

法務部矯正署新店戒治所 107 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 日法綜字第 10701506380 號函頒之「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。

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。	107 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</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>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>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</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>

	<p>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>	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	<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>(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>經常性 辦理</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>各科室</p>	<p>建構友善資訊公開透明，並兼顧資訊安全管理環境。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>

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、法務部 107 年 2 月 1 日法綜字第 10701506380 號函頒之「法務部 107 年度服務躍升實施計畫」。擬訂本所「107 年度服務躍升執行計畫」，簽奉所長核定後，於 107 年 3 月 31 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 107 年 7 月及 108 年 1 月 20 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。