

法務部矯正署臺中戒治所 107 年度服務躍升執行計畫

壹、依據

依法務部 107 年度服務躍升實施計畫及法務部矯正署 107 年 2 月 7 日法矯署綜決字第 10701546420 號函辦理。

貳、實施機關

法務部矯正署臺中戒治所

參、計畫業務範圍

本所各科室

肆、計畫目標

為精進本部「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。

伍、執行策略及具體推動作法

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位
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。	經常辦理	各科室
	(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。	經常辦理	各科室
	(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。	經常辦理	總務科 統計室
	(四) 因應業務屬性與服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	經常辦理	各科室

<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>(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>適時辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>秘書室</p> <p>各科室</p> <p>各科室</p> <p>各科室</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>經常辦理</p> <p>每月檢核</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>總務科</p> <p>總務科 戒護科 統計室 衛生科 各科室</p> <p>各科室</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>(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>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>各科室</p> <p>各科室</p> <p>各科室</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>(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>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>總務科 統計室</p> <p>各科室</p> <p>各科室</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>(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>(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>(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>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>各科室</p> <p>各科室</p> <p>各科室</p> <p>各科室</p>

陸、實施步驟

各科室應依本計畫實施要領所列六大工作項目，按既定期程確實執行。

柒、考核作業

- 一、各科室之服務躍升執行績效應於 107 年 7 月 10 日、108 年 1 月 10 日前提供給研考單位彙整，並於 107 年 7 月 20 日、108 年 1 月 20 日前將執行成果陳報矯正署。
- 二、本執行計畫由秘書室不定期至各科室稽核服務躍升執行成果，針對缺失提出改進。