

102年度第2季提升服務品質執行成果報告

陳報機關：法務部矯正署苗栗看守所

資料期間：102年1月至6月

壹、為民服務業務現況簡介

本所深信唯有加強便民服務，提昇服務品質，才能提供民眾最滿意之需求。本所本持著「以民為主」的理念，精益求精，以便民、利民為工作守則，竭盡所能保障民眾的權益，圓滿達成為民服務的目的。

本所全體同仁本持下列的服務原則，全心全力的為民眾提供熱誠的服務。

- 一、慎重積極原則：為民服務事項不論大小，都同等重視，慎重處理，以主動積極的精神，儘量為當事人設想，提供最佳的服務。
- 二、雙向溝通原則：以懇切的態度處理為民服務工作事項，嚴守法令規定，以誠懇、和藹的態度，委婉說明服務之範圍。
- 三、專業原則：嚴格要求承辦人員熟悉有關業務規定，務使運用圓熟，使當事人能在最短的時間獲得正確、滿意的解答。
- 四、同理心原則：體認當事人的心情，對於當事人的詢問及陳訴，均耐心詳加說明與解釋。

貳、提升為民服務品質績效

一、優質便民服務

(一) 服務流程（便捷服務程序，確保流程透明）

1-1. 服務流程便捷性

(1) 單一窗口服務全功能程度

- 1、依據法務部矯正署101年04月16日法矯署綜字第10102001000號函示，為提升本所為民服務品質，形塑透明、有感、妥適的服務形象，以達到更快速、便捷、有效率的目標，提供一個使民眾「安心」與「放心」的優質服務環境。本所成立單一窗口服務專區，整合本所各項為民服務措施，相關軟、硬體環境已完成並開始服務。本所單一窗口服務專區整合申辦返家奔喪、返家探視、在監證明、委託書

用印(指紋)、保管金錢與物品領取、醫療費用繳納(含戒治費與勒戒費)、檔案應用申請、醫療診斷證明、藥品寄入、保外醫治、開放參觀、民眾建言與陳情、廠商申請委託加工等各項民眾申請案件，提供一次到位的全方面服務。

- 2、本所為掌握民意，透過與民眾面對面的溝通，展現親民、便民、愛民之服務效能，特成立「與民有約」專區，民眾可於本所網頁或單一窗口專區申請，由本所相關業務承辦人員接待並提供面對面諮詢服務，以作為精進業務之參考。
- 3、依據「法務部矯正署所屬各機關接見室改善方案」改善本所接見室各項軟硬體設施。本所陸續設置人性化交談式櫃台、採購符合環保需求之LED式電子公布欄、合作社門市部販賣窗口改善…等，相關更新方案已全面完成。
- 4、本所接見室以單一窗口方式辦理接見登記、寄送書籍物品、送入保管金等服務。
- 5、本所將與民眾接觸頻繁之辦公場所例如：服務臺、接見室、收發室、人事室、總務科、作業科、政風室等集中設於行政大樓一樓，方便前來洽公民眾申請辦理各項事務。
- 6、為便利民眾洽公，實施服務櫃檯一元化作業，本所接見室及總務科均為開放式櫃檯，採取隨到隨辦之服務方式，並備有民眾書寫桌椅，方便民眾填寫及洽詢公務。
- 7、本所每日指派2名服務熱心誠懇，態度和藹可親戒護同仁，於行政大樓門口執行服務台勤務，協助民眾檢查攜帶證件是否齊備或告知標準程序，通知業務承辦人員接待、並引導民眾至正確櫃台或場所辦理。

(2) 申辦案件流程簡化程度

- 1、有關為民服務作業流程、申請事項所需之證件公布於接見室並登載於機關網站，供民眾查詢瀏覽：

(1) 採隨到隨辦方式辦理收容人入出監(所)等證明。第1季(1~3月)

辦理在(出)監、所證明共134件，禁見/解禁通知共71件。第2季(4~6月)辦理在(出)監、所證明共105件，禁見/解禁通知共53件。

(2) 採隨到隨辦方式辦理收容人申請家屬領回保管金及保管物品。第1季(1~3月)共辦理29人次。第2季(4~6月)共辦理25人次。

(3) 實施接見、寄物、寄入金錢單一窗口，強化便民服務。第1季(1~3月)受理申請寄物3777次，寄入金錢1854次。第2季(4~6月)受理申請寄物2944次，寄入金錢1843次。

