

104 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：1~3 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，本所已成立「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、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，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) 本所將與民眾接觸頻繁之辦公場所例如：服務臺、接見室、收發室、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。
- (5) 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。接見室採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。

- (6) 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(門衛)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) 本所將接見、申請事項流程公布於接見室並登載於機關網站，供民眾查詢瀏覽。
- (2) 本所總務科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 74 件，禁見/解禁通知共 30 件。
- (3) 本所總務科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 25 人次。
- (4) 本所為強化便民服務，於接見室以單一窗口、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)受理申請寄物 2817 次，寄入金錢 1678 次。
- (5) 為有效提升為民服務品質及提高行政效率，本所提供民眾以電話、網路或現場預約方式登記接見，可隨到隨辦，達到便民服務，並落實單一窗口作業方式之目標。第 1 季(1-3 月)辦理電話預約接見 2 件，網路預約接見 1 件。
- (6) 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。於法制上，訂定「法務部矯正署苗栗看守所處理人民陳情案件要點」，作為受理民眾陳情案件之依據及標準處理流程。104 年 1~3 月間共受理 2 件陳情案件，由承辦科室依限處理完成。
- (7) 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 4 件、保外醫治 2 件。

(8) 為使被告家屬瞭解羈押、禁見情形並防止司法黃牛趁隙訛詐，本所於禁見被告入所後，主動以電話通知家屬，並加以提醒以避免受騙。第 1 季(1~3 月)共計通知 22 件。

(9) 為加速行政效能，縮短申辦時間，本所內部透過分層負責明細表的修正，檢討決策流程簡化方式。

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(如：刑案知識庫系統、電子公文交換、戶役政資料、採購系統等)。

(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。本年 1~3 月線上簽核比率平均為 56.24%，已達成行政院「電子公文節能減紙續階方案」指標。

法務部矯正署苗栗看守所電子公文節能減紙填報系統統計表												
期間：2015 年 1 月~3 月												
		線上簽核							減紙			
項次	項目 月份	電子 收文	紙本轉 線上簽 核數	自創簽 稿數	線上簽 核數	線上簽 核比率	電子公 布欄件 數	發文平均 使用日數	是否雙 面列印	採購紙張 數量(箱)	去年同期採 購紙張數量 (箱)	減紙 比率
1	2015 年 01 月	298	0	441	386	52.23 %	0	2.15	是	0	0	0.00 %
2	2015 年 02 月	231	0	278	289	56.78 %	0	2.08	是	0	0	0.00 %
3	2015 年 03 月	299	0	343	388	60.44 %	0	1.81	是	0	0	0.00 %
	合計	828	0	1062	1063	56.24 %	0	2.02	--	0	0	0.00 %

(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。
- (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，服務人員態度親切熱誠，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等情事，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) 本所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) 本所接見室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，另設有哺乳室供接見民眾使用。
- (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，設立雙語標示、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，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。

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 4 件，考核成果皆為優良。
- (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，若有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9次，參與服務45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。
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，具體成果如下：

第1季(1~3月)合計辦理：

- 辦理糖尿病收容人保健班，教導糖尿病收容人飲食換算、疾病防治、自我保健等智能，預防合併症發生、促進身體健康，商請大千醫院營養師、護理個管師或醫師共同授課，3月份開辦第一梯次課程。
- 安排衛生局人員入所辦理愛滋及毒品危害防治衛生教

育講座，辦理 54 場次宣導共計 1780 人次參加。

- 安排衛生局人員入所辦理菸害防治衛生教育講座，辦理 15 場次宣導共計 404 人次參加。
- 安排紅十字會人員入所辦理急救訓練，共計 60 人參加。
- 2 月 10 日辦理收容人春節電話懇親，2 月 11 日辦理收容人春節面對面懇親，2 月 13 日辦理收容人春節關懷活動。

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。
7. 設置公佈欄，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，做為本所各項處遇、軟硬體設施及行政革新改善之參考。本所 103 年度為民服務滿意度調查，民眾對本所行政效率之滿意度為 99%；對各種接見措施之滿意度為 98%；收容人生活管教之滿意度為 96%；對於本所同仁服務態度之滿意度為 100%；對於本所同仁電話禮貌滿意度為 98%；機關清廉度之滿意度為 97%。民眾平均滿意度為 98%，較上年度增加 2%。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。

	對本所行政效率是否滿意	對本所各種接見措施(包括軟、硬體設施)是否滿意	對本所關於收容人的生活管教是否滿意	對本所同仁的服務態度是否滿意	本所人員接聽電話之禮貌是否滿意	對本所同仁清廉度(風紀操守)是否滿意
(1)很滿意	33%	33%	21%	40%	44%	29%
(2)滿意	56%	50%	54%	52%	46%	56%
(3)可接受	10%	15%	21%	8%	8%	12%
(4)不滿意	0%	0%	0%	0%	0%	2%
(5)很不滿意	0%	0%	0%	0%	0%	0%
(6)沒意見	2%	2%	4%	0%	2%	2%
(1)+(2)+(3)單項滿意度(含很滿意、滿意及可接受)	99%	98%	96%	100%	98%	97%
整體滿意度	98.00%					

