

# 法務部矯正署泰源技能訓練所 109 年度服務躍升執行計畫

## 壹、依據

遵照法務部 108 年 2 月 19 日法綜字第 10801502290 號函暨法務部  
矯正署 108 年 3 月 15 日法矯署綜字第 10801567750 號函辦理。

## 貳、實施期間

109 年 01 月至 12 月。

## 參、實施對象

本所各科室。

## 肆、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，積極提升矯正機關親民  
形象與公信力之目標。

## 伍、計畫內容

參酌「政府服務躍升方案」及服務躍升執行計畫內容之執行策略  
及具體推動作法、實施步驟、考核作業、獎勵方式，衡量本所業  
務性質訂定。

## 陸、執行策略及方法

實施要項	推動策略及方法	完 成 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	定期檢視修正 各項業務作業 流程標準化、一 致性，以節省工 時，減少疏誤； 確保資訊提供 、問題回應或 申辦案件處理 的正確性。
	(二)提供民眾易讀、易懂、	經常性	各 科 室	1. 使民眾清楚

	<p>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>辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p>	<p>總務科 戒護科 統計室</p> <p>各科室</p>	<p>瞭解申辦案件應附之證件及作業程序,以加速辦理時間。</p> <p>2. 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。</p> <p>辦理服務態度考核及電話禮貌測試,針對缺失,切實檢討改進,並提供優質化的服務及洽公環境,且提高網站使用的便利性,以樹立本所良好口碑及優良形象。</p> <p>機關服務提供與時俱進,並做到主動關心服務到家,汲取創新趨勢,提供優質服務。</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>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p>	<p>各科室</p> <p>政風室</p>	<p>透過實體或網路管道,讓資訊公開,使決策過程透明,並提供民眾多元化參與機制,及早發現風險,降低衝突發生的機會,提供符合民眾需求的服務。</p> <p>設置郵局廉政信箱、首長信箱及意見箱,每週開啟,蒐集民眾對服務的需求</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>(四)傾聽民眾意見,積極回應,有效協助民眾解決問題。</p>	<p>109年 05月 10月</p> <p>經常性 辦理</p>	<p>政風室</p> <p>各科室</p>	<p>或建議,適予調整服務措施。</p> <p>針對本所同仁及收容人懇親活動,分別實施問卷調查,瞭解滿意度及各項措施的感受及外界觀感、民眾需求,據以改進服務缺失。</p> <p>針對民眾興革意見,敬會相關科室積極回應,以有效解決民眾問題。</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)推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享,提供</p>	<p>經常性 辦理</p> <p>經常性 辦理</p> <p>適時 辦理</p>	<p>總務科 戒護科</p> <p>統計室 總務科 戒護科 技訓科</p> <p>各科室</p>	<p>加強各科室之間的作業默契,互助合作,達成一處收件,全程服務之要求,強化電子謄本認證之比例,擴大「單一窗口服務」,樹立本所服務形象。</p> <p>提升自營作業產品網路商城訂購率,持續檢討各項線上申辦業務,以達到「多用網路少用馬路」之目標,增加民眾之便利性,且改進整合服務平台,達到資源共享之目的。</p> <p>以政府一體的概念,整併跨單位、跨機關、跨</p>

	<p>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>	適時辦理	各科室	<p>中央及地方政府間服務流程，提供全程整合服務；並集結跨機關資源共同推動。</p> <p>發掘問題或就本所服務問題，規劃專案推動執行，務實解決並持續精進服務遞送過程及作法，以提升服務效能。</p>
<p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p>	<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>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p>	<p>總務科 調查科 戒護科</p> <p>總務科 戒護科</p> <p>統計室</p>	<p>打造關懷及友善服務環境，並針對特殊或弱勢族群提供適性照護服務。</p> <p>建立服務看板，使民眾對本所各類申辦案件之流程、辦理時限、申請書表及繳付書證等，一目瞭然，並設有遠距接見設備，提供民眾申辦與收容人接見服務。</p> <p>機關服務提供與時俱進，並以做到主動關心服務到家，連線服務現場受理為目標。</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，落實資料公開透明，便利共享創新應用。</p>	經常性辦理	<p>統計室 總務科</p>	<p>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。</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)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>	<p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p>	<p>秘書室 統計室</p> <p>各科室</p>	<p>網頁提供首長聯絡電子信箱及接見室意見箱,提供民眾意見反映機制,使民眾可以抒發多元意見,建立良好溝通模式。</p> <p>簡化內部作業流程,聚焦核心業務,並推動服務創新,以提供優質服務。</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,擴大本機關或第一線機關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益間的合理性,重</p>	<p>經常性辦理</p> <p>適時辦理</p> <p>適時辦理</p> <p>適時辦理</p>	<p>各科室</p> <p>各科室</p> <p>各科室</p> <p>各科室</p>	<p>發掘關鍵議題或就本所或與第一線業務單位服務問題,規劃專案推動執行,務實解決。</p> <p>適時檢討及修正現有法規,並簡化內、外部作業流程,擴大本所或第一線業務單位服務措施的運作彈性,以提升服務效率。</p> <p>透過公私或結合民間資源,擴大政府服務量能及延伸服務據點;或導入社會創新,善用民間創意及行動力,解決服務或公共問題。</p> <p>協助第一線業務單位產出更便捷、更友善的</p>

	視服務的制度化及持續性。			服務情形，除降低人力、物力、時間等成本及產出合理效益並轉化為例行性服務項目。
--	--------------	--	--	--

### 柒、實施步驟

- 一、請各科室應依本執行計畫確實執行，本執行計畫並主動公開於機關網站。
- 二、請各科室適時檢討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，突破舊有作法，執行本年度之服務躍升工作，提供更優質服務。

### 捌、管制考核

- 一、各科室應將平日服務躍升工作情形及成果保存書面、照片或資訊軟體等資料，作為撰寫服務躍升執行報告之依據。
- 二、本所由秘書及各科室主管組成「為民服務中心」，秘書擔任召集人、各科室主管擔任組員，依據本執行計畫負責推動實施，並不定召集會議檢討實施成效。

### 玖、其他：

- 一、本所各科室主管應落實督導考核各項服務躍升執行情形，以精進服務品質績效。
- 二、本計畫如有未盡事宜，本所得依實際需要或其他規定，另行補充或修正之。