

服務躍升執行計畫



法務部矯正署花蓮監獄

# 法務部矯正署花蓮監獄 服務躍升執行計畫

## 壹、依據

- 一、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」。
- 二、國家發展委員會 113 年 1 月 2 日發社字第 1121302986 號函頒第 7 屆「政府服務獎」評獎實施計畫。

貳、實施期程:107 年 1 月起。

參、實施範圍:服務品質及便民服務工作

肆、計畫目標:

為精進「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。

伍、執行策略:

- 一、完備基礎服務作業項目，注重服務特性因應差異
  - (一) 建立業務標準作業流程：  
維持服務措施處理的一致性，並適時檢討改進流程與作業方式，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性。
  - (二) 提升服務流程資訊透明：  
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) 提高專業注重禮貌態度：  
注重服務人員的禮貌態度，確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，建置合宜的服務環境。
  - (四) 因應趨勢持續改善創新：  
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。
  - (五) 數位創新加值：  
運用科技創新、數位轉型及開放政府等策略，提供符合各界需求的便捷服務。

## 二、重視全程意見參與回饋，力求服務切合民眾需求

### (一) 結合民間資源協力合作：

促使民眾參與服務設計之環節，或邀請民間協力合作，提供契合民眾需求的服務。

### (二) 廣納建議調整服務措施：

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，適當予以調整服務措施。

### (三) 依據特性檢討改善措施：

依據各項服務之特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的不同看法，並據以檢討改善既有措施。

### (四) 傾聽意見致力解決問題：

查察社區訊息，傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。

## 三、便捷服務遞送過程方式，提升民眾生活便利程度

### (一) 簡化書表謄本提高便捷：

將申辦案件所需檢附之書表謄本化繁為簡，擴大單一窗口業務的涵蓋範疇，提高業務申辦便捷度。

### (二) 開發在線服務強化通用：

衡酌作業必需性與民眾實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，強化運用效能。

### (三) 橫向連結提供整合服務：

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) 創新策略提升服務效能：

關注社經脈絡及發展趨勢，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、關懷多元文化城鄉差距，促進社會資源使用公平

### (一) 辨識屬性提供適性服務：

衡諸服務對象的屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，使其能循最合適的方式取得服務資源。

### (二) 延伸據點拉近偏鄉距離：

運用複合策略，延伸服務據點，促使偏遠或交通不便地區之民眾仍能共享政府服務的可近性。

(三) 替代方式提供全面服務：

持續發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道，以避免服務對象因數位方面之落差導致無法使用公用之資源與服務。

五、開放政府資訊透明治理，優化機關管理創新應用

(一) 資料公開透明便利共享：

建構友善且安全的資料及開放環境，落實資料公開透明化，便利共享創新應用。

(二) 促進民眾參與決策制定：

鼓勵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) 簡化行政作業創新服務：

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。

六、掌握公共問題發展趨勢，專案規劃前瞻服務策略

(一) 發掘關鍵議題預為因應：

主動發掘關鍵議題，預為前瞻性規劃服務策略作為因應。

(二) 運用技術加強作業彈性：

善用法規調適、資訊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。

(三) 跨域整合解決公共問題：

落實跨域聯繫整合、引進民間資源、結合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) 檢視服務必要及持續性：

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。

## 陸、實施步驟及管考

- 一、各科室應依本執行計畫確實執行，並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。
- 二、各科室應將平日便民服務工作情形，保存書面、電子檔、照片等資料以供備查。
- 三、本執行計畫由秘書室不定期查核執行進度，並俟上級機關來文再行陳報各科室推動本執行計畫之情形及階段性執行成果報告。如有未盡事宜，本監得依實際需要或其他規定，另行補充或修正。

柒、本計畫簽奉典獄長後並公開於機關網站，修正時亦同。