2、運用電話及網際網路等設備，提供申辦及查詢服務：

(1) 本所網站及單一窗口服務專區設置「民意服務信箱」，受理民眾線上建言、申請及陳情案件。

(2) 第1季(1~3月)辦理電話預約接見10件，網路預約接見0件。第2季(4~6月)辦理電話預約接見5件，網路預約接見0件。

3、本所接見室以單一窗口一次到位方式辦理接見登記、寄送書籍物品、送入保管金等服務。第1季(1~3月)共辦理接見登記4223人次。第2季(4~6月)共辦理接見登記4973人次。

4、本所各科室受理民眾各項申請或陳情案件，以隨到隨辦，並依限於三日內處理回復完畢。

5、本所總務科名籍業務採隨到隨辦方式辦理申請返家探視、保外醫治等業務。第1季(1~3月)受理收容人申請返家探視8件、保外醫治2件。第2季(4~6月)受理收容人申請返家探視3件、保外醫治1件。

6、本所對於各項為民服務文件申請均簡化至秘書代決，以減少核章數，加速服務流程。

(3) 申辦案件書表減量程度

1、本所各科室同仁持續使用跨機關電子閘門辦理案件，協助查詢及驗證資料。第1季(1~3月)使用電子閘門辦理案件數：43件。第2季(4~6月)使用電子閘門辦理案件數：46件。

2、持續落實E化政策，以電子檔案取代紙本，減少公文往返，提升行政效率，節約紙張資源與傳遞費用。第1季(1~3月)電子公文交換率為83%。第2季(4~6月)

電子公文交換率為78%。

1-2. 服務流程透明度

(1) 案件處理流程查詢公開程度

- 1、依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站，於機關網站設置「主動公開資訊」專區。計有：「法律、解釋彙編及宣導參考文件」、「申請規定與表單下載」、「應主動公開政府資訊」等三大項。
- 2、配合法務部網際網路建置規範，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。本所全球資訊網(外網)通過行政院研考會之全網頁無障礙網頁檢測A+等級。
- 3、廣續推動網站(線上)申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及安全申辦認證，並規劃新增申辦項目，提高線上申辦使用率。
- 4、本所網站主動提供多樣性檢索方式，並遵循法務部相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務並隨時更新資料。

(2) 案件處理流程主動回應程度

- 1、對於現場申辦各項業務之民眾，受理案件時，服務人員態度親切熱誠，會立即主動提供申請人確認訊息，若作業時間過長或不符規定時亦會主動告訴申辦人並加以說明原因，對於透過網路或電話申辦案件之民眾亦同，希藉由正確迅速之回應處理，提升機關親民、愛民形象。
- 2、收容人遇有疾病戒送外醫或住院或情緒不穩，有必要與其家屬聯繫時，本所均主動為之。

(二) 機關形象(提升服務品質，深化服務績效)

2-1. 服務場所便利性

(1) 洽公環境適切程度

- 1、各重要路口設置指引路標，方便初次來所接見之親友辨識，另

外本所提供接見專用停車場供接見家屬免費停車。

- 2、將與民眾接觸頻繁之辦公場所例如：服務臺、接見室、收發室、人事室、總務科、作業科、政風室等集中設於行政大樓一樓，方便前來洽公民眾申請辦理各項事務。
- 3、為便利民眾洽公，實施服務櫃檯一元化作業，接見室及總務科均為開放式櫃檯，採取隨到隨辦之服務方式，並備有民眾書寫桌椅，方便民眾填寫及洽詢公務。
- 4、接見室外設置原木造型涼亭1座，提供民眾等候時休憩環境。
- 5、定期檢視各項核心設施(櫃檯、座椅、盥洗室、哺乳室、無障礙設施等)，並提供一般或其他貼心服務。
- 6、於本所網站公告欄提供最新接見服務資訊及自營成品販售等訊息。
- 7、本所單一窗口服務專區設置休息區，提供桌椅、飲水設備、書報雜誌、桌上型電腦及LCD電視，以方便洽公民眾或來賓使用。

(2) 服務設施合宜程度

- 1、於接見室入口左側設置愛心鈴及輪椅 1 部，供行動不便者之接見家屬，按鈴後由服務志工協助辦理接見事項。
- 2、服務台備有原子筆及不同度數之老花眼鏡，方便民眾填寫各項書表。
- 3、盥洗室提供衛生紙、衛生棉、洗手乳、烘手機、置物架，及規劃育嬰室、哺育幼兒尿片台供接見民眾使用。
- 4、接見室設有冷氣機、飲水機、電視機、書報雜誌，以供家屬等候休憩使用，並構建雙語標示、電腦語音叫號服務，隨到隨辦。
- 5、每週2次派員進行機關周遭環境美(綠)化、辦公場所門窗地板清潔打臘，對於本所大門庭院、接見室、外圍環境、水溝等，定時清掃維持環境衛生，並將工作項目登載工作紀錄簿備查，

