

法務部矯正署新竹看守所 106 年度服務躍升執行計畫

壹、依據

法務部矯正署 106 年 03 月 03 日法矯署綜決字第 10601567180 號函及法務部法務部 106 年 2 月 24 日法綜字第 10601510650 號函頒制定法務部 106 年度服務躍升實施計畫。

貳、實施對象

法務部矯正署新竹看守所各科室。

參、計畫目標

為激勵同仁，秉持「司法為民」服務理念，創新與精進為民服務作為，達成「專業、便民、高效率」全方位優質服務，提升法務機關親民形象與公信力之目標。是以，爰依行政院「政府服務躍升方案」，規劃落實推動各項便民措施，並參酌「政府服務獎」評獎實施計畫」之各項評核指標，達到「求迅速、講效率、高品質」全方位服務目標，提升服務工作便民與禮民之優良形象。

肆、計畫內容：

實施要項	推動作法	執行方式	辦理 期程	承辦 科室
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。	1、訂定或修正各項申請文件作業流程、辦理時限，並落實隨到隨辦服務。 2、檢討現行單一窗口服務處及接見室為民服務工作各項作業標準規範。 3、檢討本所「分層負責明細表」，簡化決策流程及減少實質核章數，以加速行政效能，縮短民眾申辦案件時間。	持續 辦理 持續 辦理 持續 辦理	總務科 戒護科 總務科 戒護科 主辦 總務科 協辦 各科室

實施要項	推動作法	執行方式	辦理 期程	承辦 科室
	(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。	<p>1、本所機關網站已建置「政府資訊公開」資料，刊登本所應主動公開資訊相關資料（如施政計畫、預算及決算書公告、受贈財物總表及運用情形、其他應主動公開資訊）。</p> <p>2、每半年檢討及維護本所機關網站建置之「家屬專區」內容，刊登內容包括各項服務標準作業程序、常見問答、收容人伙食公告及各科室洽詢聯繫電話，以提供民眾閱覽及使用。</p> <p>3、持續依本所「檔案開放應用作業要點」及「檔案應用處所使用須知」，受理申請閱覽政府資訊及調閱卷宗作業，並建置於本所機關網站供民眾參考及下載。</p> <p>4、將「遠距接見」及「電話預約接見」辦理作業流程及相關申請書表於本所機關網頁公佈，提供民眾閱覽及下載使用。</p> <p>5、提供網路線上預約</p>	<p>持續 辦理</p> <p>持續 辦理</p> <p>遇案 辦理</p> <p>持續 辦理</p> <p>持續</p>	<p>總務科 會計室 統計室</p> <p>主辦 統計室 協辦 各科室</p> <p>總務科</p> <p>戒護科</p> <p>戒護科</p>

實施要項	推動作法	執行方式	辦理 期程	承辦 科室
	(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。	<p>接見申請，縮短收容人配偶、家屬或親屬辦理接見時現場等候之時間，發揮行政效能，達到便利、快速及確實的目標。</p> <p>4、提供「參訪機關」、「在所證明」、「在所作業證明」及「補發出所證明」等 4 項線上申辦作業。</p> <p>5、於接見室設置電腦供民眾查詢相關資料。</p> <p>1、積極宣導電話禮貌並每季不定時辦理電話禮貌測試，針對缺失檢討改進。測試成績優良者，除以予表揚外，亦列入年終考績參考。</p> <p>2、確實要求大門服務台、接見登記室人員及單一窗口服務處人員之服務態度，並應瞭解民眾之需要，主動協助民眾處理相關問題。秘書及科室主管於各窗口服務時間，不定時走動督導，確保服務品質。</p> <p>3、總機指派專人負責並建立代理機制，隨時督促機關總機及第一線服務人員加強法令知能及服務態度，提</p>	<p>辦理</p> <p>持續 辦理</p> <p>持續 辦理</p> <p>每季</p> <p>持續 辦理</p> <p>持續 辦理</p>	<p></p> <p>戒護科 總務科</p> <p>統計室</p> <p>總務科</p> <p>戒護科 總務科</p> <p>總務科 各科室</p>

