

法務部矯正署東成技能訓練所

110年度服務躍升執行計畫



法務部矯正署東成技能訓練所

110年度服務躍升執行計畫

壹、依據

法務部矯正署 108 年 03 月 15 日法矯署綜決字第 10801567750 號函轉法務部 108 年 2 月 19 日法綜字第 10801502290 號函示,依 106 年 1 月 9 日行政院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升方案」辦理。

貳、計畫目標

為激勵本所同仁,秉持「司法為民」之服務理念,創新與精進為民服務作為,達成全方位優質服務,提升矯正機關親民形象與公信力之目標。

參、實施期間

110年1月至12月。

肆、實施範圍

本所各科室業務範疇。

伍、實施對象

本所同仁、收容人及民眾。

陸、計畫內容

依行政院函頒「政府服務躍升方案」、行政院國發會函頒「政府服務獎」評獎實施計畫等相關規定,並依本所服務需求及業務特性擬 訂本執行計畫。

柒、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
1、 完備 基礎	1、建立業務標準	110/6 \ \ 12	各科室	建立並隨時修 正機關各項業
服務	作業流程,維			務工作手册,
項 目,	持服務措施處			使各項為民服 務作業流程標
注重	理一致性;確			準化、一致

服特差 化	保問辦正時程式與無人,申的適流方	110/6		性,節省水。
	2、提讀用資詢服度从易服及道额的訊及道额及道额。	` 12	總務科 戒護科 統計室	提供民眾優質 治公環境,樹立機關服務形象。
	3、注 的 提 洽 用 建 務 服 。 日 。 日 。 日 。 日 。 日 。 日 。 日 。 日 。 日 。	110/6 、12	總務科 戒護科 技能訓練科	全面提供民眾 便捷。 使捷。 使性。 使性。 使性。 使性。 是 是 是 是 是 是 是 是 是 是 是 是 是 是 是 是 是 是 是
	4、因應業務屬性 及服務特性差	110/6 • 12	各科室	提升服務品質,深化服務

異,汲取創新			績效。
趨勢,投入品			
質改善,發展			
優質服務。			
服務設計或邀請民間協力合作,提供符合民眾需求的服	110/6 12	輔導科技訓科	結業供務資共 化務資 共服會公協性社助
2、善善善善善善善善善善善善善善善善善善善善善善善善善善善善善善善善善善善善	110/6 12	總務科 人事室 政風室	宣達政府施政府施政府施政,拉與民眾。
3、依據服務特性 辨理滿意度調 查,瞭解民眾	110/6	政風室	透過民意調查、瞭解民
	趨質優納服請作民務 善調制對或調施 依辦勢 改質入務民,眾。 用查,服建整。 格眾計協供求 各工蒐務議服 人 發 參或力符的 意與民需適務 特度品 展 與邀合合服 見機眾求予措	趨質優納服請作民務 善調制對或調施 110/6 2 (趨質 優

	1			
	對服務的看			情、民瘼、民
	法,並據以檢討改善既有措			
	施。			
				需求,改進服
				務缺失。
	4、傾聽民眾意見,積極回	110/6 \ \ 12		民眾如有專業
	應,有效協助			或法令之疑
	民眾解決問題。			問,可直撥或
			輔導科	轉接各機關
			戒護科	call center
			總務科	專線,由專責
				人員解答相關
				問題,達到快
				速有效的電話
				解答服務。
1、 便捷	1、擴大單一窗口	110/6		檢討為民服務
服務	業務涵蓋範	\ 12		工作相關作業
遞送	疇 ,減除申辨			標準及服務規
過程	案件所需檢附			範,編訂或簡
與方	之書表謄本,		輔導科	化作業流程、
式,	提高業務申辦			辨理時限,訂
提升	便捷度。		戒護科	定明確作業程
民眾			總務科	序,並量化服
生活				務指標。
便利				
度	7、	110/6		
	2、衡酌實際需求,開發線上	110/6 \ \ 12	總務科	提供配合網路
	申辨及跨平台	12	統計室	申辦、並檢討

