

一百零二年度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

資料時間：一~九月

壹、優質便民服務

一、服務流程

(一) 服務流程便捷性

1、單一窗口服務全功能程度

- (1) 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。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。
- (3) 本所依據「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，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) 關於為民服務作業流程、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。
- (2) 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。第 3 季(7~9 月)辦理在(出)監、所證明共 103 件，禁見/解禁通知共 50 件。
- (3) 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。第 3 季(7~9 月)共辦理 31 人次。
- (4) 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。第 3 季(7~9 月)受理申請寄物 3613 次，寄入金錢 1789 次。
- (5) 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。
- (6) 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。第 3 季(7~9 月)辦理電話預約接見 15 件，網路預約接見 0 件。

- (7) 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。第 3 季(7~9 月)共辦理接見登記 4295 人次。
- (8) 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。
- (9) 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。第 3 季(7~9 月)受理收容人申請返家探視 0 件、保外醫治 1 件。
- (10) 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。第 3 季(7~9 月)使用電子閘門辦理案件數：58 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%。第 3 季(7-9 月)電子公文交換率為 81%。

(二) 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) 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) 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,有必要與其家屬連繫時,本所均主動為之。

二、機關形象及顧客關係

(一) 洽公環境及服務行為

1、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。第 3 季(7~9 月)辦公環境整理 26 次。

2、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。第 3 季(7~9 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。

3、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。

(二) 服務行銷有效性

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。第 3 季(7~9 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。第 3 季(7~9 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。

第 3 季(7~9 月)合計辦理:

戒護科: 0 次 作業科: 2 次 人事室: 1 次 衛生科: 133 人/6 次 輔導科: 團體輔導 163 人/11 次、個別輔導 39 人/17 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。第 3 季(7~9 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. 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，電子化宣傳政府重要施政措施，透過多元化的傳播管道進行施政宣導。

(三) 顧客滿意度

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。102 年度問卷調查結果分析本所行政效率之滿意度為 96%；對各種接見措施之滿意度為 100%；收容人生活管教之滿意度為 97%；對於本所同仁服務態度之滿意度為 99%；機關清廉度之滿意度為 89%。顯見收容人家屬對於本所各行政、處遇相關措施均持高度肯定之看法，此代表全體同仁努力成果，普遍獲得民眾認同。

	本所行政效率	本所各種接見措施	收容人生活管教	本所同仁服務態度	本所人員接聽電話禮貌	本所清廉度
--	--------	----------	---------	----------	------------	-------

很滿意	34%	32%	27%	30%	36%	30%
滿意	55%	52%	52%	55%	52%	50%
可接受	7%	16%	18%	14%	7%	9%
不滿意	0%	0%	2%	0%	0%	2%
很不滿意	2%	0%	0%	2%	0%	2%
沒意見	2%	0%	0%	0%	5%	7%
單項滿意度(含很滿意、滿意及可接受者)	96%	100%	97%	99%	95%	89%
整體滿意度	96.00%					

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。

(四) 民眾意見處理有效性

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。第3季(7~9月)合計受理意見反應1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。

貳、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

(一) 資訊公開適切性與內容有效性

公開法令、政策、服務資訊程度、內容正確程度及網站

符合無障礙規範

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。
5. 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。
6. 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。
7. 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。第3季(7~9月)合計辦理電子公佈欄資料更新83件次。

(二) 資訊檢索完整性與便捷性

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

(一) 線上服務量能擴展性

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。

(二) 電子參與多樣性

電子參與多元程度

1. 電子參與部分提供「法務部便民服務線上申辦系統」、「民意信箱」、「自營成品網路訂購」、「檔案應用服務」等服務，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。
3. 本所網頁「為民服務」專區，增置「常見問題集」(FAQ)單元，完整提供本所各科室相關業務常見問題，方便民眾上網點閱，減少疑慮。

參、創新加值服務（創新服務方式，整合服務資源）

創新服務情形

（一）有價值的創意服務

1. 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。
2. 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。
3. 舉辦品格教育相關之文康活動，精進品格之洗練，強化自我價值之認同感(本年度迄9月止，計辦理品格教育中心德目創意海報、標語競賽，戒成專線海報比賽，品德暨生命教育徵文比賽，生命教育戲劇比賽、環保創意模型比賽等。
4. 辦理藝術治療：本所自6月起成立本所收容人合唱團，藉由「音樂理療」之實施，運用音樂對人生理及心理所可能產生的影響，配合治療技巧，使收容人性情溫和轉化，並協助培養正面、積極的生活態度。
5. 持續推展辦理收容人三大節日電話懇親、面對面懇親會活動，以維繫親情加強家庭支持力量，共同參與人格品德之修練，進而使收容人能順利復歸社會，減少再犯之發生，並於會中安排更生保護會辦理家庭支持活動(本年度辦理三大節日家庭支持懇親會共計3場次，322人次參加)。
6. 持續辦理收容人技能訓練，本所共有傳統木雕、機車修護、腳踏車修護、傳統小吃、美容美髮、園藝等6個班別，本年度計有74人次參訓。

（二）創新服務標竿學習效益

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

創意的加值服務。

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. 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。
4. 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) 組織內部創新機制及運作情形

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。第3季(7~9月)共捐贈326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。第3季(7~9月)服務件數計5次，參與服務35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。
6. 本所經常配合苗栗縣政府辦理大型觀光展覽活動之時機(燈

會、煙火節)，主動前往設置攤位推廣自營成品及展示本所各項技訓成品，以推銷本所特色並建立本所親民形象。

7. 7月27日辦理就業準備座談會，結合苗栗更保分會與苗栗就服站及參與就業媒收容人61名與會座談。7月31日廣續辦理就業博覽會，計15家廠商入所徵才，包含12家提供49個職缺及3家人力仲介業徵才無名額限制，59名收容人求職，媒合成功者48名。
8. 為加深出所收容人對職場的認識及推展就業無縫接軌特於8月29日辦理『重新出發、再創新生』專題演講座，安排即將出所之110名男、女收容人聽講，邀請福將公司負責人廖國泰先生現身說法，幫助和主講人一樣的更生人，在求職路上提供溫暖和接納，深獲在場收容人的尊崇。
9. 為協助具就業意願與需求之收容人重返職場的心理準備，本所於9月24日上午結合苗栗更保分會、苗栗就服站辦理「建立職業觀念與職場就業講座」活動，排定2個月內即將出所之收容人約100名參加，邀請輔仁大學講師呂亮震演講，會後並實施聽講者「職場觀念宣導問卷調查」。