實施要項	推動作法	執行方式	辦理 期程	承辦 科室
	(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。	升民眾詢問、申辦事 項即時回應品質或轉 介效率。		
4、每日清掃接見室及單 一窗口服務處各項設 施，並提供等待洽公 之民眾書報及雜誌， 給予民眾舒適的服務 環境。		每日	總務科	
6、接見室服務處之服務 台、書寫台、飲水機、 公用電話、停車位、 收容人伙食展示櫃、 接見電話機等隨時注 意清潔及管理維護； 隨時檢視宣導資料及 文具用品是否足數使 用。		每日	戒護科	
7、單一窗口之服務台、 書寫桌及周遭環境應 隨時清潔整理，文 具、書籍、老花眼鏡 應隨時檢視並更新、 補充。		每日	總務科	
1、不定期檢討各項申辦 服務動線、服務標 示、方向引導標示等 是否清楚正確及符合 民眾使用習慣。 2、持續維護及管理各項 服務設施，如櫃台、 座椅、盥洗室、哺乳 室、無障礙設施（專 用停車位、愛心鈴） 等，並持續檢視是否 有必須改善之處。		不定期 持續 辦理	各科室 總務科	

實施要項	推動作法	執行方式	辦理 期程	承辦 科室
		<p>3、接見室設置接見、寄入物品、金錢及購物等各項業務申辦流程標示，使收容人家屬知悉各項申辦流程，讓辦理接見家屬，能一目了然，以減少民眾查詢辦理的時間，並於單一窗口服務處書寫桌前提供各種書寫表範例、老花眼鏡等，供家屬填寫參考及使用。</p> <p>4、於本所全球資訊網詳列本所各項服務之申辦流程、表單，並詳細介紹本所地理位置、前來本所行車路線圖及重要鐵、公路交通網絡，以方便收容人家屬及洽公民眾蒞所辦理。</p> <p>5、持續於機關網頁提供本所各項訊息及相關資訊，除可方便民眾查詢及參考外，亦能提供最新資訊供外界知悉。</p> <p>6、除規劃設置身心障礙人士停車位及服務鈴等設置外，另增設洽公臨時停車位方便律師、醫師或一般民眾來所洽公。</p>	<p>持續 辦理</p> <p>持續 辦理</p> <p>持續 辦理</p> <p>持續 辦理</p>	<p>戒護科 總務科</p> <p>主辦 總務科 協辦 各科室</p> <p>主辦 統計室 協辦 各科室</p> <p>總務科</p>
<p>二、重視全程意見回饋及參</p>	<p>(一)納入民眾參與服務設計或邀請民</p>	<p>1、與鄰近矯正機關共同舉辦例行性大型研討</p>	<p>遇案 辦理</p>	<p>人事室 戒護科</p>

實施要項	推動作法	執行方式	辦理 期程	承辦 科室
與，力求服務切合民眾需求	間協力合作，提供符合民眾需求的服務。	會。(如志工組訓等)。 2、結合本地機關、學校團體、作業廠商及民間團體，辦理參觀及座談會等活動，藉由經驗分享、資源整合建立公務連繫平台，發揮互相支援之服務精神，提供民眾完善之服務環境，落實全方位服務便民目標。	遇案 辦理	戒護科
	(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，適予調整服務措施。	1、本所全球資訊網之頁尾已建置電子郵件民意信箱，針對民眾所提出之需求，提供即時、正確專業及法令知識解答，以減少處理時間成本，降低民眾抱怨頻率。	持續 辦理	各科室
		2、本所機關網站提供各項業務承辦人之專線聯絡電話，期能迅速解決民眾相關問題與聯繫。	持續 辦理	各科室
		3、於接見室及單一窗口服務處設置行政革新信箱，每週由秘書會同政風主任開啟，廣納收容人家屬建言，適時給予回應。另設有民意電子信箱，針對民眾所提出之需求，提供即時、正確專業及法令知識解答，以減少處理時間成本，降低民眾抱怨頻率。	持續 辦理	總務科 秘書室
		4、實施不記名之問卷調查	不定期	政風室

