

法務部矯正署澎湖監獄 108 年度服務躍升執行計畫

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」。

貳、計畫目標

為精進本監「司法為民」之服務理念，透過創新與強化為民服務作為，落實「專業、便民、高效率」全方位優質服務，積極提升本監親民形象與公信力之目標。

參、實施對象

本監各科室。

肆、執行策略及具體推動作法

	執行策略	具體推動作法
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。	1. 隨時檢討本監各項接受民眾申辦業務項目之標準作業流程。 2. 機關網站公開申辦作業流程，定期檢核及更新。
	(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。	1. 檢討更新接見室標示服務流程圖及各項申請須知，並製作申辦表格填寫範例。 2. 檢討更新「矯正機關常見收容問題 Q&A」成冊，置於接見室及機關網站提供家屬閱覽。

		3. 機關網站公開各項業務洽詢電話。
	(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。	1. 為維持服務人員良好的電話禮貌態度，每季辦理電話禮貌測試，並由各科室依抽測成績對相關人員予以嘉勉或要求改善。 2. 於收發室設置單一窗口，使洽公民眾感受效率、安心的便民服務。 3. 設置大門門衛及服務志工，提供主動式服務。 4. 改善接見空間及設備，提供友善兒少接見處所。
	(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。	於建築物屋頂建置太陽光電發電設備，有效降低室內溫度，提升辦公處所及收容人服刑之居住品質。另與廠商合作辦理太陽能光電系統基礎維護班，幫助收容人習得綠能產業所需專業知識，以利其出監後謀職就業。
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。	1. 結合社會團體及教誨志工資源，給予收容人多元的協助與輔導。 2. 強化本監網頁及臉書粉絲專頁功能，公開各項業務執行情形，利用網路資源與收容人家屬或民眾有效進行互動。

	<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>1. 全監設有收容人意見箱 22 處及行政革新信箱 3 處，並設置首長電子信箱，蒐集收容人及民眾的需求與建議，適時調整服務措施。</p> <p>2. 定期開放收容人家屬入監參觀，強化溝通管道。</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>利用辦理開放機關參訪活動及收容人家屬面對面懇親活動進行滿意度調查，瞭解家屬對矯正工作的看法，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>1. 民眾陳情案件應錄案列管，要求積極處理並迅速回應。</p> <p>2. 定期召開收容人膳食小組會議及收容人生活工作檢討會，提供意見反映管道。</p>
<p>三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<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>各科室檢討接受民眾申辦業務所須檢附之書表謄本量。</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>持續宣導法務部便民服務線上申辦系統、矯正機關預約接見系統及本監接見預約專線，提升民眾使用率。</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. 跨機關合作，拓展自營作業產品展示點，提高產品行銷能見度與機關形象。 2. 引進外界資源，協助收容人教化藝文、技訓就業、醫療照護、毒品戒治及更生保護等，使其順利復歸社會。
	<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. 推動文化監獄，以人為本，使矯正措施與時俱進。 2. 運用大數據、假釋無紙化系統等科技，提升矯正處遇效能。
<p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p>	<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>推行以電話及網路預約「遠距接見」及「一般接見」申辦便捷之行政程序，達成接見家屬「少等一分鐘，少走一趟路」之便民服務目標。</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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 積極辦理收容人電話接見(含春節、母親節、中秋節電話懇親)，由收容人主動與家人聯繫，免除家人須跨海來監辦理接見之困擾，使其維持良好家庭關係。 2. 考量家屬來監交通不便，於辦理收容人面對面懇親當日，派車至機場來回接送家屬，減少家屬奔波疲累及費用負擔。

		3. 設置遠距接見服務系統，提供不便前來辦理接見民眾另一種選擇。
	(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。	推動「收容人家屬利用行動載具與收容人視訊接見」方案，即透過專屬設備讓收容人直接與家屬之智慧型行動電話、平板或電腦等載具進行遠距行動接見，除免去時空之限制外，同時體恤老弱及行動不便之收容人家屬舟車勞頓與降低交通費用。
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。	1. 利用機關網頁及開放檔案申請應用，落實資料公開透明。 2. 製作本監便民服務資源簡介摺頁，方便民眾瀏覽查詢相關矯正業務資訊。
	(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。	利用本監網頁及臉書粉絲專頁等網路資源與開放收容人家屬及機關團體申請入監參觀，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。	檢討機關業務現況，修正分層負責明細表，減省不必要的審核及行政作業。
六、掌握社會發展趨勢，	(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。	成立「網頁推動小組」及「收容人膳食改進小組」，不定期召開會議，全

專案規 劃前瞻 服務		方位精進各項為民服務業務。
	(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。	持續檢討本監行政規則及接受民眾申辦業務項目之流程，並善用資通訊技術應用，擴大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。	1. 辦理教誨志工及社會志工組訓，有效達到資源整合與跨領域交流，提升收容輔導效能及民眾服務品質。 2. 邀請企業廠商參訪本監收容人技訓課程與成果，藉以協助收容人出監就業。
	(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。	建立各項接受民眾申辦業務項目之標準作業流程，維持服務的制度化及持續性。

伍、實施步驟

- 一、各科室應依本計畫內容所訂之項目，做為本年度推動服務品質之重點工作，並確實執行。
- 二、各科室應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。

陸、管制考核

- 一、秘書室就各科室辦理服務躍升情形，得實施不定期查證及考核。
- 二、各科室將平日便民服務工作情形之書面、照片等資料保存，俾供上級機關考核時或提報執行成果相關資料時之參考依據。

柒、其他

- 一、本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。