

# 101 年度提升服務品質執行成果報告

陳報機關：法務部矯正署新竹看守所

資料時間：101 年 1 月 1 日至 101 年 12 月 31 日

## 壹、為民服務業務現況簡介

近年來社會發展迅速，民眾主權意識抬頭，政府機關為民服務工作面臨重大挑戰，為民服務品質績效之提升為目前政府重要推動政策。藉由樹立行政院所屬各機關公務人員共同核心價值「廉正、忠誠、專業、效能、關懷」為基礎，以「感同身受的心情、靈活創新的思維、堅定不移的意志、清廉正直的行為、積極有效的執行」等方式，塑造專業、親切、高效率的服務形象，用民眾角度思考服務規劃，最後以提升法務工作親民形象與公信力為目標。

本所為民服務業務主要係依據 100 年 11 月 1 日法務部法秘字第 1000500770 號函陳報上級機關核定之「法務部矯正署新竹看守所 101 年度提升服務品質執行計畫」辦理，服務對象則包含收容人、收容人家屬、洽公民眾、本所員工，以及一般社會大眾。

## 貳、提升為民服務品質績效

### 一、提升服務品質，深化服務績效

#### (一)服務場所便利性

##### (1) 洽公環境適切程度

- A、本所網站設計機關位置交通圖，以動畫方式呈現交通路線，便利民眾瞭解。
- B、重新規劃停車位，提供接見家屬或身心障礙人士停放。
- C、闢設明亮溫馨的單一窗口服務處，提供民眾親切舒適的洽公環境，現場並擺置書報、茶水供民眾

取用。

(2) 服務設施合宜程度

- A、入口有導盲磚路線、愛心服務鈴及輪椅 1 部，供行動不便之接見家屬，按鈴後由服務人員協助辦理接見事項，並設有公用電話 1 部。
- B、服務臺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。
- C、盥洗室提供衛生紙、洗手乳、烘手機等清潔用品(具)。會客室設有哺乳室，備有床、茶几、衛生紙等清潔用品供等待接見而有哺乳需求民眾使用。
- D、接見室設有冷氣機、飲水機、電視機、書報雜誌等，以供家屬等候休息時使用。
- E、接見室設有申訴電話直通秘書室提供家屬意見反映窗口，為家屬提供之意見做即時處理。
- F、本所已依法務部矯正署 100 年 3 月 24 日法矯署綜字第 100102759 號函頒之「法務部矯正署所屬各機關接見室改善方案」規定，將接見室鐵柵欄移除，並將登記桌修改為高度 75 公分、面寬 90 公分之連結式長形大櫃臺，以降低高度，另購置舒適及適當高度座椅 6 個，提供家屬使用，讓服務零距離。

(二)服務行為友善性與專業性：

(1) 服務親切程度

- A、本所門衛、接見室服務臺及單一窗口服務處等 3 處，均指派專人輪值，協助引導民眾洽辦各項事務。
- B、接見室及單一窗口服務處之服務人員放置職銜名牌，方便民眾辨識，並加強服務人員之專業知能

及服務禮儀。

- C、改善接見室廁所地面高度平齊，成為無障礙環境。
- D、改善進出動線，讓空間更為寬廣。
- E、增加綠美化盆栽。
- F、增加廁所內愛心急救鈴。
- G、於接見室提供收容人伙食供應之三餐實品展示，提升機關業務辦理之透明化形象。
- H、配合「清淨家園」政策，就本所戒護區、外圍及辦公廳舍等區域進行整理與清掃，加強家屬停車場、接見室、候見室周圍環境之綠化，接見室環境綠化盆栽定期澆水修剪，並分配責任區域，落實管理維持，達到環境美化目的。
- I、為使接見親友熟悉寄送入飲食、物品之相關規定，本所拍攝不得寄送入飲食、物品之照片、圖片等，已張貼於公布欄提供收容人親友參考，以減少民怨，避免無謂爭執事件。
- J、本所每月排定由科室主管定期實施電話禮貌測試，以瞭解承辦同仁對各項執掌業務之熟悉程度，是否能提供正確而完整之資訊，以及電話公務禮儀是否良好。本年度 1-12 月計已辦理 12 次，受測人數計 27 人次。

## (2) 服務可勝任程度

- A、指派專人輪值門衛、接見服務臺及單一窗口服務處，並要求專任輪值人員熟悉本所為民服務之相關業務，隨時接受民眾詢問，並即刻解答或協助解決。
- B、注重業務經驗傳承，針對各科室承辦業務儘量規劃訂定標準作業流程及訂定單一窗口服務手冊，

