

法務部矯正署新店戒治所 106 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 106 年 1 月 25 日發社字第 1061300083 號函頒第 1 屆「政府服務獎」評獎實施計畫。
- 三、法務部 106 年 2 月 24 日法綜字第 10601510650 號函頒之「法務部 106 年度服務躍升實施計畫」。
- 四、法務部矯正署 106 年 3 月 3 日法矯署綜決字第 10601567180 號函。

貳、計畫目標

為激勵各科室同仁，秉持「人本矯正」之服務理念，創新與精進為民服務作為，達成全方位優質服務，提升法務機關親民形象與公信力之目標。

參、實施對象

本所各科室。

肆、執行策略及方法

實施要項	推動作法	完成限	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	經常性辦理	各科室	各科室隨時訂正申辦業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性，促進服務機會均

	<p>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。</p> <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>(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。</p>	<p>經常性 辦理</p> <p>經常性 辦理</p> <p>經常性 辦理</p>	<p>各科室</p> <p>各科室</p> <p>各科室</p>	<p>等。</p> <p>重視弱勢族群及城鄉差距，落實社會資源公平共享。</p> <p>配合政府服務轉型政策，建置合宜的臨櫃與網路服務環境。</p> <p>在不影響整體戒護安全管理之前提下，發展各項優質服務，並考量業務性質，建立更適宜</p>
--	--	---	----------------------------------	---

				及多元化勒戒、戒治處遇模式。
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。	經常性 辦理	各科室	善用社會公益、專業團體協助共創有感服務。
	(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，適時調整服務措施。	經常性 辦理	各科室	由生活工作檢討會、意見箱、網路調查及接見家屬等建議，適時調整服務措施。
	(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。	106 年 12 月底 完成員 工滿意 度暨廉 政問卷 調查。	秘書室 政風室	透過問卷調查方式，瞭解職員、收容人及接見家屬等服務需求，檢討改善既有措施。
	(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協	經常性 辦理	各科室	積極處理民眾反映意見適時處理與

	<p>助民眾解決問題。</p> <p>(五) 每季不定期辦理服務品質、服務態度考核及電話禮貌測試，至少4人次，惕勵員工提升服務品質。</p> <p>(六) 針對上級機關電話禮貌測試為優良者，予以公開表揚，以資鼓勵</p>	<p>每季辦理</p> <p>經常性辦理</p>	<p>秘書室</p> <p>秘書室 各科室</p>	<p>回應。</p> <p>藉由檢核機制，惕勵員工持續提升服務品質。</p> <p>作為其他同仁學習標竿，發揮擴散成效。</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</p>	<p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p>	<p>業務科 室</p> <p>統計室</p>	<p>運用法務部單一窗口等跨機關電子閘門之資訊共享平台，提高業務申辦便捷度。</p> <p>配合上級機關政策，提供線上申辦及跨平台通用服務。</p>

	<p>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>經常性 辦理</p> <p>經常性 辦理</p>	<p>統計室 各科室</p> <p>各科室</p>	<p>運用機關內部行政資訊網結合政府資訊，提供全程整合服務。</p> <p>關注社經發展趨勢，持續精進服務作法，以提升服務效能。</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>經常性 辦理</p> <p>經常性 辦理</p>	<p>各科室</p> <p>戒護科 總務科 統計室</p>	<p>主動關懷弱勢族群，提供適性服務，降低其取得服務成本。</p> <p>加強遠距接見、電話接見及專人全程服務措施，提升偏鄉服務可近性。</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。	經常性 辦理	統計室 各科室	配合上級機關發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。
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。	經常性 辦理	統計室 各科室	建構友善資訊公開透明，並兼顧資訊安全管理環境。
	(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。	經常性 辦理	各科室	提供首長信箱、廉政信箱、線上申辦、預約接見等多元化電子參與。
	(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。	經常性 辦理	各科室	不定期檢討非必要之審核程序，聚焦核心業務，以推動服務創新。

六、掌握社會發展趨勢，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。	經常性 辦理	各科室	依上級機關政策，適時規劃前瞻性服務策略。
	(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。	經常性 辦理	各科室	主動結合社會資源及外網平台提供最新訊息。
	(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。	經常性 辦理	各科室	整合各界資源提供創新服務，務實處理民眾問題。
	(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。	經常性 辦理	各科室	檢討投入成本與產出效益間的合理性，全面重視服務的制度化及持續性。

伍、實施步驟

一、依據法務部 106 年 2 月 24 日法綜字第 10601510650 號函頒之「法務部 106 年度服務躍升實施計畫」，擬訂本所「106 年度服務躍升執行計畫」，簽奉所長核定後，於 106 年 4 月 30 日前公開於本所網站及服務場所。

二、應注意事項：

(一) 執行計畫內容包括計畫依據、目標、實施對象、執行策略及具體推動作法、實施步驟、考核作業、獎勵方式等項目。

(二) 本所依組織服務目標及民眾需求，參酌業務特性、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，訂定本執行計畫，據以落實推動。

陸、管制考核

一、本執行計畫由秘書、督勤官不定期至各科室稽核，發現缺失應即改善並提報所務會議備查。

二、各科室應於 106 年 7 月 5 日及 107 年 1 月 5 日前就各科室截至上月底（第 1 次 1~6 月、第 2 次 1~12 月）提報本計畫執行情形及階段性執行成果報告，提報秘書室彙整。

柒、獎勵

各科室人員所提出之創意或工作成果表現優異，能確實提升本所為民服務品質者，除提請所長予以獎勵外，並作為年終考核之依據。

捌、其他

一、將本實施計畫主動公開於本所網站及服務場所。

二、本計畫如有未盡事宜，本所得依實際需要或其他規定，另行補充或修正。