•	_				
		通用服務,增加民眾使用意			改進電子謄本
		願。			認證之比例,
					減少辦理案件
					之作業流程,
					提高便利性。
	3、	推動跨單位、	110/6		使民眾清楚瞭
		跨機關服務流	• 12		解申辦案件應
		程整合及政府		秘書室	附之證件及作
		資訊資源共用		در اید ۱ _۸ ۸	業程序,以加
		共享,提供全		統計室	速辦理時間。
		程整合服務。			
	4、	關注社經發展	110/6		以民眾角度檢
		新趨勢,運用	\ 12		討機關內部及
		創新策略,持			上下游服務流
		續精進服務遞			程不便利之
		送過程及作		各科室	處,主動尋求
		法,提升服務			跨部門及跨機
		效能。			關合作,整合
					服務流程。
四、關懷多	1、	體認服務對象	110/6		善用傳播媒體
元對象及		屬性差異,對	• 12		及公聽會、說
城鄉差		特殊或弱勢族			明會、村里民
距,促進		群提供適性服		政風室	大會等公眾場
社會資源		務,降低其取			合,宣導政府
公平使用		得服務的成			施政措施及執
		本。			行成效。
	2、	搭配複合策	110/6		提升服務品
		略,延伸服務	• 12		質,深化服務
		據點,提高偏		戒護科	績效。
		遠或交通不便		輔導科	
		地區民眾的服		100 20 21 1	
		務可近性。			

3、考量服務差,務數象 \$\frac{110}{6}\$ total Denter Acallome Repairs Acallome Beth Acal Denter Acad Denter Acal Denter Acad Denter Denter Acad Denter Acad Denter Acad Denter Acad Denter Denter Aca					
展網路服務或 輔以其他可替 代道。 五、開放政 1、建構友善安全 一方透優性 一方透過新 1、建構友善等的 一方透過新 1、建構友 基本 一方透過 一方透過 一方透過 一方透過 一方透過 一方透過 一方透過 一方透過 一方透過 一方透過 一方透過 一方透過 一方透過 一方透過 一方透過 一方透過 一方透過 一方透過 一方。 一方透過 一方透過 一方。 一方。 一方。 一方。 一方。 一方。 一方。 一方。		3、考量服務對象	110/6		建立(或委
輔以其他方式代道。 五、開放政, 的。 五、開放政, 的。 五、開放政, 的。 五、開放政, 的。 五、開放政治, 是權人之知少本之知, 成成成成成成成成成成成成成成成成成成成成成成成成成成成成成成成成成成成成		數位落差,發	\ 12		外) call
式,提供可替 代的。		展網路服務或			center 人員回
大使 (大) 中海 (大) 中		輔以其他方		la sab a l	應民眾處理機
道。 五、開放政 1、建構友善安全 110/6		式,提供可替		戒護科	制,提供即
道。		代的服務管		總務科	時、正確之專
五、開放政 1、建構友善安全 110/6 提供收件確認 55		道。			業及法令知識
本、開放政 1、建構友善安全 110/6				統計室	解答,減少處
五、開放政 1、建構友善安全 110/6					理時間成本,
五、開放政 1、建構友善安全 7 110/6 112 提供收件確認 112					降低民眾之抱
府透明治 費料 開放 環 、12 訊息及查詢管道 课 保 處 跟 瞭					怨頻率。
理,優化機關管理創新應用。 2、促進民眾運用 110/6 實體或網路等 、12 多方管道參與決策 競賣 統計室	五、開放政	1、建構友善安全	110/6		提供收件確認
機關管理 公開透明,便利共享創新應用。	府透明治	資料開放環	• 12		訊息及查詢管
創新 利共享創新應 用。	理,優化	境,落實資料			道,讓民眾瞭
度。 2、促進民眾運用實體或網路等分管道參與決策制定,強制的人工,與對話交流。 3、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	機關管理	公開透明,便		統計室	解案件處理流
2、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。 3、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	創新	利共享創新應			程及最新進
實體或網路等 多方管道參與 決策制定,強 他政策溝通及 對話交流。 3、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 正機關之封閉 總務科 統計室 機關服務提 供,與時俱 進,並以「主 動關心服務到 家」為目標。		用。			度。
多方管道參與 決策制定,強 化政策溝通及 對話交流。 3、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		2、促進民眾運用	110/6		改善民眾對矯
多方管道參與 決策制定,強 化政策溝通及 對話交流。 3、檢討機關內部 110/6 作業,減省不 、12 必要的審核及 行政作業,聚 焦核心業務, 推動服務創		實體或網路等	• 12	北 摧 科	正機關之封閉
化政策溝通及 對話交流。 3、檢討機關內部 110/6 作業,減省不 、12 秘書室 供,與時俱 必要的審核及 行政作業,聚 焦核心業務, 推動服務創		多方管道參與		拟设介	觀念。
對話交流。 3、檢討機關內部 110/6 機關服務提作業,減省不 、12 秘書室 供,與時俱必要的審核及行政作業,聚 焦核心業務, 推動服務創 統計室		決策制定,強		總務科	
對話交流。 3、檢討機關內部 110/6 機關服務提作業,減省不 、12 秘書室 供,與時俱必要的審核及		化政策溝通及		公計 完	
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		對話交流。		 	
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		3、檢討機關內部	110/6		機關服務提
必要的審核及 行政作業,聚 焦核心業務, 推動服務創 統計室				秘書室	
行政作業,聚 無核心業務,總務科 事關心服務到 總務科 家」為目標。 維動服務創					
焦核心業務, 總務科 家」為目標。 推動服務創 統計室				戒護科	
推動服務創絲計室				總務科	
統計室					
117		新。		統計室	