以提供舒適、明亮、整潔、具特色的洽公場所。第1季(1~3月)辦公環境整理24次。第2季(4~6月)辦公環境整理24次。

2-2. 服務行為友善性與專業性

(1) 服務親和程度

- 1、每日指派2名服務熱心誠懇，態度和藹可親戒護同仁，於行政大樓門口執行服務台勤務，協助民眾檢查攜帶證件是否齊備或告知標準程序，通知業務承辦人員接待、並引導民眾至正確櫃台或場所辦理。
- 2、本所秘書室每月不定時實施電話禮貌抽測，並列為重點考核項目，以督促、考核、提昇同仁之服務態度及專業度。第1季(1~3月)電話禮貌抽測件數合計12件。第2季(4~6月)電話禮貌抽測件數合計12件。
- 3、為體恤平日上班或上課無法來所辦理接見之民眾，本所接見室於每月第一週日加班，辦理假日接見；另逢連續三日以上假期，亦辦理半日以上接見。

(2) 服務可勝任程度

- 1、本所藉各種會議及常年教育、勤前教育等機會，宣導各位同仁為民服務、以客為尊、服務導向之理念與做法，秉持著「民眾的小事，就是我們的大事」之服務精神，加強提升專業知識、法令，達到「求速度、講效率」全方位服務目標。
- 2、本所提倡宣導終生學習之觀念，鼓勵同仁於公暇之餘學習新知，充實自身學養，培養勇於嘗試創新求知之精神。
- 3、本所指派對於業務處理流程熟悉度高之同仁，擔任接見室或第一線服務人員，期使精準的回答民眾提出問題，並能主動且正確地提供與問題有關的完整資訊。
- 4、本所配合政府獄政透明化之政策，並藉由雙向溝通，使社會人士及家屬了解收容人在所生活狀況，消除民眾疑慮，積極辦理開放學術機構、民間團體或家屬參訪本所，並舉辦座談會，針對民眾提出各

項業務之批評與建議，納入本所革新及提升服務品質營造優良環境之參考。

2-3. 服務行銷有效性

(1) 施政宣導有效程度

- 1、本所經常利用各種管道進行施政績效宣導，妥善運用社會資源或與企業、團體、社區等結合，讓民眾知道機關提供了哪些服務，拉近民眾與政府機關的距離。
- 2、搜集輿情民情，與本所轄區里長密切聯繫接洽，讓轄區民眾知道機關提供了哪些服務，檢討精進為民服務工作。
- 3、組成收容人志工服務隊，每月定期至鄰近國馨社區、南勢火車站、戊山園老人安養中心、南勢里活動中心，認養維護及清掃環境。第1季(1~3月)服務件數計3次，參與服務27人次。第2季(4~6月)服務件數計3次，參與服務18人次。
- 4、定期舉辦收容人家屬、社會團體參訪，引導民眾參觀所內設施及了解管教措施，促使民眾了解本所業務方針，廣佈政府施政措施及成效，拉近與民眾之距離。第1季(1~3月)服務件數計1次。第2季(4~6月)服務件數計2次。
- 5、結合更生保護會，觀護志工協進會、醫院、各宗教各職業工(公)會等民間團體、專業團體協助提供專業性服務，以補人力之不足。

第1季(1~3月)合計辦理:

戒護科:0次 作業科:6次 人事室:1次 衛生科:274人/8次 輔導科:團體輔導156人/13次、個別輔導28人/12次。

第2季(4~6月)合計辦理:

戒護科:0次 作業科:7次 人事室:1次 衛生科:136人/6次 輔導科:團體輔導178人/12次、個別輔導38人/19次。

- 6、逢節慶及過年辦理懇親會活動，除藉以濡沐親情鼓勵向上外，並引導家屬參觀所內設施及了解管教措施，促使家屬了解本所業務方針，第1季(1~3月)計辦理1次。第2季(4~6月)計辦理1次。
- 7、設置磁性白板公佈欄，將各種宣導資料，如愛滋病防治宣導、宗教

宣導、政風宣導等，置放於接見室等公共場所，供民眾自由取閱。

- 8、於接見室設置收容人伙食冷藏展示櫃，展示收容人每日三餐伙食菜色，並將每月菜單公佈於公布欄，讓家屬瞭解收容人在所飲食狀況。
- 9、運用機關網頁設置電子公佈欄、接見室設置視聽影音播放系統、LED跑馬燈，以電子化提供政府重要施政措施等，透過多元化的傳播管道進行施政宣導。

