

法務部矯正署臺北看守所108年度服務躍升執行計畫

壹、依據

依行政院106年1月9日行政院院授發社字第1061300008號函頒「政府服務躍升方案」及法務部矯正署107年2月7日法矯署綜決字第10701546420號函意旨訂定本執行計畫。

貳、計畫目標

為精進法務部「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。

參、實施對象

本所全體員工及收容人。

肆、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 | 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。 | 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，促進服務機會均等。 |

| | | | | |
|--------------------|---|--|----------------------------------|---|
| | <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)因應本所業務屬性及其服務特性差異，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>提升服務友善程度，重視弱勢族群及城鄉差距，落實社會資源公平共享。</p> <p>帶動政府服務轉型，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。</p> |
| <p>二、重視全程意見回饋及</p> | <p>(一)納入民眾參與服務設計或邀請</p> | <p>經常性辦理</p> | <p>各科室</p> | <p>善用社會公益、專業團體協助</p> |

| | | | | |
|----------------------|---|---|--|---|
| <p>參與，力求服務切合民眾需求</p> | <p>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)依據本所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</p> | <p>經常性辦理</p> <p>1.108年10月底完成洽公環境及承辦人員服務行為滿意度調查。</p> <p>2.108年12月底完成員工滿意度暨廉政問卷調查。</p> <p>經常性辦理</p> | <p>各科室</p> <p>秘書室 政風室</p> <p>各科室</p> | <p>共創有感的需求服務。</p> <p>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。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。</p> <p>積極處理民眾反映</p> |
|----------------------|---|---|--|---|

| | | | | |
|--------------------------------|---|----------------------------|--|---|
| | <p>應，有效協助民眾解決問題。</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8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，予以公開表揚並敘獎，以資鼓勵。</p> | <p>每季實施一次</p> <p>經常性辦理</p> | <p>秘書室</p> <p>秘書室 各科室</p> | <p>意見適時處理與回應。</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，發揮擴散效果。</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</p> | <p>經常性辦理</p> | <p>戒護科 輔導科 衛生科 作業科 總務科</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</p> |

| | | | | |
|-----------------------|--|--|--|--|
| | <p>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) 推動跨科室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>經常性辦理</p> | <p>統計室</p> <p>統計室 各科室</p> <p>各科室</p> | <p>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>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，持續精進服務作法，以提升服務量能。</p> |
| <p>四、關懷多元對象及城鄉差距，</p> | <p>(一) 體認矯正機關收容屬性差異，對特殊或弱</p> | <p>經常性辦理</p> | <p>各科室</p> | <p>主動關懷弱勢族群，提供適性服務，降低</p> |

| | | | | |
|----------------------------|--|---------------------------|---|--|
| <p>促進社會資源公平使用</p> | <p>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>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> | <p>統計室 戒護科 總務科</p> <p>統計室 各科室</p> | <p>其取得服務的成本。</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。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。</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</p> | <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> | <p>統計室 各科室</p> <p>秘書室</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</p> |

| | | | | |
|----------------------------|---|---------------------------|---------------------------------------|--|
| | <p>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>理</p> <p>經常性辦理</p> | <p>統計室 各科室</p> <p>各科室</p> | <p>信箱、廉政信箱、線上申辦、預約接見、自營商品展售、承攬委託加工等多元化電子參與。</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> |
| <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，擴大本所服務措施的運作</p> | <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> | <p>各科室</p> <p>秘書室 統計室 各科室</p> | <p>依上級機關政策，適時規劃前瞻性服務策略。</p> <p>主動結合社會資源提供如「立德電台」廣播節目，可供各機關下載運用。</p> |

| | | | | |
|--|--|---------------------------|-----------------------|---|
| | <p>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)適時檢討服務措施的必要性，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>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> | <p>各科室</p> <p>各科室</p> | <p>整合各界資源提供創新服務，務實處理民眾問題。</p> <p>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。</p> |
|--|--|---------------------------|-----------------------|---|

伍·實施步驟

- 一、各科室應依本執行計畫實施要項所列六大工作項目，按既定之期程確實執行。
- 二、各科室平日應將提升服務躍升執行計畫之工作情形，按月保存書面（含照片）及電子檔，俾供各單位參考運用。

陸、考核作業及獎勵

- 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108年7月5日及109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（格式，如附錄），提報秘書室彙整。
- 三、各科室實施對本執行計畫執行成效卓著，獲上級機關表揚，即依相關規定辦理。

柒、其他

- 一、本執行計畫核定後，主動公開於本所網站及接見登記室等服務場所。
- 二、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要或其他規定，另行補充或修正。

附錄：

108 年度服務躍升執行成果報告（大綱）

陳報機關：

資料時間：

（註：第 1 次 1~6 月；第 2 次 1~12 月）

一、基礎服務

（一）服務一致及正確

1. 申辦業務標準作業流程訂定情形
2. 服務及時性
3. 服務人員專業度

（二）服務友善

1. 服務設施合宜程度
2. 網站使用便利性
3. 服務行為的友善性
4. 服務資訊透明度
 - （1）資訊公開
 - （2）資料開放
 - （3）案件查詢管道

二、服務遞送

（一）服務便捷

（二）服務可近性

(三)服務成長及優化

1. 突破成長
2. 優質服務

三、服務量能

- (一)內部作業簡化
- (二)服務精進機制

四、服務評價

- (一)服務滿意情形
- (二)意見回應處理情形

五、開放創新

(本項依實際運用情形於個別項目中撰寫，毋須另闢專節撰寫)