六、掌握社	1、	主動發掘關鍵	110/6		全面實施,加
經發展趨		議題,前瞻規	\ 12		強服務品質控
勢,專案規		劃服務策略預			管 , 落 實
劃前瞻服務		為因應。		(1) 本户	PDCA(計畫、
				秘書室	執行、檢核、
					矯正)檢核環
					節。
	_	¥ m v la +m	110 /0		1+ /
	2、	善用法規調	110/6		持續創新服務
		適、資通訊技	` 12		項目,以民眾
		術應用及流程			之生活習慣發
		簡化,擴大本		各科室	想設計,俾改
		機關或第一線			善民眾對政府
		機關服務措施			服務之刻板觀
	2	的運作彈性。	110 /0		念。
	3 `	結合跨域整			聯合企業、社
		合、引進民間	\ 12		會團體辨理或
		資源、社會創		輔導科	主動參與各項
		新及開放社群		나 레 제	公益事務,宣
		協作等策略,		技訓科	達政府服務訊
		務實解決服務			息及效能。
	1 -	或公共問題。 權衡服務措施	110/6		
	4 `	稚 供 服 務 指 施 的 必 要 性 , 以	· 12		確立年度執行
			12		目標與工作方
		及投入成本與			日保兴工作力
		產出效益間的 合理性,重視			向,據以落實
		合理性, 服務的制度化		秘書室	 執行,有助持
		及持續性。			711117月期付
		久1寸項 T土 *			續提升機關形
					 象及公信力。
	1				水ベムロハ

壹、實施步驟

1、依「政府服務躍升方案」擬訂本所「110年度服務躍升執行計畫」, 簽奉機關首長核定後,於110年3月31日前公開於機關網站及服 務場所。

- 2、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」(「肆、具體措施」所列六大項 22 子項之工作項目)與國家發展委員會 107 年 1 月 15 日函頒「第 2 屆政府服務」獎評獎實施計畫等相關規定,擬訂本執行計畫。
- 3、審酌為民服務需求及業務特性,結合行政院「政府服務獎」之評核項目、評核指標及實際檢核項目,研訂執行計畫;並就本實施計畫「肆、執行策略及方法」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完成期限、量化之效益指標或其他推動作法,俾以深化服務效果,擴大為民服務之領域。
- 4、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。

壹、管制考核

- 1、 秘書室就各科室辦理提升服務品質情形,得不定期實施查證考核。
- 2、本所「為民服務中心」任務編組成員,依本實施計畫期程,負責 推動實施,並於每月所務會議時檢討實施成效。
- 3、 各科室主管應就上列執行計畫督導承辦人依限完成。
- 4、 期程未辦理完畢者,承辦人應用書面敘明理由陳所長核示,另予 追蹤考核。
- 5、 分別於110年7月及111年1月,就所屬各科室截至110年上、下 半年度(第1次1~6月;第2次1~12月)推動執行計畫之執行 成果完成報告,並將服務躍升執行成果報告簽陳機關首長核閱後 備查。

壹、其他

- 1、 本計畫奉核後公開於本機關網站及服務場所。
- 2、本計畫奉所長核可後並提所務會議審議,並請各科室確實落實執行。
- 3、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。