2. 辦理本所 103 年度職員滿意度調查，同仁對工作環境滿意度為 70%；對行政管理措施之滿意度為 91%；行政效率之滿意度為 98%；認為行政程序的透明度為 98%；機關組織文化的認同程度為 98%；建議受到機關或主管重視的程度為 91%；機關整體員工清廉度的滿意程度為 98%；對本機關推動廉政工作提升清廉施政的努力之信心程度為 93%；對公務員廉政倫理規範遵行情形為 100%。職員平均滿意度為 93%。

法務部矯正署苗栗看守所 103 年度員工滿意度暨廉政問卷調查統計表

	工作環境滿意度	行政管理措施的滿意程度	行政效率的滿意程度	行政程序的透明程度	機關組織文化的認同程度	建議受到機關或主管重視的程度	機關整體員工清廉度的滿意程度	對本機關推動廉政工作提升清廉施政的努力之信心程度	對公務員廉政倫理規範遵行情形
(1)很滿意	7%	9%	5%	7%	5%	5%	14%	7%	19%
(2)滿意	33%	42%	42%	58%	56%	44%	63%	60%	58%
(3)尚可	30%	40%	51%	33%	37%	42%	21%	26%	23%
(4)不滿意	16%	9%	2%	2%	2%	9%	2%	7%	0%
(5)很不滿意	14%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
(1)+(2)+(3)小計 (含很滿意、滿意及尚可)	70%	91%	98%	98%	98%	91%	98%	93%	100%
整體滿意度	93.00%								

3. 辦理 103 年度收容人滿意度調查，收容人對於機關供應伙食品質滿意度為 77%；對合作社提供之服務滿意程度為 90%；醫療照護措施滿意程度為 80%；機關安排之技能訓練滿意程度為 66%；機現行配業措施滿意程度為 80%；對於違規之申訴制度滿意程度 70%；機關整體員工清廉度的滿意程度為 84%。收容人平均滿意度為 77%。

	機關供應伙食品質滿意度	合作社提供之服務滿意程度	醫療照護措施滿意程度	機關安排之技能訓練滿意程度	現行配業措施滿意程度	對於違規之申訴制度滿意程度	機關整體員工清廉度的滿意程度
(1)很滿意	10%	10%	8%	16%	12%	7%	10%
(2)滿意	22%	34%	38%	26%	34%	33%	46%
(3)尚可	42%	46%	34%	24%	34%	30%	28%
(4)不滿意	22%	6%	8%	10%	6%	16%	0%
(5)沒意見	4%	4%	12%	24%	14%	14%	16%
(1)+(2)+(3)單項滿意度(含很滿)	74%	90%	80%	66%	80%	70%	84%

意、滿意及尚可)						
整體滿意度	77%					

4. 本所 103 年度「職員滿意度調查」共有 4 項追蹤改善事項；「收容人滿意度調查」共有 6 項追蹤改善事項；「為民服務滿意度調查」共有 4 項追蹤改善事項，除建議內容不符現實外，均由相關科、室完成追蹤、改善。
5. 本所設置申訴專線電話(037)361500，並訂定「法務部矯正署苗栗看守所處理人民陳情案件要點」，利用相關機制，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，接受民眾陳情均依限予以回復，以自我檢討方式，改善服務措施。
6. 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。
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 105 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。
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、機關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、創新增值服務（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. 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(本年度預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)。
3. 辦理藝術治療：成立本所收容人合唱團、陶笛班及少年觀護所烏克蘭麗麗班，藉由「音樂理療」之實施，運用音樂教化，使收容人性情溫和轉化，並協助培養正面、積極的生活態度。
4. 持續藉由社會資源，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，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。
5. 持續辦理收容人技能訓練，本年度共辦理男女小吃班、機車修護班、園藝班、美容班、木雕班及鐵工班等 6 類職技訓班。
6. 為提升本所自營作業食品科產製成品及作業場所之衛生安全，定期配合苗栗縣政府衛生局於稽查食品工場之製造、加工、調配、包裝、運送、貯存、販賣食品及食品添加物之作業場所、設施及品保制度等項目，檢查結果符合「食品良好作業規範」。
7. 為提昇本所自營作業產品並行銷自有品牌「悟桐軒」，特委託專利商標聯合事務所申請專利商標，以建立品牌影響力，使民眾、消費者透過「悟桐軒」圖文就能聯想到蛋捲、麻糬等，創造產品附加價值。

(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. 為美化辦公環境、提升機關形象，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，並置於明顯處，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，本所將持續規劃設計有創意的增值服務，建立民眾與政府信任關係。本所由秘書室負責指導為民服務相關業務，各科室每月舉行科務會議，由主管配合督導各相關承辦業務之執行，以加強服務品質控管，創新及興革成效並於每月所務會議提出報告，落實 PDCA（計畫、執行、檢核、矯正）檢核環節。
2. 本所業務科室每月均進行科室會議，討論如何增進施政效能及創新之為民服務方式。另於每月所務會議，由所長針對為民服務相關業務不足之處加以指示、檢討、改進。
3. 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 6 次，參與服務 54 人次。
4. 為協助具就業意願與需求之收容人重返職場，本所定期結合苗栗更保分會、苗栗就服站辦理「就業媒合活動」活動，有利收容人出所後就業無縫接軌。