

法務部矯正署高雄女子監獄 109 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「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。
- 五、法務部矯正署 108 年 5 月份宣達事項辦理。

貳、計畫目標

以「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

法務部矯正署高雄女子監獄各科室。

肆、執行策略及方法

實 施 要 項	推 動 策 略 及 方 法	承辦單位	預 期 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。	各科室	業務標準作業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。

	(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。	戒護科 總務科 統計室	提高網站資訊檢索介面的友善度，導引民眾迅速查詢所需資訊，提供多元化查詢機制，方便民眾隨時查詢其案件之申辦情形，以達到服務流程之透明化與即時性。
	(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。	各科室	秉持「以客為尊」之信念，檢視機關內外環境設施，積極改善，力求精進，樹立優質機關形象。
	(四)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。	各科室	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，研提興革意見，作為推動施政革新之參考。
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。	教化科 戒護科	藉由懇親會或開放參訪時，積極宣達政府施政措施及成效並適時聽取建議，增進行政效能。
	(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。	教化科 政風室	不定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失，提升民眾對機關的滿意度及信任。
	(三)依據服務特性辦理	各科室	透過民意調查，瞭解民

	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。	各科室	情、民眾觀感及需求，研析滿意度趨勢，供改進服務之參考以提升機關施政之服務品質。 利用即時評價機制調查民眾接受意見，回饋至業務流程及服務態度等之改善。
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	總務科 戒護科 各科室 各科室 各科室	增益單一窗口櫃台功能，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，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，減化辦理案件之作業流程，提高便利性。 配合法務部便民服務線上申辦系統所開放的申辦項目，全面提供民眾便捷洽公環境，縮短等候時間，提高服務效率。 機關同仁藉由參與相關研討會、座談會或教育訓練相互交流，改進整合服務平台，達到資源共享之目的。 持續創新服務項目，以民

	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。		眾之生活習慣發想設計，俾改善民眾對政府服務之刻板觀念，建立服務評價回饋機制，精進服務效能。
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。	各科室	對特殊或弱勢族群提供適性服務，並以做到主動關心服務到家，連線服務現場受理為目標。
	(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。	各科室	透過資訊科技的運用，改善政府服務提供方式，鼓勵民眾多用網路或行動載具。
	(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。	各科室	規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。
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。	各科室	機關網站主動公開機關之基本資訊，並即時更新，供民眾24小時上網查閱最新訊息及機關施政成效，建立資訊公開之正確性及透明度。
	(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	各科室	機關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，提供民眾友善網路溝通環

	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。	各科室	境，建立良好溝通模式。 加強服務品質控管，落實PDCA（計畫、執行、檢核、矯正）檢核環節，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。	各科室 各科室 各科室 各科室	關心社會脈動，因應現代潮流發展與時俱進提升服務效能。 發揮以民為本的全方位服務，在合理合法的範圍內解決民眾的需求。 結合公益、專業團體協助提供專業性服務，善用社會資源，協助公共服務。 透過參訪及研習，引進企業經營理念及節省成本之作法，以增進機關優質服務品質。

伍、實施步驟

一、各科室應依本計畫內容所訂項目，以本年度推動重點確實執行。

- 二、各科室於執行本計畫，有關為民服務事項之作法，如作業流程、申辦手續、服務措施等工作，應突破舊有思維，提出創新作法，藉以提升服務績效。

陸、管制考核

- 一、本監秘書室就各科室辦理服務躍升情形，實施不定期查證考核，以檢討、落實各項工作之推動，必要時於每月召開之監務會議中提出檢討並督促改善。
- 二、各科室執行本計畫各項工作應將平日為民服務工作情形之書面、照片等資料保存，於 109 年 7 月 6 日前、110 年 1 月 5 日前就各科室至上月底(第 1 次 1-6 月、第 2 次 1-12 月)提出成果報告，將辦理情形、成果(含電子檔)交秘書室彙整，以利提出 109 年度「提升服務品質執行成果報告」陳報法務部矯正署。

柒、獎勵

本監秘書室對各科室執行本計畫成果，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、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。