實施要項	推動作法	執行方式	辦理 期程	承辦 科室
	<p>(三) 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。</p> <p>(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p>方式，深入了解民眾或收容人對於本所各項業務之滿意度調查，彙整後作為規劃及辦理業務之參考。</p> <p>由政風室對於洽公民眾、接見家屬及廠商不定期辦理訪談、並辦理對本所服務品質及廉政滿意度調查，藉由各方之意見彙整，以提升為民服務之措施。</p> <p>1、本所機關網站設置「民意信箱」，接受民眾閱覽留言並每日開啟，依業務職掌會各科室研擬處理意見並經陳核後，迅速回覆民眾問答事項，提供民眾友善網路溝通環境。</p> <p>2、指定秘書為機關發言人，對於媒體報導不實之情形，由該負責業務之科室立即繕寫新聞稿，經陳核定後由秘書統一對外說明及發布。</p> <p>3、每日由戒護科針對新聞報導有關本所或其他矯正機關之新聞事件予以剪報，並會知相關科室後陳核。</p>	<p>辦理</p> <p>不定期 辦理</p> <p>持續 辦理</p> <p>遇案 辦理</p> <p>遇案 辦理</p>	<p>政風室</p> <p>秘書室 各科室</p> <p>秘書 各科室</p> <p>戒護科</p>
<p>三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活</p>	<p>(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</p>	<p>申辦本所服務案需檢附謄本者，皆可以電子謄本代替，以確認親屬關係與住居地</p>	<p>遇案 辦理</p>	<p>總務科 戒護科</p>

實施要項	推動作法	執行方式	辦理 期程	承辦 科室
便利度	，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。	隨時檢討各項線上申辦業務及服務項目，配合法務部網站系統功能，提供民眾完整申辦資訊及安全申辦認證，提高民眾線上申辦之使用率。	持續 辦理	主辦 總務科 協辦 各科室
	(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。	1、將本所全球資訊網中所有機關資訊標示配合電子化政府入口網MYEGov提供主題、施政與服務3種分類檢索。	持續 辦理	統計室
		2、由統計與資訊單位進行檢索服務多樣性相關規劃與設計，使民眾便利點選各項資訊說明，並於瀏覽機關網站後亦可直接快速連結至其他相關系統網站。	持續 辦理	統計室
		3、即時資訊：電子佈告欄、最新消息、各科室活動訊息或業務宣導等，由科室需填具網頁資料維護單送陳核閱無誤後，再由統計室將資料登載於本所網站。	持續 辦理	統計室 各科室
	(四)關注社經發展新趨勢，運用創新策	4、每月針對機關網站提供業務相關、政府機構網站等連結資源實施檢測，以確保網路連結無誤，並申辦網頁無障礙標章。	持續 辦理	統計室
		1、舉辦員工參訪本地企業、服務業活動，參觀	遇案 辦理	人事室

實施要項	推動作法	執行方式	辦理 期程	承辦 科室
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能	軟硬體設施、學習其管理精神，運用於公務部門服務工作，企求以最少的投入達到最大的產出，達成優質的服務品質。 2、定期或不定期辦理員工在職教育訓練、成長研習營及常年教育，課程內容包含禮儀、情緒管理、壓力疏解、能力表達、以顧客為導向的服務理念等課程。	持續 辦理	人事室 戒護科
	(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，降低其取得服務的成本。	1、加強敦親睦鄰及社區服務工作，派遣義務勞務及社會勞動服務人協助整理與維護鄰近社區、公園、學校或道路、溝渠與其他公共設施之環境衛生，每月至少1次。 2、指派役男至鄰近社區整理環境，或協助獨居老人室內清潔打掃等服務，以提升本所公益形象。	每月	總務科 戒護科
	(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可近性。	於機關網頁、接見室公告欄及跑馬燈看板宣導本所線上申辦之服務項目，鼓勵民眾多用網路，讓民眾在家也可以申辦案件或查詢案件進度。	每月	戒護科
	(三)考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他	1、檢討本所機關網頁之各專區及增加行動版網站，提供關於本所各項	持續 辦理	總務科 戒護科
			持續 辦理	主辦 統計室 協辦

