

法務部矯正署彰化看守所 106 年度服務躍升執行計畫

壹、依據

法務部矯正署 106 年 3 月 3 日法矯署綜決字第 10601567180 號函示辦理。

貳、計畫目標

為精進本所同仁秉持「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，積極提升本所親民形象與公信力之目標。

參、實施對象

法務部矯正署彰化看守所全體同仁。

肆、執行策略及方法

實施要項	推動策略及方法	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。
	(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	經常性辦理	各科室	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

	<p>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>享。</p> <p>建置合宜的臨櫃與網路服務環境，便利民眾使用。</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>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>適時辦理</p>	<p>各科室</p> <p>各科室</p> <p>政風室</p>	<p>採納家屬及出所收容人意見並結合民間專業團體力求服務切合民眾需求。</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。</p> <p>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>(四)傾聽民眾意見，積極回應，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，以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>經常性辦理</p> <p>每季辦理一次</p> <p>適時辦理</p>	<p>各科室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p>	<p>積極處理民眾反映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</p>	<p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p>	<p>總務科 (各科室)</p> <p>統計室 (各科室)</p> <p>統計室</p>	<p>提供配合網路申辦、並檢討改進電子謄本認證之比例，減少辦理案件之作業流程，提高便利性。</p> <p>持續增列線上申辦業務，以達「多用網路少用馬路」之目標，增加民眾之便利性。</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>

	合服務。 (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。	經常性辦理	各科室	關注社經發展，持續精進服務作法，以提升服務量能。
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	(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。 (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。 (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。	經常性辦理 經常性辦理 經經常性辦	各科室 各科室 統計室 (各科室)	主動關懷弱勢族群，提供適性服務，降低其取得服務的成本。 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。 建置本所網路便利性，讓民眾在家也可以申辦案件或查詢案件進度。
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	(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。 (二)促進民眾運用實	經常性辦理 經常性辦理	統計室 (各科室) 各科室	網站主動公開機關之基本資訊，並即時更新，供民眾可24小時上網查閱最新訊息。 提供首長信箱、廉

	<p>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>	經常性辦理	各科室	<p>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>
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<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</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>各科室</p> <p>各科室</p> <p>各科室</p>	<p>以民眾之生活習慣發想設計，俾改善民眾對政府服務之刻板觀念。</p> <p>主動結合社會資源及簡化本所作業流程，以擴大本所服務效能。</p> <p>結合社會資源導入本所，提供創新作為，以務實解決本所人力、物資之不足。</p> <p>檢討投入成本與產出效益間的合理性，全面重視服</p>

	益間的合理性， 重視服務的制 度化及持續性。		務的制度化及持 續性。
--	------------------------------	--	----------------

伍、實施步驟

- 一、本計畫簽奉所長核定後，於 106 年 4 月 30 日前主動公開於本所網站及服務場所。
- 二、各科室應依本計畫切實執行，執行時應檢討與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，突破成長，提供更優質服務。
- 三、各科室應將平日辦理便民服務工作情形之書面、照片等相關資料保存，以供備查。

陸、管制考核

- 一、本所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，依本計畫督促所屬完成，並定期召集會議檢討實施成效。
- 二、本執行計畫由秘書室不定期查核執行進度，並彙整各科室推動本執行計畫之辦理情形及現階段執行成果報告於 106 年 7 月及 107 年 1 月陳報矯正署。

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

本計畫如有未盡事宜，本所得依實際需要或相關規定，另行補充或修正。