

法務部矯正署岩灣技能訓練所109年度服務躍升執行計畫

壹、依據

- 一、法務部108年2月19日法綜字第10801502290號函。
- 二、法務部矯正署108年3月15日法矯署綜字第10801567750號函。

貳、計畫目標

以「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

法務部矯正署岩灣技能訓練所各科室。

肆、執行策略及方法

實施要領	推動策略及方法	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。	各科室	業務標準作業流程使各項為民服務作業流程標準化、一致性，節省工時，減少疏誤，並適時檢討改進流程與作業方式。
	(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。	戒護科 總務科 統計室	提高網站資訊檢索介面的友善度，導引民眾迅速查詢所需資訊，提供多元化查詢機制，方便民眾隨時查詢其案件之申辦情形，以達到服務流程之透明化與即時性。
	(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。	各科室	秉持「以客為尊」之信念，檢視機關內外環境設施，積極改善，力求精進，樹立優質機關形象。
	(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。	各科室	全面實施，加強服務品質控管，落實PDCA（計畫、執行、檢核、矯正）檢核環節，研提興革意見，作為推動施政革新之參考。

二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	(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。	輔導科 戒護科	藉由懇親會或開放參訪時，積極宣達政府施政措施及成效並適時聽取建議，增進行政效能。
	(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。	調查科 政風室	不定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失，提升民眾對機關的滿意度及信任。
	(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。	各科室	透過民意調查，瞭解民情、民眾觀感及需求，研析滿意度趨勢，供改進服務之參考以提升機關施政之服務品質。
	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	各科室	利用即時評價機制調查民眾接受意見，回饋至業務流程及服務態度等之改善。
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	(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。	總務科 戒護科	增益單一窗口櫃台功能，並以民眾角度檢討機關內部及上下游服務流程不便利之處，推動電子謄本政策，提高資料查驗使用電子謄本認證之比例，減化辦理案件之作業流程，提高便利性。
	(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。	各科室	配合法務部便民服務線上申辦系統所開放的申辦項目，全面提供民眾便捷洽公環境，縮短等候時間，提高服務效率。
	(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。	各科室	機關同仁藉由參與相關研討會、座談會或教育訓練相互交流，改進整合服務平台，達到資源共享之目的。
	(四)關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服	各科室	持續創新服務項目，以民眾之生活習慣發想

	務遞送過程及作法，提升服務效能。		設計，俾改善民眾對政府服務之刻板觀念，建立服務評價回饋機制，精進服務效能。
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。	各科室	對特殊或弱勢族群提供適性服務，並以做到主動關心服務到家，連線服務現場受理為目標。
	(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。	各科室	透過資通訊科技的運用，改善政府服務提供方式，鼓勵民眾多用網路或行動載具。
	(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。	各科室	規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。
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。	各科室	機關網站主動公開機關之基本資訊，並即時更新，供民眾24小時上網查閱最新訊息及機關施政成效，建立資訊公開之正確性及透明度。
	(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。	各科室	機關網頁設置民眾意見反映區並維護管理，提供民眾多元之抒發意見管道，提供民眾友善網路溝通環境，建立良好溝通模式。
	(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。	各科室	加強服務品質控管，落實PDCA(計畫、執行、檢核、行動)檢核環節，聚焦核心業務，推動服務創新。
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。	各科室	關心社會脈動，因應現代潮流發展與時俱進提升服務效能。
	(二)善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大	各科室	發揮以民為本的全方位服務，在合理合法的

	本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。		範圍內解決民眾的需求。
	(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。	各科室	結合公益、專業團體協助提供專業性服務，善用社會資源，協助公共服務，達成敦親睦鄰目的。
	(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。	各科室	透過參訪及研習，引進企業經營理念及節省成本之作法，以增進機關優質服務品質。

伍、實施步驟

- 一、各科室應依本計畫內容所訂項目，以本年度推動重點確實執行。
- 二、各科室於執行本計畫，有關為民服務事項之作法，如作業流程、申辦手續、服務措施等工作，應突破舊有思維，提出創新作法，藉以提升服務績效。

陸、管制考核

- 一、本所秘書室就各科室辦理服務躍升情形，實施不定期查證考核，以檢討、落實各項工作之推動，必要時於每月召開之所務會議中提出檢討並督促改善。
- 二、各科室執行本計畫各項工作應將平日為民服務工作情形之書面、照片等資料保存，於109年7月、110年1月10日前就各科室至上月底(第1次1-6月、第2次1-12月)提出成果報告，將辦理情形、成果(含照片電子檔)交秘書室彙整，以利每年2次提出109年度「服務躍升執行成果報告」陳報法務部矯正署。

柒、獎勵

本所秘書室對各科室執行本計畫成果，依法務部及法務部矯正署相關規定辦理。

- 捌、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。