

## 法務部矯正署雲林監獄 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」辦理。
- 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」評獎實施計畫辦理。
- 三、法務部 108 年 2 月 19 日法綜字第 10801502290 號函賡續推動「政府度服務躍升方案」辦理。
- 四、法務部矯正署 108 年 3 月 15 日法矯署綜決字第 10801567750 號函訂定本監服務躍升執行計畫內容，俾充實執行成果，並持續提升優質服務。

### 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：法務部矯正署雲林監獄各科室。

### 肆、執行策略及方法：

| 實施要項                 | 推動作法   | 承辦室                       | 執行情形   |
|----------------------|--|---------------------------|--|
| 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。 | 秘書室<br>內部控制<br>小組<br>暨各科室 | 1. 主動積極辦理各項服務標準作業程序，與時俱進，並以「主動關心、服務到家」為目標。<br>2. 本監各科室設有內部控制機制，建立業務之標準作業程序說明表及作業流程圖，以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。 |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
|  | <p>(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。</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>統計室<br/>接見室<br/>行政大樓<br/>服務台暨<br/>各科室</p> <p>秘書室<br/>接見室<br/>總務科<br/>統計室<br/>行政大樓<br/>服務台</p> | <p>本監網站及單一窗口處明確標示申辦所需證件、流程、申辦時間，並設置專線專人答詢最新進度及相關疑問，提升服務流程透明度。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 不定期實施辦理服務品質、服務態度考核測試；每季電話禮貌測試 1 次，每次至少測試 4 至 6 人，並將測試結果按季彙整陳報。</li> <li>2. 本監於行政大樓前設有汽、機車停車場及殘障人士停車位。</li> <li>3. 為響應政府推動「節能減碳」措施，本監增設腳踏車停車棚供接見家屬、洽公民眾使用。</li> <li>4. 設置本監位置圖暨交通時刻表（設有雙語化標示 1 面）。並於接見處所符合無障礙空間設施。身障斜坡道、法定無障礙停車格、男女廁增設緊急求救鈴及無障礙設施及身障專用盥洗室(行政大樓 1 樓)接見室外斜坡道旁安裝愛心鈴 1 具，由專人服務協助辦理洽公事宜。</li> <li>5. 行政大樓一樓增設「育嬰室」，其盥洗室、沙發座椅、空調設備均符合育嬰室基本需求項目。</li> <li>6. 設有寫字檯 1 張、書寫文具、</li> </ol> |
|--|--|--|---|

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  | <p>(四)因應業務屬性<br/>及服務特性差<br/>異，汲取創新趨<br/>勢，投入品質改<br/>善，發展優質服<br/>務。</p> | <p>教化科<br/>接見室<br/>人事室<br/>統計室暨<br/>各科室</p> | <p>書表範例及老花眼鏡、愛心傘<br/>等供民眾使用。</p> <p>7. 為增進收容人家庭支持功<br/>能，於接見室提供繪本及兒童<br/>讀物，改善接見環境及空間，<br/>營造友善兒少之接見環境，以<br/>提升接見服務品質。</p> <p>8. 依 108 年第 9 次監務會議典獄<br/>長指示事項：本監接見室、行<br/>政大樓服務台之設備，亦可重<br/>新規劃，以符合時代脈動、兼<br/>具親切及現代化風格之理念<br/>為設計藍本，給予洽公民眾良<br/>好印象，總務科業已邀請廠商<br/>辦理行政大樓服務台(含廁<br/>所)現場勘查作業完畢，刻正<br/>進行相關服務動線之規劃設<br/>計作業。</p> <p>1. 接見室設置服務台，遴聘志工<br/>引導。</p> <p>2. 設置符合環保需求之 LED 式電<br/>子公布欄，即時提供機關最新<br/>消息、公告訊息等。並將「接<br/>見梯次、序號」輸入於接見室<br/>跑馬燈。</p> <p>3. 設置展示陳列櫃，提供收容人<br/>伙食樣式及自營作業產品，供<br/>洽公民眾及接見家屬參考或<br/>購買。</p> <p>4. 運用電子公布欄、跑馬燈、機<br/>關網頁加強宣導本監「科學實</p> |
|--|--|---|--|

