

法務部矯正署臺北女子看守所106年度服務躍升實施計畫

壹、依據

依「法務部106年度服務躍升實施計畫」，及奉法務部矯正署106年3月3日法矯署綜決字第10601567180號函，並參照行政院106年1月9日院授發社字第1061300008號函頒「政府服務躍升方案」辦理。

貳、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。

參、實施對象

本所全體員工。

肆、執行策略及方法

| 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。 | 經常性辦理 | 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 | 經常性辦理 | 戒護科 總務科 |

| | | | |
|---------------------------------|--|--|---|
| | <p>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>各科室</p> <p>各科室</p> |
| <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>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>定期辦理</p> <p>經常性辦理</p> | <p>戒護科 總務科</p> <p>各科室</p> <p>政風室 各科室</p> <p>各科室</p> |
| <p>三、便捷服務遞送過程與方</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</p> | <p>經常性辦理</p> | <p>戒護科 衛生科 總務科</p> |

| | | | |
|---------------------------------|---|--|--|
| <p>式，提升民眾生活便利度</p> | <p>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>經常性辦理</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>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>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> | <p>戒護科 衛生科 總務科</p> <p>統計室 戒護科 總務科</p> <p>統計室 各科室</p> |
| <p>五、開放政府透明治理，優</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</p> | <p>經常性辦理</p> | <p>統計室 各科室</p> |

| | | | |
|----------------------------|--|---|---|
| <p>化機關管理創新</p> | <p>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>秘書室 統計室</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>經常性辦理</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>秘書室 統計室 各科室</p> <p>各科室</p> <p>各科室</p> |

伍、實施步驟

- 一、各科室應依本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、請各科室將平日為民服務工作情形按月保存書面〈含照片〉及電子檔，俾利彙整並供上級機關考核。

陸、管制考核

- 一、本執行計畫由秘書室不定期至各科室稽核服務品質，檢討並針對缺失提出改進。
- 二、請各科室於 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)將實際執行情形送秘書室彙整陳報法務部矯正署。

柒、獎勵

有關評審及獎勵方式，依行政院第 1 屆「政府服務獎」評獎實施計畫及「法務部 106 年度政府服務獎評獎實施計畫」等相關規定辦理。

捌、其他

- 一、本實施計畫擬訂之服務躍升執行計畫內容，主動公開於本所網站及接見登記室顯目處。
- 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。