避免因承辦人員變動，造成民眾洽辦業務時無法順利完成或延宕。

(三)服務行銷有效性：

(1) 施政宣導有效程度

- A、結合電視播映系統隨時辦理政令宣導，廣泛宣導政府服務訊息及功能，本所 1-12 月接見日之上下午各辦理政令及法律宣導共宣導 1056 次，新收容人電視宣導 49 次、衛生保健醫療宣導 48 次，計 4,014 人次。
- B、加強本所自營作業產品之行銷，將原設於接見室之合作社移至作業成品展售中心，結合藝品編織包展示專區，使接見家屬於購物時同時參觀產品，有效展現本所作業、技訓成果及達成行銷目的。另，不定期參加新竹科學園區、各民間社團及矯正機關舉辦之展售會，積極推展收容人技藝成品，創造作業收益，並有效提升矯正機關形象，達成宣傳目的。
- C、定期彙集機關教化、藝文活動照片資料，隨時更新於本所網站，供民眾瞭解機關施政情形。
- D、主動辦理參訪事宜，邀請鄰近機關、學校或村里民、收容人家屬蒞臨指教，並針對近年矯正機關推動之政策或措施進行宣導、說明，提升矯正機關透明化程度。本年度 1-12 月累計辦理 22 次、共 353 人次。
- E、候見室設置意見箱並每周開啟，隨時接受民眾建言，供各項業務改進之參考。
- F、本所網站增設影音宣導專區，內容包括反毒、反賄選、政府資訊公開法、個資法等影音檔，以親切貼近民眾方式，宣導法務部政策。本所網站亦

增設矯正機關辦理收容人「寄(送)入飲食物品影音簡介」，可提供民眾參考，讓民眾對於寄(送)入飲食物品之規定的了解，避免因不符合規定徒增彼此困擾，以有效的宣導機關規定。

## 二、便捷服務程序，確保流程透明：

### (一)服務流程便捷性

#### (1) 單一窗口服務全功能程度

- A、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，並於機關網站主頁增設「家屬專區」專欄，供民眾查詢切身問題及瀏覽各項便民資訊。
- B、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，強化便民服務。本年度1-12月已辦理接見登記8,233人次、受理申請寄物6,089人次，寄入金錢2,583人次。
- C、設置專線電話03-5259695供收容人家屬即時查詢收容人病情、寄藥或申請保外醫治流程，並已公布於本所網站。
- D、申辦案件辦理情形：
  - (A) 辦理收容人入出監(所)等證明申請。本年度1-12月計已辦理在監證明49人次，出監證明25人次，在所證明46人次，出所證明15人次，委託書證明8人次，共計143人次。
  - (B) 辦理收容人申請家屬領回保管金及保管物品。本年度1-12月計已辦理57人次。
  - (C) 本年度1-12月並無收容人申請返家探視、保外待產、返家奔喪之案件受理；保外就醫1件。辦理解送他監執行510人次。
  - (D) 本年度1-12月計已辦理遠距接見人數522

人次。

(2) 申辦案件流程簡化程度

A、針對各項申辦業務之流程，考量實務運作及民眾之需要，隨時加以檢討簡化之可能性，使申辦過程能更加快速且便民。

B、為使新收收容人能儘速購得相關日用品百貨等，以維持日常生活之所需，儘快適應本所生活，穩定情緒，本所檢討簡化收容人購買新收百貨之流程，只要新收收容人有攜入現金交付保管者，即可開立購物三聯單，並由合作社主管親自持送陳核，以最快速度取得所申購之物品。

(3) 申辦案件書表減量程度

A、運用電話及網際網路等設備，提供申辦及查詢服務：

(A) 本所網站設置「民意電子信箱」，受理民眾線上建言、申請及陳情案件。本年度上半年計有受理件數 7 件（含首長電子信箱）。

(B) 本年度 1-12 月無辦理電話預約接見；現場預約接見 17 件。

(C) 本年度 1-12 月計已辦理律師預約接見 92 件。

(D) 本所網站已連結「法務部便民服務線上申辦系統」，有關申請出（在）監所證明、返家探視、參訪機關、領回保管物及保管金、敦親睦鄰服務等均得線上申辦或下載表單辦理。

(二) 服務流程透明度

(1) 案件處理流程查詢公開程度

A、機關各項申請書表及办理流程，均刊登於機關網

頁並張貼服務場所顯目處。

- B、本所機關網頁增設「家屬專區」，各項業務办理流程等相關訊息均能於該專區進行查詢。相關承辦科室之聯繫電話等並詳列於機關網頁，供民眾進行聯繫查詢。
- C、本所電話總機設有電腦語音引導，民眾可經由語音引導至所需各業務承辦人員。
- D、各項申請表格均附有填寫範例，並置放於書寫臺明顯處，方便民眾填寫時參考。

#### (2) 案件處理流程主動回應程度

- A、基於便民服務考量，直接與民眾第一線接觸之勤（業）務單位，如門衛、服務台、接見室等，均指派熟悉各科室業務之資深幹練人員擔任，以提供民眾正確資訊，縮短申辦時間。
- B、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3日內處理回復完畢。

### 三、探查民意趨勢，建立顧客關係

#### (一) 民眾滿意度

##### (1) 機關服務滿意度

- A、本所於接見室設置內線申訴專線電話，秘書室：102、政風室：307 及廉政檢舉電話(03)5224658，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，本年度1-12月尚未接獲民眾陳情抱怨案件。
- B、廣設意見箱並每周開啟，鼓勵民眾及收容人提供建言，每週至少1次開啟意見箱，以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。本年度1-12月處理接見室

