

# 法務部矯正署桃園少年輔育院 109 年度服務躍升執行計畫

## 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 108 年 12 月 10 日發社字第 1081301921 號函頒第 3 屆「政府服務獎」評獎實施計畫。
- 三、法務部 108 年 12 月 31 日法綜字第 10801514870 號函。
- 四、法務部矯正署 109 年 1 月 3 日法矯署綜字第 10901500250 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，積極提升法務機關親民形象與公信力之目標。

## 參、實施對象

本院各科室。

## 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) 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。

(二) 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。

(三) 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

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。

## 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) 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。

## 伍、實施步驟

一、本院擬定之「109年度服務躍升執行計畫」，經簽奉院長核定後，將於109年3月31日前公開於機關網站及服務場

所。

## 二、執行計畫應注意事項：

- (一) 本院擬訂之執行計畫內容包括計畫依據、目標、實施對象、執行策略及具體推動作法、實施步驟、考核作業、獎勵方式等項目。
- (二) 應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、本院「為民服務中心」任務編組成員，應依本執行計畫推動辦理，並定期召集會議檢討實施成效。
- 二、本院應分別於 109 年 7 月、110 年 1 月 10 日前就所屬各單位截至上月底（第 1 次 1~6 月、第 2 次 1~12 月）推動各該單位執行計畫之情形及階段性執行成果完成初審，並將執行成果報告（格式如附件 1）及審查意見（格式如附件 2）提報矯正署。

## 柒、獎勵

有關評審及獎勵方式，依「法務部 108 年度政府服務獎評獎實施計畫」等相關規定辦理。

## 捌、其他

- 一、本院擬訂之服務躍升執行計畫內容，將主動公開於機關網站及服務場所。
- 二、本計畫如有未盡事宜，本院得依實際需要或其他規定，另行補充或修正。