

法務部矯正署臺中監獄 111 年度服務躍升執行計畫

壹、計畫依據：

- 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、法務部 107 年 2 月 7 日法綜字第 10701546420 號函頒「107 年度服務躍升實施計畫」。

貳、計畫目標：永續推動各項便民服務措施，力求「創新」與「精進」，達到「迅速」、「效率」、「務實」等全方位服務之目標，深化矯正工作專業及禮民、親民、便民、益民之優質形象。

參、實施單位：本監各科室。

肆、業務範圍：為民服務工作。

伍、執行策略：

一、完備基礎服務作業項目，注重服務特性因應差異——

（一）建立業務標準作業流程：

維持服務措施處理的一致性，並適時檢討改進流程與作業方式，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性。

（二）提升服務流程資訊透明：

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。

（三）提高專業注重禮貌態度：

注重服務人員的禮貌態度，確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，建置合宜的服務環境。

（四）因應趨勢持續改善創新：

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。

二、重視全程意見參與回饋，力求服務切合民眾需求——

（一）結合民間資源協力合作：

促使民眾參與服務設計之環節，或邀請民間協力合作，提供契合民眾需求的服務。

(二) 廣納建議調整服務措施：

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，適當予以調整服務措施。

(三) 依據特性檢討改善措施：

依據各項服務之特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的不同看法，並據以檢討改善既有措施。

(四) 傾聽意見致力解決問題：

查察社區訊息，傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。

三、便捷服務遞送過程方式，提升民眾生活便利程度——

(一) 簡化書表謄本提高便捷：

將申辦案件所需檢附之書表謄本化繁為簡，擴大單一窗口業務的涵蓋範疇，提高業務申辦便捷度。

(二) 開發在線服務強化通用：

衡酌作業必需性與民眾實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，強化運用效能。

(三) 橫向連結提供整合服務：

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。

(四) 創新策略提升服務效能：

關注社經脈絡及發展趨勢，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。

四、關懷多元文化城鄉差距，促進社會資源使用公平——

(一) 辨識屬性提供適性服務：

衡諸服務對象的屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，使其能循最合適的方式取得服務資源。

(二) 延伸據點拉近偏鄉距離：

運用複合策略，延伸服務據點，促使偏遠或交通不便地區之民眾仍能共享政府服務的可近性。

(三) 替代方式提供全面服務：

持續發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道，以避免服務對象因數位方面之落差導致無法使用公用之資源與服務。

五、開放政府資訊透明治理，優化機關管理創新應用——

(一) 資料公開透明便利共享：

建構友善且安全的資料及開放環境，落實資料公開透明化，便利共享創新應用。

(二) 促進民眾參與決策制定：

鼓勵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。

(三) 簡化行政作業創新服務：

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。

六、掌握公共問題發展趨勢，專案規劃前瞻服務策略——

(一) 發掘關鍵議題預為因應：

主動發掘關鍵議題，預為前瞻性規劃服務策略作為因應。

(二) 運用技術加強作業彈性：

善用法規調適、資訊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。

(三) 跨域整合解決公共問題：

落實跨域聯繫整合、引進民間資源、結合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。

(四) 檢視服務必要及持續性：

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。

陸、實施步驟：

一、各執行科室應依本執行計畫切實執行。

二、執行計畫內容，參照行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升方案」實施要項所列之工作項目及國家發展委員會 108 年 12 月 10 日發社字第 1081301921 號函頒第 3 屆「政府服務獎」評獎實施計畫等相關規定並審酌為民服務需求及業務特性研訂。

- 三、執行本計畫時應檢討為民服務有關之制度規章、作業流程、申辦手續、服務措施等各層面，突破舊有做法，提出創新做法。
- 四、本監為民服務中心採任務編組方式辦理，由秘書擔任服務中心主任兼召集人，各科室主管為組員，應依本計畫督促所屬完成，並不定時進行考核執行進度，檢討實施成效。
- 五、除本執行計畫所列之執行策略及方法外，各科室應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，據以修正相關執行計畫，俾利推動落實。

柒、管制考核

- 一、依據法務部「107 年度服務躍升實施計畫」擬訂本監「111 年度服務躍升執行計畫」，簽奉機關首長核定後，於 111 年 3 月 31 日前公開於機關網站及服務場所。
- 二、核定之執行計畫執行進度、成果由各科室每半年進行自評（倘有落後或缺失應謀對策儘速改善）送秘書室彙陳。前揭資料將列為年終報部參加行政院政府服務獎書面報告之附件。

捌、績效評估

- 一、法務部將針對所屬機關依「法務部年度政府服務獎評獎實施計畫」，每年辦理評審及獎懲，並得遴選績優機關向行政院申請評審及獎勵；評審及獎勵依「行政院政府服務獎評獎實施計畫」辦理。
- 二、法務部矯正署將對所屬機關之為民服務，辦理不定期稽核，針對缺失，輔導改進，並作為年度服務績效之評審依據。
- 三、行政院國家發展委員會亦將視實際需要，不定期察訪各機關服務品質；或會同業務主管機關，赴所屬機關實地了解推動及執行情形。