實施要項	推動作法	執行方式	辦理 期程	承辦 科室
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	方式，提供可替代的服務管道。	<p>資訊，介紹機關服務及措施，隨時更新最新服務訊息外並提供服務項目之表單供民眾下載及電子報訂閱。</p> <p>2、依矯正署規範標準之「常見問題 Q&A」，以針對民眾問題提供最適切之答覆。</p>	持續 辦理	各 科 室 主 辦 總 務 科 協 辦 各 科 室
	(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。	<p>1、各項宣導內容及公告張貼於接見服務處、大門公佈欄及機關網站。</p> <p>2、運用接見室之電子跑馬燈看板及電視，播放各項接見相關作業流程及政府重要施政措施之政令宣導。</p> <p>3、利用本所全球資訊網宣導各項政府施政文宣廣告。</p> <p>4、於本所全球資訊網詳列本所各項服務之申辦流程、表單，並詳細介紹本所地理位置、前來本所行車路線圖及重要鐵、公路交通網絡，以方便收容人家屬及洽公民眾蒞所辦理。</p> <p>5、持續於機關網頁提供本所各項訊息及相關資訊，除可方便民眾查詢及參考外，亦能提供最新資訊供外界知悉。</p>	<p>遇 案 辦 理</p> <p>每 日</p> <p>遇 案 辦 理</p> <p>持 續 辦 理</p> <p>持 續 辦 理</p>	<p>各 科 室</p> <p>總 務 科 統 計 室</p> <p>戒 護 科</p> <p>總 務 科 統 計 室</p> <p>統 計 室</p> <p>主 辦 統 計 室 協 辦 各 科 室</p> <p>戒 護 科</p>
	(二)促進民眾運用實體或網路等多方	1、開放民眾申請參訪機關，以宣導各項矯正處	遇 案 辦 理	戒 護 科

實施要項	推動作法	執行方式	辦理 期程	承辦 科室
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。	遇措施及執行狀況。 2、每日開啟首長電子信箱，會知相關科室研擬處理意見送陳核可後，迅速回應民眾反映意見。	每日	秘書 各科室
		3、透過電子意見箱、問卷調查表等，蒐集民眾提出之建言或須改進之意見，將之轉為服務行為，強化為民服務機制。	持續 辦理	各科室
	(三)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。	1、鼓勵職員利用各項會議時(含所務會議、科務會議等)提出創新服務或改進建言，經由研討認可後進一步提出完整架構與內容，依程序提報陳核。	持續 辦理	各科室
		2、藉由問卷調查結果，分析民眾最需要之服務項目，提出更貼近民眾之創新服務。	持續 辦理	主辦 總務科 協辦 各科室
	(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。	1、每半年提報為民服務成果至上級機關，如本所現行為民服務工作有各項缺失時，主動協調整合各科室，以達便民、利民為目標。	半年	主辦 總務科 協辦 各科室
		2、針對外部民眾需求訂定本所106年度服務躍升執行計畫，並將執行計畫公布於本所機關網站供民眾查閱。	11月	主辦 總務科 協辦 各科室

