

# 法務部矯正署雲林第二監獄 107 年度服務躍升實施計畫

## 一、 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 日法綜字第 10701506380 號函頒「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。

## 二、 實施對象：本監各科室。

三、 計畫目標：依「政府服務躍升方案」辦理，落實推動各項便民服務措施，力求「創新」與「精進」，並參酌第 2 屆「政府服務獎評獎實施計畫」之各項評核指標，達到「有感、效率、高品質」之全方位優質服務目標，秉持「專業、熱忱、公義、關懷」之服務精神提升便民與禮民之優良形象。

## 四、 計畫內容：

實施要項	推動策略及方法	承辦單位	預 期 效 益
一、提升服務品質，深化服務績效	(一) 改善機關內外環境規劃特色並設置符合民眾需求之設施，主動協助民眾申辦、親切引導服務，並提供業務諮詢。	秘書室 總務科 戒護科	1. 隨時檢討改善接見服務中心之各項為民服務設施及服務動線規劃是否符合民眾使用習慣，並檢視要求各項申辦書表及文具等符合民眾需求。 2. 不定時檢視民眾對現行各項環境設施的滿意度及建議，並檢視服務標示及方向引導標示是否清楚及正確。 3. 落實第一線值勤人員服務信念，秉持「以客為尊、主動服務」來服務民眾。

實施要項	推動策略及方法	承辦單位	預期效益
	<p>(二) 蒐集輿情、民情，檢討精進為民服務工作，並善用傳播媒體及公聽會、說明會、村里民大會等公眾場合，宣導政府施政措施及執行成效，年度內至少一次。</p> <p>(三) 聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，宣達政府服務訊息及功能，年度內至少2次。</p>	<p>秘書室 各科室</p> <p>各科室</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 專人蒐集國內外矯正相關新聞，會知相關科室，作為業務推展之參考。</li> <li>2. 成立「新聞聯絡機制小組」，由秘書擔任小組長，另加上秘書室同仁一名，專責新聞聯絡處理事宜</li> <li>3. 各項宣導內容及公告張貼於機關接見服務處、行政大樓公佈欄、機關網站及機關臉書粉絲團。</li> <li>4. 行政革新信箱及廉政檢舉信箱設置於公開處所，並宣導民眾善加利用及建言。</li> <li>5. 運用接見服務處等候區之影音設備，適時播放宣導業務績效。</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 參與地方政府或公益團體發起之相關活動，例如反毒宣導、預防愛滋活動、愛心園遊會等。</li> <li>2. 本監替代役男於農曆春節前至鄰近北溪里獨居老人處所，實施居家環境清潔活動，以表達愛心與關懷。</li> <li>3. 本監消費合作社主動提供鄰近國小貧困學童午餐費、鄰近國中小學及古坑山區 5 所國小獎助學金、及鄰近社區貧困老人中秋節慰問金，關懷弱勢，發揮愛心。</li> <li>4. 本監傳統技藝訓練班參與縣府舉辦之「雲林國際偶戲節」公演，在自創劇本中加入富教育</li> </ol>

實施要項	推動策略及方法	承辦單位	預期效益
	<p>(四)積極推展矯正機關社區服務作為，每月至少一次，爭取民眾之認同。</p> <p>(五)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。</p> <p>(六)積極辦理收容人未成年子女和家屬照顧關懷協助宣導及協助照顧。</p>	<p>秘書室 戒護科</p> <p>秘書室 戒護科 總務科</p>	<p>意義之法治宣導，政風室於活動現場協助相關政令宣導。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 派遣外清掃隊不定期前往本地鄰近社區清理環境，達到敦親睦鄰、與民為善之服務理念。</li> <li>2. 改善民眾對矯正機關之封閉觀念。</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 於接見服務中心設立「民眾元氣加油站」，整合免費電腦上網、自動擦鞋機、自動血壓計、冰溫熱飲水機等多項服務，為來監民眾提供元氣補給。</li> <li>2. 持續精進服務內容，提升優質化的服務及洽公環境，樹立本監良好口碑及優良形象。</li> </ol> <p>於新收調查及不定期至各場舍宣導收容人未成年子女和家屬照顧協助需求調查，若有照顧協助需求者，即函請所轄縣市政府社政單位協助辦理，以使收容人無後顧之憂而安心服刑。</p>
<p>二、便捷服務程序，確保流程透明</p>	<p>(一)檢討、改善及設置單一窗口全功能櫃台，並以民眾角度檢討機關內部及上下游服務流程不便利之處，主動尋求</p>	<p>總務科</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 總務科收發文處設置「便民服務單一窗口」，整合申辦返家探視等 13 項民眾申請案件。</li> <li>2. 接見室整合接見、寄錢、寄物等服務，確實做到一處收件全程服務之單一窗口理念，落實「臨櫃服務一次 OK」。</li> </ol>

