賴

(一)跨業務整合—全功能服務單一窗口櫃台，整合各科室服務項目 31 項，迅速完成民眾申辦業務及解除各項疑慮；接見服務中心亦設有單一窗口服務台，整合所有接見項目(一般接見、增加接見、特別事由接見、遠距接見、延長接見)，解決民眾所有接見問題。

(二)強化服務態度—以微笑、主動、熱忱及友善的態度主動提供各項服務，提升機關整體形象。

(三)確實落實執行—指派嫻熟行政作業流程、相關法令規章的同仁擔任第一線服務人員，盡可能解決民眾疑惑，一次性完成各項業務申辦，避免民眾來回奔波、舟車勞頓。

#### 二、鼓勵「創新」—落實簡政便民

(一)創新思維—身處外高牆、內鐵窗職場環境的同仁能為收容人及社會大眾做些什麼呢？為鼓勵同仁保有創新思維，不定期邀請各界學者專家蒞監演講，以提升本監行政效率與服務品質。

(二)跨機關整合—矯正署所屬矯正機關，分別位於各縣市，本監突破以往作業為，主動協助辦理矯正機關跨機關業務，避免民眾來回往返各矯正機關。

(三)申辦三部曲—落實流程簡化及書表減量，賡續推行申辦「三不



取」，各項業務申辦不檢附、不用寫、不久等、馬上取，縮短申辦時間，提升服務效能。

### 三、感受「溫馨」－揮發同理心

(一)以關懷為出發點－家屬內心深處的無奈，第一線服務同仁最能體會，以「關懷」為出發點，同理心對待每一位家屬，避免他們再次受到傷害。

(二)主動出擊、結合社會資源－新收講習、書信往返或單一窗口家屬諮詢，發現收容人子女面臨安置、就學或年邁雙親無人照料等問題，主動協助轉介各縣市社輔單位，並個案追蹤其輔導情形。

(三)以客為尊－本監為提升服務品質，尊重洽公民眾及家屬感受，提供優質、明亮的洽公環境及完善的服務設施，並藉由施作問卷調查，了解民意及問題所在。

### 參、實施對象

本監各業務科室。

### 肆、執行策略及方法

#### 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。

(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。

(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。

(四) 充實、更新各項服務設備及服務措施，包括櫃台高度、服務標示、申辦須知、申辦動線、停車空間及宣導資料等。

#### 二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求

(一) 有系統地建立「常見問題集」(FAQ) 管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。

- (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。

### 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。
- (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。
- (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。
- (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。

### 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。
- (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。
- (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。

### 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。
- (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。
- (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。
- (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。
- (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。
- (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。

## 伍、實施步驟

- 一、本監「106年度服務躍升執行計畫」經簽奉典獄長核定後，於106年4月30日前公開於機關網站及服務場所。
- 二、審酌為民服務需求及業務特性，結合行政院「政府服務獎」之評核項目、評核指標及實際檢核項目，研訂執行計畫；並就本實施計畫「肆、執行策略及方法」增列期程、量化之效益指標或其他推動作法，俾以深化服務效果，擴大為民服務之領域。
- 三、適時檢討與為民服務有關之制度規定、作業流程、申辦手續、服務措施等各層面，突破舊思維，以提升服務效能。

## 陸、管制考核

- 一、每半年就各科室辦理提升服務品質情形，考核截至上月底（第1次1~6月；第2次1~12月）執行計畫推動之情形及服務項目數據，必要時視情況召集會議，以提升服務品質。
- 二、執行成果報告分別於106年7月、107年1月10日前，陳報法務部矯正署備查。

## 柒、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。

## 捌、其他

- 一、本實施計畫內容，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，另行補充修正。