



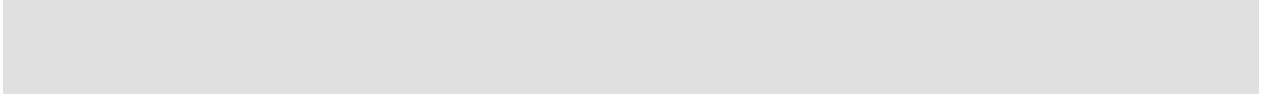
法務部矯正署高雄第二監獄

107 年度服務躍升執行計畫

中華民國 107 年 3 月 30 日製表

目 錄

壹、 依據	5
貳、 計畫目標	5
參、 實施對象	5
肆、 執行策略及方法.....	5
伍、 實施步驟	9
陸、 管制考核	9
柒、 獎勵	9
捌、 其他	10



法務部矯正署高雄第二監獄 107 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」。
- 二、 國家發展委員會 107 年 1 月 15 日發社字第 1071300028 號函頒第 2 屆「政府服務獎」評獎實施計畫。
- 三、 法務部 107 年 2 月 1 日法務部法綜字第 10701506380 號函頒之「法務部 107 年度服務躍升實施計畫」。
- 四、 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，稟持「司法為民」之服務理念、創新與強化為民服務作為，達成全方位優質服務，積極提升矯正機關親民形象與公信力之目標。

參、 實施對象

法務部矯正署高雄第二監獄（含合署辦公之高雄看守所）各科室全體同仁。

肆、 執行策略及方法

實施要項	推動策略及方法	承辦機關	預期效益
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	1. 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。	各科室	業務標準作流程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，並適時檢討改進流程與作業方式。
	2. 提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦	總務科 統計室	提高網站資訊檢索介面之友善度，導引

	<p>資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。</p> <p>3. 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>4. 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>各科室</p> <p>各科室</p>	<p>民眾迅速查詢所需資訊，並提供多元化查詢機制，以達到服務流程之透明化與即時性。</p> <p>第一線服務人員提供主動、優質服務，並提供民眾優質洽公環境，樹立機關形象。</p> <p>在不影響整體戒護安全管理之前提下，發展各項優質服務。</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>1. 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>2. 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>3. 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>4. 傾聽民眾意見，積極</p>	<p>各科室</p> <p>秘書室 政風室</p> <p>政風室</p> <p>各科室</p>	<p>善用社會公益、專業團體協助，及藉由懇親會、開放參訪時，宣達政府施政措施及成效，拉近與民眾之距離。</p> <p>由生活工作檢討會、意見箱及接見家屬等建議，適時調整服務措施。</p> <p>透過問卷調查，瞭解職員、收容人及家屬需求，改進服務缺失。</p> <p>積極處理民眾反映意見適時處理與回</p>

	回應，有效協助民眾解決問題。		應。
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 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。 3. 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。 4. 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>總務科</p> <p>統計室</p> <p>各科室</p> <p>各科室</p>	<p>全面提供民眾便捷洽公環境，達到一處收件，全程服務之要求，省卻民眾申辦案件需來回奔波之苦落實「臨櫃服務一次OK」。</p> <p>配合法務部便民服務線上申辦系統，全面提供民眾便捷洽公環境，縮短等候時間，提高服務效率。</p> <p>運用機關內部行政資訊網結合政府資訊，提供全程整合服務。</p> <p>關注社經發展，持續精進服務作法，以提升服務量能。</p>
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 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 	<p>各科室</p> <p>統計室 各科室</p>	<p>服務提供，與時俱進，並以「主動關心服務到家」為目標。</p> <p>透過資訊科技運用，加強遠距接見、電話接見及專人全</p>

	<p>的服務可近性。</p> <p>3. 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>	統計室	<p>程服務措施，施，提升偏鄉服務可近性。</p> <p>配合法務部便民服務線上申辦系統或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。</p>
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	<p>1. 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> <p>2. 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>3. 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>統計室</p> <p>統計室</p> <p>秘書室</p>	<p>網站主動公開機關之基本資訊，並即時更新，供民眾可 24 小時上網查閱最新訊息。</p> <p>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。</p> <p>關全面實施，加強服務品質控管，落實 PDCA（計畫、執行、檢核、矯正）檢核環節。</p>
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<p>1. 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。</p> <p>2. 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>3. 結合跨域整合、引進民間資源、社會創新</p>	<p>各科室</p> <p>各科室</p> <p>各科室</p>	<p>依上級機關政策，適時規劃前瞻性服務策略。</p> <p>發揮以民為本之全方位服務，於合理法的範圍內，務實處理民眾問題。</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，</p>

	<p>及開放社群協作等策略，務實解決服務或公共問題。</p> <p>4. 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>	各科室	<p>協助公共服務。</p> <p>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>
--	--	-----	--

伍、 實施步驟

- 一、 詳實訂定年度提升服務躍升執行計畫，各科室應依本執行計畫，掌握執行期程及完成期限，切實執行。
- 二、 各科室平日應將提升服務躍升執行計畫之工作情形，按月保存書面（含照片）及電子檔，俾供各單位參考運用。
- 三、 各科室執行本計畫，應隨時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，藉以提升服務績效。

陸、 管制考核

- 一、 本監「為民服務中心」採任務編組方式，依服務項目屬何科室承辦之業務範圍負責辦理；本中心由秘書擔任召集人，各科室主管為當然組員，不定期召集「為民服務業務檢討會議」，檢討執行成效，針對尚需檢討改進之處，集思廣益，尋求解決方式，以確保服務品質。
- 二、 各科室應於 107 年 7 月及 108 年 1 月 5 日前就各科室截至上月底（第 1 次 1~6 月、第 2 次 1~12 月）提報本計畫執行情形及階段性執行成果報告（格式，如附錄），提報秘書室彙整，以利提出 107 年度「服務躍升執行成果報告」陳報矯正署。

柒、 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。

捌、 其他

- 一、 本監依本實施計畫擬訂之提升服務品質執行計畫內容，主動公開於機關網站及服務場所。
- 二、 本計畫如有未盡事宜，本部得依實際需要或其他規定，另行補充或修正。