實施要項	推動策略及方法	承辦單位	預期效益
	<p>跨部門及跨機關合作，整合服務流程。</p> <p>(二) 檢討為民服務工作相關作業標準及服務規範，編訂或簡化作業流程、辦理時限，訂定明確作業程序，並量化服務指標。</p> <p>(三) 檢討申辦案件應檢附文件之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高資料查驗使用電子謄本認證之比例。</p> <p>(四) 公開各項服務標準作業程序資訊。在不違反資訊公開規定及隱私權保護之前提下，各機關應建立至少五項申辦或申請案件公</p>	<p>秘書室</p> <p>總務科 各科室</p> <p>各科室</p>	<p>1. 檢視各項服務實際執行效益，是否需要變換服務方式或內容以精進服務品質。</p> <p>2. 第一線服務人員持有便民服務工作手冊，並定期修正，使各項為民服務作業流程標準化且一致性。</p> <p>提供配合網路申辦、並檢討改進電子謄本認證之比例，減少辦理案件之作業流程，提高便利性。</p> <p>1. 使民眾清楚瞭解申辦案件應附之證件及作業程序，以加速辦理時間。</p> <p>2. 宣導民眾可直接親臨承辦窗口詢問或來電詢問，並將本監各科室聯絡電話公布於網站。</p> <p>3. 申請案件辦理完畢，主動通知或公告。</p> <p>4. 本監網站首頁設置專區，公告</p>

實施要項	推動策略及方法	承辦單位	預期效益
	<p>開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p> <p>(五) 建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。</p> <p>(六) 透過無線網路及行動載具的便利性，主動迅速提供電子化政府各項行動便民及超值服務。</p>	<p>秘書室 各科室</p> <p>統計室</p>	<p>受刑人子女就學補助相關資訊，以便民眾查詢受刑人子女就學補助年度申辦情形。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 定期召集會議檢討本監內部控制制度，加強服務品質控管，落實計劃、執行、檢核、矯正等檢核環節。</li> <li>2. 遵循有關稽核之相關規定進行監督查核及陳報。</li> <li>3. 由各級主管定期與不定期進行表報簿冊查察及走動式管理。</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供網路服務，並以做到主動關心服務到家，連線服務現場受理為目標。</li> <li>2. 於接見服務中心設置免費上網服務，提供民眾查詢相關資料。</li> </ol>
<p>三、探查民意趨勢，建立顧客關係</p>	<p>(一) 建立(或委外) call center 人員回應民眾處理機制，提供即時、正確之專業及法令知識解答。</p> <p>(二) 定期或不定期辦理服務品質、服務態度</p>	<p>各科室</p> <p>秘書室 各科室</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建立第一線服務人員訓練機制，提升回應正確率。</li> <li>2. 督促各科室建立業務代理機制，迅速回應民眾問題。</li> </ol> <p>每季辦理電話禮貌測試(至少8人次)，並將測試結果按季彙整陳報。</p>

實施要項	推動策略及方法	承辦單位	預期效益
	<p>考核及電話禮貌測試，針對缺失，切實檢討改進。</p> <p>(三) 定期選拔電話禮貌優良楷模給予表揚，以資鼓勵。</p> <p>(四) 建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。</p> <p>(五) 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</p>	<p>秘書室 各科室</p> <p>副典獄長 秘書室</p> <p>各科室</p>	<p>受法務部、矯正署及本監每季電話禮貌測試而獲評定優良或不佳者，列入年終考績參考，賞罰分明以提升服務品質。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 機關舉辦重大活動，主動邀請媒體記者參加與採訪，藉由報導提升機關正面形象。</li> <li>2. 對於媒體報導矯正機關之消息，由專人主動蒐集相關報導彙整保存，適時公告以提升民眾對於矯正機關之認識。</li> <li>3. 對機關若有不實或錯誤報導，由本監發言人副典獄長主動聯繫新聞媒體並發澄清稿；若有涉及對矯正政策之誤解，亦主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 不定期更新本監便民服務手冊供民眾取閱，並於機關網站建置常見問題集(FAQ)供民眾24小時上網查閱。</li> <li>2. 每日開啟首長電子信箱4次，會知相關科室回覆並送陳核定後迅速回應民眾。</li> <li>3. 配合「便民服務單一窗口」，建置與民有約管道，除可現場預</li> </ol>

