

法務部矯正署苗栗看守所

107 年度服務躍升實施計畫

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 107 年 1 月 15 日發社字第 1071300028 號函頒第 2 屆「政府服務獎」評獎實施計畫。
- 三、 法務部 107 年度政府服務獎評獎實施計畫。

貳、實施對象

法務部矯正署苗栗看守所

參、計畫目標

為精進本所「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。

肆、執行策略及方法

實施要項	執行策略及方法	承辦單位
基礎服務	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。	本所各科室
服務遞送	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。	本所各科室

	<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>	
服務量能	<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>	本所各科室
服務評價	<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>	本所各科室
開放創新	<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> <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>六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p> <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>	本所各科室

	<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，重視服務的制度化及持續性。</p>	
--	---	--

伍、實施步驟

一、本所「107 年度服務躍升執行計畫」，簽奉所長核定後，公開於機關網站及服務場所。

二、執行計畫應注意事項：

各科室應持續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。

陸、管制考核

一、本所「為民服務小組」採任務編組方式辦理，由秘書擔任召集人，各科室主管為組員，依本計畫督促所屬完成計畫之執行，並不定時進行考核執行進度，檢討實施成效。

二、各科室應將平日各項服務躍升工作情形保存書面、照片等資料，為每半年撰寫「提升服務品質執行計畫之績效成果報告」之參考依據，並於 107 年 6 月底、107 年 12 月底前就所管業務截至上月底（第 1 次 1~6 月、第 2 次 1~12 月）推動計畫之情形及階段性執行成果匯整於文牘承辦人，依限報署。

柒、獎勵

有關評審及獎勵方式，依行政院第 1 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。

捌、其他

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。