

法務部矯正署彰化少年輔育院106年度服務躍升實施計畫

106年2月24日法務部法綜字第10601510650號函頒

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106年1月25日發社字第1061300083號函頒第1屆「政府服務獎」評獎實施計畫。
- 三、法務部矯正署106年3月3日法矯署綜決字第10601567180號函。

貳、計畫目標

為精進本院「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，積極提升本院親民形象與公信力之目標。

參、實施對象

本院相關科室

肆、執行策略及方法

實施要項	推動策略及方法	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	各科室	各項作業流程及申辦程序標準化，維持服務措施處置一致性，達到服務機會均等。

	<p>確性，並適時檢討改進流程與作業方式。</p> <p>(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。</p> <p>(三)注重服務人員的禮貌態度，主動協助民眾申辦、親切引導服務，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，檢討、改善建置合宜的服務環境。</p> <p>(四)因應本院業務屬性及其服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質</p>	<p>各科室</p> <p>各科室</p> <p>各科室</p>	<p>提升服務友善程度，重視城鄉差距、族群差異，落實資源公平共享。</p> <p>提供親切的服務態度、優質洽公環境，樹立機關良好形象。</p> <p>以便民立場設想，並善用社會資源，創新服務項目。</p>
--	--	----------------------------------	--

	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。	各科室	依據本院服務性質，積極結合更生保護會、觀護志工協進會、宗教團體及公益團體，廣泛運用民間資源，提升服務效能。
	(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。	秘書室 政風室	建置多元化與電子化參與管道，透過民意信箱及問卷調查等方式蒐集輿情與民情，精進為民服務工作，拉近與民眾間之距離。
	(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	秘書室 政風室	定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失，提升民眾滿意度。

	<p>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>	各科室	妥善處理民眾反映意見，積極回應，掌握處理時效。
<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>各科室</p> <p>教務科 (資訊)</p> <p>各科室</p>	<p>加強單一窗口辦理效率，主動尋求跨部門、跨機關合作，整合服務流程，並檢討檢附書表之必要性，提升服務便捷度。</p> <p>配合上級機關指示，提供線上申辦及跨平台通用服務，提升服務效率。</p> <p>妥善利用機關內部行政網絡結合政府資訊，提供整合性服務。</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。	各科室	關注社經發展，主動發掘創新服務，並充實、更新各項服務措施，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	<p>(一)體認矯正機關服務對象屬性差異，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</p>	<p>各科室</p> <p>總務科 訓導科 教務科</p> <p>各科室</p>	<p>主動關懷特殊或弱勢群體，提供適性服務，秉持以客為尊理念，提供友善且優質服務。</p> <p>善用網路作業系統，並提倡遠距接見、電話接見等服務措施之申辦，減少服務地域限制。</p> <p>提升網站資訊檢索介面友善度，導引民眾迅速查詢所需資訊，並配合上級機關措施</p>

	務管道。		，提供其他可替代性服務。
五、開放政府 透明治理 ，優化機關 管理創新	<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>教務科 (資訊)</p> <p>教務科 (資訊)</p> <p>各科室</p>	<p>提升網站檢索介面友善度，建構安全公開透明之基本資料、政策、計畫、服務措施等重要資訊，並即時更新。</p> <p>建置多元化、電子化參與管道，提升服務便利度，維持機關與民眾良好雙向溝通。</p> <p>檢視現行機關內部作業程序，精簡行政作業程序，聚焦核心業務，持續推動服務創新。</p>
六、掌握社經 發展趨勢 ，專案規 劃前瞻服	(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因	各科室	關注服務發展新趨勢，前瞻規劃精進服務新作為。

務	<p>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，重視服務的制度化及持續性。</p>	<p>各科室</p> <p>各科室</p> <p>各科室</p>	<p>整合服務平台、提供便捷資訊，檢驗內部作業流程，擴大服務措施的彈性運作。</p> <p>聯合企業、社會團體合作辦理或主動參與各項公益事務，整合各界資源及服務平台，完成資源共享之目的，務實處理民眾需求。</p> <p>檢討投入成本及效益間之合理性，引進企業經營理念，增進優質服務品質。</p>
---	---	----------------------------------	---

伍、實施步驟

- 一、本院參照行政院106年1月9日院授發社字第1061300008號函頒「政府服務躍升方案」與國家發展委員會106年1月25日發社字第1061300083號函頒第1屆「政府服務獎」評獎實施計畫等相關規定，審酌為民服務需求、機關業務特性、服務能量及資源配置，提出服務重點及優先順序，擬訂定執行計畫，據以推動落實，深化服務成效。
- 二、本院各科室應依本計畫實施要項所列六大項之工作項目，按既定之期程確實執行。
- 三、各科室應依據本執行計畫切實執行。
- 四、本院將服務躍升執行成果均以文字檔或相片存檔備查。

陸、管制考核：

- 一、本執行計畫由秘書室不定期至各科室查察落實情形，檢討實施成效及針對缺失提出改進措施。
- 二、各科室主管隨時監督、檢討其業務執行情形，本院每半年追蹤該計畫執行及階段性執行成果，由秘書室彙整陳報法務部矯正署。

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106年度政府服務獎評獎實施計畫」等相關規定辦理。

捌、其他

- 一、本實施計畫簽奉院長核定後，主動公開於機關網站及服務場所。
- 二、計畫內容如有未盡事宜，本院得依實際需要或其他規定，另行補充或修正。