

法務部矯正署臺北女子看守所

108 年度服務躍升實施計畫

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) 法務部 107 年 2 月 1 日法綜字第 10701506380 號函頒 107 年度「服務躍升實施計畫」。

貳、計畫目標

賡續精進本所「司法為民」之服務理念，透過創新思維與強化為民服務作為，落實全方位優質服務，並以積極提升法務機關親民、友善形象與公信力為目標，期許持續精進，追求服務效能全面躍升。

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(SOP)，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

	<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) 注重第一線服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公及網站使用的便利性，營造合宜、友善的服務環境。</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>(五) 配合行政院推動「2030雙語國家政策發展藍圖」，積極營造本所雙語環境，俾以達成「厚植國人英語力，提升國家競爭力」的目標。</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>戒護科 總務科</p> <p>各科室</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</p>	<p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>定期辦理</p>	<p>戒護科 總務科</p> <p>各科室</p> <p>政風室</p>

	<p>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>	經常性辦理	各科室 各科室
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	<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>	經常性辦理 經常性辦理 經常性辦理 經常性辦理	戒護科 衛生科 總務科 統計室 戒護科 總務科 統計室 各科室 各科室
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公	<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</p>	經常性辦理 經常性辦理	戒護科 衛生科 總務科 統計室 戒護科

<p>平使用</p>	<p>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>總務科</p> <p>統計室</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，落實政府資料主動公開，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) 積極檢討機關內部作業流程，並重視與同仁的溝通以減省不必要的審核及行政作業（減事）為目標，聚焦核心業務，推動服務創新。</p> <p>(四) 善用 WEB2.0 社群媒體 (Facebook、IG 等) 營造透明互信的公眾關係，並搭建與民眾的接觸點遞送公共資訊與服務。</p>	<p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p>	<p>統計室</p> <p>各科室</p> <p>秘書室</p> <p>統計室</p> <p>各科室</p> <p>各科室</p>
<p>六、掌握社經發展</p>	<p>(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為</p>	<p>經常性辦理</p>	<p>各科室</p>

趨勢，專案規劃 前瞻服務	因應。		
	(二) 善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關服務措施的運作彈性。	經常性辦理	秘書室 統計室 各科室
	(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
	(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

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，運用創意思維，落實於具體服務個案。
- 二、各科室應按月紀錄平日為民服務工作情形（含照片或影像），每半年送由秘書室彙整後陳報上級機關。

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措施。
- 二、各科室應於 108 年 7 月 15 日及 109 年 1 月 15 日前就各
 科室截至上月底(第 1 次 1 至 6 月、第 2 次 1 至 12 月)
 實際執行情形送由秘書室彙整後，陳報法務部矯正署辦理考核。

柒、獎勵

有關評審及獎勵方式，參採行政院第 2 屆「政府服務獎」評獎實施計畫及「法務部 107 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，主動公開於本所外部網站及服務處所。
- 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。