

法務部矯正署屏東監獄

108 年度服務躍升執行計畫



中華民國 108 年 05 月 30 日

法務部矯正署屏東監獄 108 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、法務部矯正署 108 年 5 月份宣達事項。

貳、計畫目標

為激勵本監同仁，秉持「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。

參、實施對象

本監各科室。

肆、執行策略及方法

執行策略		具體推動作法及效益
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	1. 本監全球資訊網之「為民服務白皮書」詳列各業務科室主要職掌、服務項目、案件標準作業流程，提供民眾查詢；另為提供民眾公平、公開獲得政府資訊權利並打造本監服務流程之透明度，設有「資訊公開專區」，內容詳盡，均公開予民眾查詢、知悉。 2. 提供來監洽辦公務之民眾相

	<p>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> <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。</p>	<p>關業務諮詢服務，並簡化各項業務，彙整辦理如家屬增加接見申請、在監證明、返家探視及奔喪申請或申請參訪本監等便民服務事項，另申請表格及所需資料均公布於本監全球資訊網站，達成隨到隨辦、簡化流程時效。</p> <p>3. 加強推動「電話禮貌運動」，對來電洽詢民眾給予親切、滿意之答詢，且加強橫向聯繫，有效處理各項問題，並每季測試本監同仁電話禮儀並做成紀錄，以提高行政效率及電話使用禮節。</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</p>	<p>1. 本監不定期辦理員工、收容人及收容人家屬各項滿意度問卷調查，並就調查分析結果加以改善、檢討，全面精進並改善各項為民服務政策。</p> <p>2. 實施收容人出監訪談，以瞭解本監收容人對矯正政策施行及整體行政措施之觀感，藉由設定醫療、伙食、技訓與廉政等攸關收容人切身權益議題，提供作為施政興革之參考。</p>

	<p>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>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>(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>1. 於本監行政大樓一樓左側設置「綜合服務台」，由專責人員負責辦理，主動正確提供與問題相關之完整資訊予洽公民眾，避免民眾來回補件，有效縮短洽公時程；服務整合項目包含在監證明、健保止付證明、結婚登記、返家探視、指紋驗證等各項業務，縮短民眾洽辦流程、減少洽公等待時間。</p> <p>2. 設置專人、專職辦理網路及電話申辦遠距接見，並簡化登記程序，縮短民眾申請時程，避免擁擠，深化服務績效，以節省收容人家屬及親友兩地奔波之時間。</p> <p>3. 結合民間團體及引用各種經費，對於各類收容人辦理具有家庭支持功能之親子日及專業輔導團體，透過家庭互動或親子活動之設計與衛教知識的強化，增進彼此信任關係，</p>

		作好其出監前家庭銜接，以利復歸社會。
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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為提升機關服務品質，建構無障礙友善洽公環境，規畫於行政大樓興建無障礙升降梯，便利身障之通行、粗重物品及公文之搬運，完善機關無障礙環境。 2. 結合屏東縣毒品危害防制中心辦理家庭支持方案，協助建立藥癮收容人及其家屬連結社區網絡資源之橋梁，並引導藥癮者家屬參加毒品危害防制中心所提供之家屬支持服務。 3. 針對施用毒品收容人成立「戒毒處遇班」，連結外部機關及社會資源，落實成癮概念及戒癮策略等7大面向課程，共同協助收容人接續社區治療。 4. 結合屏安醫院醫療資源辦理矯正機關整合性藥癮治療服務暨品質提升計畫，強化毒品及酒駕收容人對社區醫療及處遇資源之了解，建立藥癮者機構處遇與社區處遇間之銜接機制。
五、開放政	(一) 建構友善安全資	1. 本監於機關網站設置「資訊公

<p>府透明治理，優化機關管理創新</p>	<p>料開放環境，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>開專區」單元，主動適時公開與民眾權益攸關之施政、措施及其他有關政府資訊的內容，並設立每日收容訊息專區(包含接見訊息)，秉持政府資訊公開化之精神，提供各界包含收容及戒護人力比例、在監受刑人罪名(前十名)、在監受刑人刑期、在監受刑人年齡、保外就醫人數等統計數據並定期更新。</p> <p>2. 本監於接見室設置民眾意見「行政革新」信箱、各工場設置收容人意見箱及機關網頁設置民眾意見反映區(首長信箱)，陳情信函簽會相關科室妥為處理，針對意見妥善處理及回應，提供民眾多元之抒發意見管道建立良好溝通模式。</p> <p>3. 簡化行政流程，減少實質核章數，並持續檢討民眾申辦案件流程便捷及申請表格之必要性，俾減少民眾使用證件、謄本影印數量。</p>
<p>六、掌握社經發展趨勢，專案規</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</p>	<p>1. 每月定期召開監務委員會議，會議內容為研討行政革新事項，並根據各科室業務之特性集思廣益，研究最符合以民</p>

<p>劃前瞻 服務</p>	<p>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>眾習慣、便利家屬、民眾為主 為出發點之設計，俾提高執行 效益及創新加值服務。</p> <p>2. 為辦理收容人精緻農業技能 訓練，結合勞動部開辦技能訓 練課程並延聘國內印度蜜棗 研發栽種專家蒞監指導，並於 本監外役分監內農場闢地栽 種幼苗，以精緻農業新技術注 入收容人技能訓練活力與創 意。</p> <p>3. 配合推動雙語國家政策發展 藍圖，提升「與外國人相關文 書、證照等雙語化比率」及「公 共服務場域第一線服務櫃檯 提供雙語諮詢服務比率」。</p> <p>4. 為強化收容人家庭支持之力 量，並建立收容人與年幼子女 之連結，建構友善兒少接見之 環境，以深化其親情連結。</p>
-------------------	--	--

伍、實施步驟

- 一、依行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升方案」與國家發展委員會 107 年 1 月 15 日發社字第 1071300028 號函頒第 2 屆「政府服務獎」評獎實施計畫等相關規定，並審酌為民服務需求、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，擬訂定相關執行計畫，據以推動落實，以深化服務

效果。

- 二、各科室應依本計畫確實執行，並請參酌本計畫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。
- 三、各科室應將平日便民服務工作情形相關資料以書面、照片等方式保存，以作為撰寫「政府服務獎參獎申請書」之參考依據。

陸、管制考核

- 一、本監「為民服務中心」任務編組成員為各科室主管人員，各科室主管應依法務部實施計畫及本監執行計畫，負責推動相關業務之實施，並於定期召集會議檢討實施成效。
- 二、法務部及法務部矯正署將對機關辦理服務躍升之執行情形，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、108年7月及109年1月10日前就本機關截至上月底(第一次1~6月；第二次1~12月)推動執行計畫之情形及階段性執行成果報告提報法務部矯正署。

柒、獎勵

有關評審及獎勵方式，賡續依行政院第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、本監依本執行計畫擬訂之服務躍升執行計畫內容，將適時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。