實施要項	推動作法	執行方式	辦理 期程	承辦 科室
	<p>(二)善用法規調適、資訊技術應用及流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。</p> <p>(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。</p>	<p>1、由總務科名籍承辦人負責單一窗口服務，承辦人員收件後，如為名籍相關業務，則以最快速度辦妥各項申請文件、諮詢事項或其他申請服務事宜；如否，則立即通知該業務承辦人辦理。</p> <p>2、檢討單一窗口各服務項目、申請書表、範例及服務流程是否符合一般民眾需求，如有不符之處立即改進。</p> <p>3、接見室持續實施單一窗口服務方式，讓收容人家屬從登記接見、寄送物品、書籍與金錢等所有相關接見手續於一處即可完成，節省家屬等候時間。</p> <p>1、聯合更生保護會、觀護志工協進會、宗教或其他民間團體等，入所辦理關懷收容人活動、宗教教誨、團體及個別輔導。</p> <p>2、結合財團法人法律扶助基金會新竹分會蒞所辦理法律扶助。</p> <p>3、結合犯罪被害人保護協會新竹分會辦理「修復式正義」活動，以傳達教化收容人之成效。</p> <p>4、結合新竹市政府衛生局蒞所辦理收容人毒品防制及衛生教育宣導。</p>	<p>持續 辦理</p> <p>持續 辦理</p> <p>持續 辦理</p> <p>每月</p> <p>每月</p> <p>每月</p> <p>每月</p>	<p>總務科</p> <p>總務科</p> <p>戒護科</p> <p>戒護科</p> <p>戒護科</p> <p>衛生科</p>

實施要項	推動作法	執行方式	辦理 期程	承辦 科室
	(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。	5、加強所內公共衛生及收容人預防保健服務，以早期發現、早期治療、防止傳染病擴散，並與健保承作醫院合作不定期舉辦收容人健康檢查。 6、邀請廠商及企業主參訪並實施收容人出所就業媒合及宣導，俾使其瞭解本所及矯正機關施政成效並辦理。 7、聯合中華電信股份有限公司新竹營運處於春節、母親節、中秋節等節日蒞所辦理電話懇親關懷活動。 1、每半年全面檢視及修訂本所內部控制制度，內容包含機關整體層級目標及作業層級目標、風險評估、選定作業流程、設計控制作業及建立檢查機制等。 2、由督勤官每日針對出所收容人辦理訪談，以實際瞭解收容人在所收容情形及處遇問題，作為本所行政革新參考。	每月 不定期 辦理 春節 母親節 中秋節 至少半年一 次 每日	衛生科 戒護科 戒護科 主辦 總務科 協辦 各科室 各科室 督勤官

伍、實施步驟：

(一) 各科室應依本執行計畫實施要項所列六大工作項目，按既定之期程確實執行。

(二) 執行計畫內容，參照行政院行政院 106 年 1 月 9 日院授發社

字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升方案」。(「肆、具體措施」所列 6 大項 22 子項之工作項目)與 106 年 1 月 25 日發社字第 1061300083 號函頒第 1 屆「政府服務獎」評獎實施計畫及「法務部 106 年提升服務品質實施計畫」等相關規定擬定。

- (三) 各科室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，突破舊思維，提出創新作法。

陸、管制考核：

- (一) 各科室應依執行計畫確實落實執行。
- (二) 本執行計畫由秘書、督勤官不定期至各科室稽核，發現缺失應即改善並提報所務會議備查。。
- (三) 有關提升服務品質績效業務數據及資料，各科室應於 106 年 6 月及 12 月結束後，於次月 5 日前提送總務科彙整陳報監督機關。
- (四) 各科室平日應將提升為民服務工作、改善情形，按月編製書面或電子資料檔，俾供各業務單位參考運用，並應將平日便民服務工作情形保存書面、照片等資料，以作為年底撰寫機關政府服務獎參獎申請書之參考依據。

柒、績效評估：

有關評審及獎勵方式，依行政院第 1 屆「政府服務獎」評獎實施計畫及「法務部 106 年度政府服務獎評獎實施計畫」等相關規定辦理。

捌、其他：

- (一) 本執行計畫核定後，將主動公開於本所全球資訊網站及公布欄。
- (二) 本計畫如有未盡事宜，得依實際需要或其他規定，另行補充或修正。