

# 法務部矯正署臺南少年觀護所107年度服務躍升執行計畫

## 壹、依據

法務部矯正署107年2月7日法矯署綜決字第10701546420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，透過創新與精進為民服務作為，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

本所所有同仁。

## 肆、執行策略及方法

### 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。
- (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。
- (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。
- (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。

### 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。
- (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。
- (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。
- (四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。

### 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。
- (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。
- (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。
- (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。

### 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。

### 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。
- (三) 檢討本所內部作業，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。

### 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。
- (二) 善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本所與其他機關服務措施的運作彈性。
- (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。

(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。

#### **伍、實施步驟**

- 一、依據法務部「107 年度服務躍升實施計畫」擬訂本所「107 年度服務躍升執行計畫」，簽奉機關首長核定後，於 107 年 3 月 31 日前公開於機關網站及服務場所。
- 二、其他應注意事項：除本計畫所列之執行策略及方法外，依服務目標及民眾需求，提出未來服務發展重點及優先順序，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，據以提供更優質服務。
- 三、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。

#### **陸、考核作業**

- 一、本所辦理服務躍升之執行情形，實施不定期查核，並針對缺失輔導改進，作為年度為民服務績效成果之依據。
- 二、本所應分別於 107 年 7 月、108 年 1 月 20 日前就(第 1 次 1~6 月、第 2 次 1~12 月)推動執行計畫之執行成果報告(格式如附件 1)提報矯正署。

#### **柒、獎勵**

依行政院第 2 屆「政府服務獎」評獎實施計畫及「法務部 107 年度政府服務獎評獎實施計畫」等相關規定辦理。