實施要項	推動策略及方法	承辦單位	預期效益
	<p>規劃服務政策或措施。</p> <p>(六) 定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；每半年至少一次強化問卷內容與測量方式之設計及評價結果分析，並研析滿意度趨勢，再與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。</p>	政風室	<p>約，並於機關設置網站「與民有約，與您相約」專區，傾聽民意，發現問題。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 收容人家屬部分由志工於接見室服務台發放問卷並協助填答；收容人部分由調查科協助於收容人出監時發放填寫，後由政風室回收分析調查結果；另政風室對於洽公民眾、接見家屬及廠商不定期辦理訪談。</li> <li>2. 遇有職員風紀問題之檢舉，交由政風室深入了解調查。</li> </ol>
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	<p>(一) 主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結，並即時更新。</p> <p>(二) 機關網站或</p>	<p>統計室 各科室</p> <p>統計室</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 遵循政府資訊公開法之規定辦理各項資訊之公開及更新。</li> <li>2. 定期與不定期進行機關網站資料維護與更新，俾利民眾掌握機關最新最正確之訊息。</li> </ol> <p>由統計室進行檢索服務多樣性相</p>



實施要項	推動策略及方法	承辦單位	預期效益
	<p>增申辦項目，提高線上申辦使用率。</p> <p>(五) 透過資通訊科技的運用，改善政府服務提供方式，鼓勵民眾多用網路或行動載具。</p>	統計室	<p>4. 就尚未提供線上申辦項目研討辦理之可行性。</p> <p>多用網路少用馬路，讓民眾在家也可以申辦案件或查詢案件進度。</p>
五、創新服務方式，整合服務資源	<p>(一) 透過會議或講習，鼓勵提出有價值且合理可行之創意服務項目，趨向內容活潑並貼近民眾生活需求而設想。</p> <p>(二) 檢討現行為民服務工作之廣度及深度，並主動協調及整合性質重複或相關聯之服務工作，針對民眾需求，妥適訂定年度提升服務品質執行計畫。</p>	<p>各科室</p> <p>各科室</p>	<p>1. 鼓勵職員利用各項會議時(含年度業務檢討會議、監務會議、科務會議等)提出創新服務或興革建言，經由研討認可後進一步提出完整架構與內容，依程序提報陳核。</p> <p>2. 經採用成為機關服務政策或措施，對提案人進行獎勵，以鼓勵提供創意及建言。</p> <p>確立年度執行目標與工作方向，據以落實執行，有助持續提升機關形象及公信力。</p>

實施要項	推動策略及方法	承辦單位	預期效益
	<p>(三) 年度至少一次安排機關服務人員參訪企業或由政府機關舉辦品質管理研習會，追求有價值之創新服務型態與方式多元化。</p> <p>(四) 年度內至少一次舉辦跨機關資訊研討會、座談會或教育訓練，突破現行機關間之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合或業務體系垂直整合服務。</p> <p>(五) 利用即時評價機制調查民眾接受意見，以回饋至業務流程及</p>	<p>人事室 各科室</p> <p>各科室</p> <p>各科室</p>	<p>1. 視機關經費及業務狀況，經首長核可後辦理，提升同仁之各項服務品質知識及服務精神。</p> <p>2. 以參與政府機關舉辦之研習為優先，年度至少 1 次。</p> <p>1. 與臨近矯正機關共同或輪流舉辦例行性大型研討會。(如志工組訓等)。</p> <p>2. 邀請臨近各機關長官及貴賓參與機關所舉辦之重要活動。</p> <p>3. 受邀派員參加他機關舉辦之重要活動，以相互交流觀摩學習。</p> <p>建立服務評價回饋機制，精進服務效能。</p>

實施要項	推動策略及方法	承辦單位	預期效益
	服務態度等之改善。		

## 五、執行策略與方法

- (一) 督導各科室依本計畫相關事項確實執行。
- (二) 要求各科室對各相關事項召開單位內部會議。
- (三) 依所設定之期限檢視各科室是否按照期限完成，若尚未完成，則檢視其原因並提出改進之道。
- (四) 定期與不定期於各項會議中研討執行事項之辦理情形與潛在問題。
- (五) 檢視各科室完成之事項是否符合實質要求，以落實執行品質。