(三) 顧客關係 (探查民意趨勢，建立顧客關係)

3-1. 民眾滿意度

(1) 機關服務滿意度

- 1、辦理來所民眾問卷調查，瞭解民眾對本所收容人處遇、機關行政效能及廉政狀況滿意度及提供興革意見，以為本所各項處遇、軟硬體設施及行政革新改善之參考。100年辦理服務滿意度調查，總計發放卷數 200 份，共計收回 184 份，整體服務滿意度為 90.11%。102年度問卷調查由本所政風室規劃辦理中。
- 2、本所設置申訴專線電話(037)361500，依本所民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低民眾、收容人或接見家屬抱怨頻率，接受民眾陳情抱怨均依限予以回復，以自我檢討方式，提出改善服務措施。
- 3、有系統建立「常見問題集」(FAQ)並公布於機關網站及置放接見室服務台，並將民眾意見轉換成為服務政策或改善措施之依據，並將 30 個民眾常見問題，彙成 FAQ 問題集。

3-2. 民眾意見處理有效性

(1) 民眾意見回應與改善程度

- 1、廣設意見箱，鼓勵民眾及收容人提供建言，每月至少 2 次開啟意見箱，重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定審慎、迅速、正確地處理問題。第 1 季(1~3 月)合計受理意見反應 3 件。第 2 季(4~6 月)合計受理意見反應 2 件。

- 2、建立機關發言人制度，對於新聞媒體及報章輿論快速回應，對不實之報導，主動澄清或更正不實內容，以導正社會視聽。

二、資訊流通服務（豐富服務資訊，促進網路溝通）

（一）資訊提供及檢索服務

1-1. 資訊公開適切性

（1）公開法令、政策及服務資訊程度

- 1、依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站，於機關網站設置「主動公開資訊」專區。計有：、「條約、中央法規」、「合議制會議紀錄」、「函釋與裁量基準」、「組織執掌與聯絡方式」、「行政指導文書」、「施政計畫業務統計與研究報告」、「預算及決算書」、「請願訴願」等9項。
- 2、配合法務部網際網路建置規範，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。
- 3、賡續推動網站（線上）申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及安全申辦認證，並規劃新增申辦項目，提高線上申辦使用率。
- 4、規劃提供多樣性檢索方式，並遵循法務部相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務並隨時更新資料。

1-2. 資訊內容有效性

（1）資訊服務正確程度

- 1、隨時更新本所網路資訊內容，舉凡年節、紀念假日、颱風來襲等因素，是否照常接見或寄物等訊息，均於事前上網公告，以免收容人家屬徒勞往返。
- 2、於本所接見室設置LED跑馬燈、公告欄併予提供前揭各項行政方面資訊。
- 3、為確保網站內容更新即時及正確，網管人員每月依網頁維護週期表檢視網站資料。第1季(1~3月)合計辦理電子公佈欄資料更新47件次。第2季(4~6月)合計辦理電子公佈欄資料更新71件次。

1-3. 資訊檢索完整性與便捷性

(1) 資訊檢索服務妥適性及友善程度

- 1、機關網站資料皆以主題分類，提升網站檢索的互動性與友善性。本所全球資訊網已通過行政院研考會之全網頁無障礙網頁檢測 A+ 等級。
- 2、機關網站區分機關簡介、民眾導覽、承攬加工、為民服務、政府資訊公開、電子公佈欄、統計園地、苗所剪影、最新消息、便民措施等主要分類區塊供民眾上網瀏覽。
- 3、強化資訊檢索完整性並連結法務部矯正機關預約接見系統、矯正機關承攬委託加工、傳統工藝傳承、法務部線上申辦系統、單一申辦窗口、行政執行機關拍賣公告、最新法規資訊、e 等公務員、電子化政府網路文官學院、我的 e 政府電子化政府入口網、全國檔案目錄查詢網及攸關民眾生活之綠色消費、節能標章等網站，並提供法務部所屬矯正、檢察、行政執行、調查、政風、訓練等機關連結。

(二) 線上服務及電子參與

2-1. 線上服務量能擴展性

(1) 線上服務提供及使用情形

- 1、配合法務部便民服務線上申辦系統，提供網路預約、電話預約、遠距接見預約等服務，開辦律師電話預約接見，有效縮短律師等候接見時間。
- 2、配合法務部政策規劃建置檢索功能，提供進階檢索，如「資訊分類檢索」、「全文檢索」、強化資訊中英文檢索功能。

