

明 陽 中 學

106 年度服務躍升執行計畫

明陽中學 106 年度服務躍升執行計畫

壹、依據

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」暨法務部 106 年 2 月 24 日法綜字第 10601510650 號函頒「法務部 106 年度服務躍升實施計畫」辦理。

貳、計畫目標

為精進本校全體教職同仁，秉持「專業、便民、高效率」優質服務精神，積極推動各項為民服務措施，以全方位優質服務理念，透過創新與強化為民服務作為，積極提升矯正教育工作親民形象與公信力之目標。

參、實施對象

本校各處、室、隊全體教職同仁

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) 建立業務處理標準作業流程，維持服務措施的一致性；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) 提供民眾便利的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。
- (三) 注重基層人員(如接見室、採購、出納、總務等)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，投入創新趨勢，加強服務品質改善，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) 納入民眾建議意見，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，適時予以調整服務措施。
- (三) 依據服務特性辦理服務滿意度調查，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) 加強單一窗口業務功能，減少申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。
- (二) 配合法務部資訊處所開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。
- (三) 配合法務部所推動跨單位、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，降低其獲得服務的難度。
- (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便利性。
- (三) 考量服務對象數位落差，配合法務部資訊處所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) 透過多元管道如接見、懇親、志工組訓、社區服務等各項與民眾接觸機會，便於蒐集民眾意見，進行問卷調查，或配合法務部所推動網路服務等多方管道，以強化政策溝通及對話交流，制定決策納入民眾意見。
- (三) 檢討本機關內部作業，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、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務

- (一) 運用業務稽核(查)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。
- (二) 善用法規釋示及流程簡化，增進本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、本校擬訂「106年度服務躍升執行計畫」，簽奉機關首長核定後，於106年4月30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) 各處、室、隊於執行本計畫時，有關為民服務事項之作法，如作業流程、申辦手續、服務措施等工作，應突破舊有思維，藉以提升服務績效。
- (二) 本校秘書室就各處、室、隊執行辦理情形，實施不定期查證考核，以檢討、落實各項工作之推動。
- (三) 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、本校各處、室、隊應依本執行計畫於每半年(106年7月、107年1月20日)前提出成果報告，由秘書室彙整「服務躍升執行成果報告」，陳報法務部矯正署審查。並依審查報告所列之優缺點，作為本校提升服務品質之參考依據。

二、本執行計畫陳校長核示後，張貼於本校網頁及服務場所。

三、本計畫如有未盡事宜，依實際需要或其他規定，另行補充

或修正。