|                                 |  |   |   |
|---------------------------------|--|---|---|
|                                 |  |   | <p>證之毒品犯處遇模式計畫」，以加深民眾對本監戒癮作為之了解。</p> <p>5. 鼓勵同仁參與本監舉辦之資訊研討會、座談會或教育訓練或與臨近矯正機關共同或輪流舉辦例行性大型研討會，汲取創新趨勢，提供更優質服務。</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>(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>秘書室<br/>教化科<br/>作業科<br/>戒護科暨<br/>政風室</p> | <p>1. 結合公益、專業團體協助提供專業性服務，善用社會資源主動配合政府各項活動暨加強宣導獄政革新新觀念。</p> <p>2. 辦理三大節面對面懇親活動，連結社政及衛政資源，與臺灣更生保護會雲林分會合辦家庭衛生教育專題演講及更生業務宣導，邀請雲林縣毒品危害防制中心派員宣導，協助家屬了解社會資源及戒毒諮詢管道。</p> <p>3. 結合雲林縣家庭教育中心、雲林縣毒品危害防制中心、雲林縣政府社會處等社會資源合作辦理家庭日活動，以提供符合民眾需求之服務。</p> <p>4. 參予政府及民間各項活動，如反貪、反賄及政令宣導(校園法治課程及轄區政風單位設攤)、全國花燈展、技能訓練成果展。</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>統計室<br/>接見室<br/>秘書室暨<br/>政風室</p> <p>政風室</p> <p>秘書室<br/>總務科<br/>各科室暨</p> | <p>1.機關網站設有首長信箱,供民眾了解首長信箱處理流程及方便民眾反映意見。</p> <p>2.於接見室設有意見箱(每週開啟)及檢舉信箱(雲林縣虎尾郵政第4號信箱),如有寶貴意見,竭誠歡迎。</p> <p>3.依意見收集及需求調查,檢討與改進服務作業流程。</p> <p>每年於上半年定期辦理收容人家屬滿意度調查;每年下半年定期辦理內部同仁滿意度調查。</p> <p>1.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、每年至少2場指派專人參與村里民大會等公眾場合,宣導政府施政措施及執行成效。</p> <p>2.民眾對本監有專業及法令之疑問可直撥或轉接 call center 專線及網路信箱,於各科室設置專人解答,並設置為民服務專線及為民服務信箱。</p> |
| <p>三、便捷服務遞送過程與方式,提升民眾生</p> | <p>(一)擴大單一窗口業務涵蓋範疇,減除申辦案件所需</p>   | <p>秘書室<br/>調查科<br/>教化科</p>   | <p>1.行政大樓服務台設置單一窗口全功能櫃台,由戒護科管理員引導。</p>   |

|      |  |   |   |
|------|--|---|---|
| 活便利度 | <p>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>戒護科<br/>總務科<br/>行政大樓<br/>服務台暨<br/>接見室</p> <p>統計室</p> <p>教化科<br/>總務科<br/>人事室暨<br/>各科室</p> | <p>2. 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>3. 本監提供網路申辦、並檢討改進電子謄本認證之比例,減少辦理案件之繁瑣性增加快速及便利性,由秘書室彙整調查科、教化科、戒護科及總務科年度紙本戶籍謄本使用量加以控管。</p> <p>1. 隨著科技的進步,行動裝置(如:智慧型手機、平板電腦)帶來的便利性,本監網站除了提供電腦版外,另有行動版網頁,提供民眾以跨平台方式,方便快捷瀏覽。</p> <p>2. 利用本監網站及電子公佈欄,主動迅速提供相關便民線上申辦及跨平台通用服務,以減少民眾來回奔波勞累和交通費用。</p> <p>1. 鼓勵同仁參與跨機關資訊研討會、座談會或教育訓練。</p> <p>2. 與臨近矯正機關共同或輪流舉辦例行性大型研討會,以達服務流程整合及資訊共享,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>秘書室暨各科室</p>  | <p>關注社經發展新趨勢，秘書室建立公務信箱，每天將矯正署之輿情報導分送相關科室參酌，使各科室可學習運用創新策略，持續精進服務。</p>  |
| <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>(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>秘書室<br/>調查科<br/>戒護科暨<br/>總務科</p> <p>秘書室<br/>作業科<br/>政風室暨<br/>各科室</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 成立中區聯合服務隊雲林監獄分隊。</li> <li>2. 派遣外役收容人協助地方清除災後道路之淤泥、垃圾及疏通溝渠或環境消毒等重建工作，及鄰近社區清潔及消毒作業。</li> <li>3. 設置清寒獎助金，於三大節日針對本監鄰近社區之中、低收入戶提供適性服務。</li> <li>4. 協助需要照顧之收容人未成年子女。</li> <li>5. 辦理收容人子女就學補助。</li> <li>6. 本監與雲林第二監獄聯合辦理收容人伙食招標，以期降低進價，提供收容人更完善之伙食。</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 聯合替代役男協助鄰近社區清潔及獨居老人居家環境打掃。</li> <li>2. 聯合替代役男提供獨居老人及邊緣戶提供營養午餐服務，運用公益金款項，提供 6 份營養午餐供鄰近社區之獨居老人及邊緣戶等食用。</li> </ol> |