2-2. 電子參與多樣性

(1) 電子參與多元程度

- 1、目前電子參與部分提供民意信箱之基本服務，未來將配合法務部線

上服務政策，規劃提供民眾意見反映及討論回應專區等服務。

- 2、為提升電子參與有效性，未來亦將視實際需要辦理民意調查、網路調查，將民眾意見轉換成為服務政策或改善措施之依據。

三、創新增值服務（創新服務方式，整合服務資源）

（一）有價值的創意服務

- 1、增設接見等候室具書寫功能之休息座椅、女用廁所增設嬰兒安全座椅、增設哺乳室，使接見家屬有舒適方便的洽辦環境。行政大樓1至3樓鋪設塑膠止滑軟墊，使來賓有安全舒適的洽公行走空間。
- 2、派遣替役男於勤後之備勤時間，前往社區安養機構從事環境之清潔美化，拉近民眾與政府機關的距離，提升服務產出的附加價值及便民程度。
- 3、推動就讀高中職之員工子女利用寒暑假等課餘時間擔任司法小志工，協助機關從事法令宣導、引導、解說、行動不便者扶助、民意調查等為民服務工作，讓民眾更直接感受到服務品質的提昇。

（二）服務措施延續性及標竿學習效應

- 1、檢討現有為民服務工作廣度、深度著手，主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，並針對民眾需求，持續規劃設計有創意的增值服務。
- 2、考量社會公平正義，針對多元化社會及促進族群的融合，重視民眾角度思考的服務，持續規劃增加語言弱勢族群(客語)之便民服務，並鼓勵同仁學習客語參加檢定，提供更優質的服務。
- 3、為加強本所檔案管理業務人員專業技能，於102年2月25日由總務科長參加檔管局舉辦檔管研習及金檔獎頒獎典禮。
- 4、本所於102年4月18日下午，邀請臺北監獄內控教育訓練種子教師黃教誨師天鈺蒞所宣導講習。黃教誨師針對矯正實務之內控制度進行了深入的講解，主要大綱包括「政府內部控制觀念架構」、「政府內部控制觀念架構運用」、「內部控制制度設計設計應行注意事項」。本次講習除必要留值同仁外，所長、秘書及科室主管、同仁共53名參加本次講習，對於本所在落實執行內部控制制度有著重要的教育意義。

5、為美化辦公環境，提升機關形象及促進行政效率，並養成同仁主動維護環境整潔習慣，本所**每季辦理「各科、室環境整潔競賽」**。每年 1、4、7、10 月為季評比月份，由所長、秘書及各科室主管共同實地評分後，於所務會議公布成績，獲評分第 1 名之科室，頒發季冠軍獎牌 1 座，並懸掛於明顯處，以彰顯榮耀並發揮標竿學習效應。

(三) 服務措施執行方法效能性

- 1、創新(意)服務雖增加機關額外之支出，但在考量社會公平正義的價值下，政府有責任提供該項服務，故本所將持續規劃設計有創意的加值服務，建立民眾與政府信任關係。
- 2、**繼續推動員工子女於暑假擔任司法小志工**，提供民眾洽公時能有更充分與溫馨之服務品質；另一方面以頒發志工服務證書方式協助員工子女推甄大學，不增加機關額外之支出，又能產出一舉兩得之效能。
- 3、本所心靈成長團體「點燈坊」成員，發揮大愛精神，主動關懷社會弱勢團體及個人，本季辦理**順手捐發票活動**於本所門衛放置發票捐贈箱(創世基金會)，第 1 季(1~3 月)共捐贈 426 張。第 2 季(4~6 月)共捐贈 239 張。
- 4、為敦親睦鄰及關懷弱勢，本所經常配合當地里長，**主動派遣替代役男參與公益服務活動**，例如慰問並致贈生活用品予附近之獨居老人、打掃鄰近社區公園、參加捐血活動等。第 1 季(1~3 月)服務件數計 3 次，參與服務 47 人次。第 2 季(4~6 月)服務件數計 3 次，參與服務 29 人次。
- 5、本所為豐富自營產品品牌特色以提昇銷售績效，特辦理**自營產品「品牌命名及圖騰圖案」徵圖比賽**。本次分「員工組」及「收容人組」等 2 組分組比賽，廣徵參與層面並凝聚多元的創意設計與巧思，作品主題為融合多元文化特色，具有在地代表性精神象徵，深受大眾喜愛，並展現矯正機關特質。除鼓勵收容人踴躍參加外，亦請本所員工及其家屬(子女)共襄盛舉。