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、完備基礎服務項目，注重	1、建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確	110/6、12	各科室	建立並隨時修正機關各項業務工作手冊，使各項為民服務作業流程標準化、一致

服務特性差異化	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。			性，節省工時，減少疏誤。
	2、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。	110/6、12	總務科 戒護科 統計室	提供民眾優質洽公環境，樹立機關服務形象。
	3、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。	110/6、12	總務科 戒護科 技能訓練科	全面提供民眾便捷洽公環境，達到一處收件，全程服務之要求，「臨櫃服務一次OK」。
	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，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。			績效。
1、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	1、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。	110/6、12	輔導科 技訓科	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。
	2、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。	110/6、12	總務科 人事室 政風室	宣達政府施政措施及成效，拉近與民眾之距離。
	3、依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾	110/6、12	政風室	透過民意調查、瞭解民

	對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。			情、民瘼、民眾觀感及民眾需求，改進服務缺失。
	4、傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	110/6、12	輔導科 戒護科 總務科	民眾如有專業或法令之疑問，可直撥或轉接各機關call center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、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	1、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。	110/6、12	輔導科 戒護科 總務科	檢討為民服務工作相關作業標準及服務規範，編訂或簡化作業流程、辦理時限，訂定明確作業程序，並量化服務指標。
	2、衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台	110/6、12	總務科 統計室	提供配合網路申辦、並檢討

	通用服務，增加民眾使用意願。			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。
	3、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。	110/6、12	秘書室 統計室	使民眾清楚瞭解申辦案件應附之證件及作業程序，以加速辦理時間。
	4、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。	110/6、12	各科室	以民眾角度檢討機關內部及上下游服務流程不便利之處，主動尋求跨部門及跨機關合作，整合服務流程。
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	1、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。	110/6、12	政風室	善用傳播媒體及公聽會、說明會、村里民大會等公眾場合，宣導政府施政措施及執行成效。
	2、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。	110/6、12	戒護科 輔導科	提升服務品質，深化服務績效。

	3、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。	110/6、12	戒護科 總務科 統計室	建立（或委外）call center 人員回應民眾處理機制，提供即時、正確之專業及法令知識解答，減少處理時間成本，降低民眾之抱怨頻率。
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	1、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。	110/6、12	統計室	提供收件確認訊息及查詢管道，讓民眾瞭解案件處理流程及最新進度。
	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。	110/6、12	戒護科 總務科 統計室	改善民眾對矯正機關之封閉觀念。
	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，推動服務創新。	110/6、12	秘書室 戒護科 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。

六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	1、主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。	110/6、12	秘書室	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。
	2、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。	110/6、12	各科室	持續創新服務項目，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。
	3、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。	110/6、12	輔導科 技訓科	聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，宣達政府服務訊息及效能。
	4、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。	110/6、12	秘書室	確立年度執行目標與工作方向，據以落實執行，有助持續提升機關形象及公信力。

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。