|                            |   |  |  |
|----------------------------|---|--|--|
|                            | <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>  | <p>秘書室<br/>統計室暨<br/>各科室</p>                    | <p>3. 將本監自營作業技能訓練成品參予外界各項活動（如雲林地檢署愛心活動、年度教化藝文及作業、技訓成品展售會、創世基金會雲林分會、雲林縣家扶中心等）及擺設於本監接見室設櫃，使外界人士及收容人家屬等，明瞭本監作業技訓成效及銷售技藝成品增加自營作業收入。</p> <p>4. 政風室至鄰近機關、團體辦理法治、廉政宣導，提高民眾服務可近性。</p> <p>1. 利用電子及實體公布欄宣導政府施政措施及執行成效各項訊息。</p> <p>2. 提供民眾現場預約服務、電話預約及網路預約服務。</p> |
| <p>五、開放政府透明治理，優化機關管理創新</p> | <p>(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。</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>統計室暨<br/>各科室</p> <p>秘書室<br/>戒護科<br/>作業科</p> | <p>1. 主動公開機關基本相關資料並即時更新，供民眾可 24 小時上網查閱機關最新資訊。</p> <p>2. 連結其他政府網站及公告法令宣導，俾利民眾點閱。</p> <p>1. 設置為民服務意見信箱，提供民眾多元之抒發意見管道，建立良好溝通模式，接獲相關訊息由專人負責答覆與溝通。</p> <p>2. 為使收容人家屬及社會人士瞭解各項獄政革新重要措施及成就，經申請核可後，可入</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>秘書室暨各科室</p> | <p>監參訪,並舉辦座談會,以強化溝通及對話交流。</p> <p>3.設立矯正機關網路商城,行銷本監自營作業產品增加收入,提供民眾購買自營產品之便利性。</p> <p>本監制定內部控制制度,定期檢討機關內部作業,聚焦核心業務。</p> <p>(1)本監每年召開2次內部控制會議,宣導近期上級來文內容,以利各科室檢討經管之內部控制項目,落實滾動機制,並請科室主管督導所屬確實執行自行評估,以確保內部控制制度持續有效運作。</p> <p>(2)本監副典獄長(內部稽核召集人)於內部稽核會議時要求稽核委員確實執行稽核。</p> |
| <p>六、掌握社經發展趨勢,專案規劃前瞻服務</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>各科室</p>     | <p>1.利用本監各項會議(年終檢討會、監務會議、科務會議)或講習,提出興革建言,使機關創新服務項目,以民眾之生活習慣、需求設計,俾改善民眾對政府服務之刻板觀念。</p> <p>2.本監廣設意見箱,同仁可就關鍵議題投書,由秘書室會同政風室每週開啟,並於監務會議上提出討論,前瞻規畫服務策略。</p>  |

|  |  |                                     |  |
|--|--|-------------------------------------|--|
|  | <p>(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。</p> | <p>秘書室<br/>統計室暨<br/>各科室</p>         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本監確實依照「法務部及所屬各機關主管法規異動作業要點」辦理工規異動作業,以維本監法規之完整性與正確性。</li> <li>2. 透過資通訊技術的運用,改善政府服務提供方式,本監網站及電子公佈欄即時提供各項訊息,並鼓勵善用本監各項資訊服務。</li> <li>3. 規劃建置多元化電子參與管道,如首長信箱、你問我答常見問題,提供流程簡化、即時便捷服務,擴大本監或第一線機關服務措施的運作彈性。</li> </ol>                                     |
|  | <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>調查科<br/>教化科<br/>作業科暨<br/>總務科</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 結合嘉義市真如禪寺、更生保護會雲林分會、宏達基金會、財團法人法律扶助基金會雲林分會等社會資源,針對長刑期、毒品犯、暴力犯、酒駕及性侵犯等加以輔導,務實解決公共問題。</li> <li>2. 依法務部矯正署 105 年 7 月 13 日函示,辦理無戒護自主監外作業,積極與廠商聯繫,引進民間資源,提升收容人就業職能、減少再犯,順利復歸社會。</li> <li>3. 結合金融監督管委會,辦理「更生人、矯正機關收容人金融知識」宣導,透過宣導活動,建立正確消費與理財債</li> </ol> |

|  |   |            |  |
|--|---|------------|--|
|  | <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>秘書室</p> | <p>觀念。<br/>依法務部矯正署 108 年 3 月 15 日法矯署綜決字第 10801567750 號函,本監於 108 年 3 月下旬訂定「法務部矯正署雲林監獄 108 年度服務躍升實施計畫」,確立本年度執行目標與工作方向,重視服務制度,並持續進行服務躍升,提升本監親民形象與公信力。</p> |
|--|---|------------|--|

**伍、計畫執行：**

- 一、建請各科室就相關執行事項召開單位內部研討會議，並於科務會議提出可行之創新精進方案。
- 二、秘書室就各科室辦理服務躍升執行計畫，得實施不定期查證及考核。
- 三、請各科室就服務躍升執行計畫有相關為民服務之建議事項，可於監務會議提出，以提升服務品質。

**陸、其他：**

- 一、本監擬訂之「108 年度服務躍升執行計畫」，簽奉典獄長核定後，公開於本監全球資訊網及各服務場所。
- 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。