服務意見計 1 筆。

C、加強辦理服務品質、態度考核等工作：

- (A) 本所每月定期排定由科室主管實施電話禮貌測試，以瞭解承辦同仁對各項執掌業務之熟悉程度，是否能提供正確而完整之資訊，以及電話公務禮儀是否良好。本年度 1-12 月計已辦理 12 次 27 人次。
- (B) 由督勤官及值班科員不定時抽查與民眾接觸之櫃台業務計 507 次，服務成效良好。
- (C) 定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。

(二) 民眾意見處理有效性

(1) 民眾意見回應與改善程度

A、為瞭解民眾對收容人處遇、機關行政效能及廉政狀況滿意度及提供興革意見，作為本所各項處遇、軟硬體設施及行政革新改善之參考。本所每年辦理問卷調查，以掌握民眾意見及改善方向。

B、依 101 年度對「出所收容人」所進行問卷調查結果(有效樣本 36 份)，主要項目之滿意程度如下：

- (A) 受訪者對本所伙食品質：顯示受訪者很滿意者佔 8.33%，滿意者佔 61.11%，尚可者佔 30.56%，無負面評價者；即本項「可接受以上評價」選項(很滿意、滿意及尚可)佔 100%，較 100 年之 95.36%，滿意度小幅上升 4.64%。
- (B) 受訪者對本所之醫療照顧措施表示很滿意、滿意及尚可者計有 100%，與 100 年之滿意度



90.69%比較，上升9.31%。

(C) 受訪者對本所合作社提供之購物服務表示很滿意、滿意及尚可者計有89.47%，與100年之97.68%比較，減少8.21%；另有5.26%受訪者對本所合作社提供之服務表示不滿意。

(D) 受訪者對本所之配業措施表示很滿意、滿意或尚可者合計94.45%，與100年之滿意度97.68%比較，減少3.23%；另表示不滿意者5.56%，較100年之不滿意度2.33%，增加3.23%。

(F) 受訪者對於本所提供保管金、勞作金或保管品等措施，表示滿意及尚可者各佔50%，無不滿意之意見，相較100年不滿意者佔4.65%，滿意度小幅上升。

C、問卷調查結果由政風室於辦理完畢後於所務會議提出報告，並由所長指示交各相關科室參處，對於滿意程度下降部分，請各業務主管科室納入業務改進參考。

#### 四、豐富服務資訊，促進網路溝通

##### (一) 資訊公開適切性與資訊內容有效性

##### (1) 公開法令、政策及服務資訊程度

A、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」、「書面之

公共工程及採購契約」及「保有個資檔案公告」等 11 項。

B、本所依檔管法於機關網站設置檔案應用服務，內容包括：

- (A) 檔案應用服務指南。
- (B) 檔案應用服務作業流程。
- (C) 檔案應用申請書表下載。
- (D) 檔案應用 Q&A。

C、賡續推動網站線上申辦業務(包括憑證與非憑證申辦系統)及服務項目，提供完整申辦資訊及安全申辦認證。

D、本所網站設有中文版及英文版，且兩種版本間可互相切換，提供民眾使用。

E、依法務部網際網路建置規範，網頁內容應定期檢測，本所網站經檢測符合無障礙網頁規範，取得 A+無障礙網頁標章。

## (二) 資訊內容有效性

### (1) 資訊服務正確程度

A、隨時更新本所網路資訊內容，舉凡因年節、紀念假日、颱風來襲等因素，是否照常接見或寄物等訊息，均於事先上網公告，以免收容人家屬徒勞往返。

B、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。本年度 1-12 月份計已辦理頁面資料更新 210 件次，截至 101 年 12 月底瀏覽本所網站人數有 141,796 人次。

## (三) 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

A、機關網站已建置分類檢索功能，資料加註「主題

分類」(提供公務同仁及民眾使用)、「施政分類」(主要提供公務同仁使用)、「服務分類」(主要提供民眾使用)等3種分類標示，以提升網站檢索的互動性與友善性。

B、本所網站內容分為機關簡介、民眾導覽、為民服務、電子公佈欄、業務主題專區、自營成品、承攬加工、重大政策、就業資訊、統計園地、政府資訊公開、檔案應用服務、電子公文件區、動畫影音專區等主要分類區塊，供民眾上網瀏覽。

#### (四)線上服務量能擴展性

##### (1)線上服務提供及使用情形

A、本所配合法務部辦理線上申辦業務，於本所網頁首頁設置「法務部便民服務線上申辦系統-採憑證作業」及「法務部便民服務線上申辦系統-採非憑證作業」二項連結。另，提供網路申辦業務，計有參訪矯正機關、申請在監證明及網路預約接見等多項矯正便民服務功能。

B、為提升線上服務量能，於網頁提供申請在監證明、申請返家探視、申請接見、申請領回保管物及保管金、申請遠距接見、申請參訪矯正機關等相關電子化表單，供民眾下載使用。

#### (五)電子參與多樣性

##### (1)電子參與多元程度

A、目前電子參與部分，僅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，研擬提供留言板及討論區等服務之可行性。

B、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。

## 五、創新服務方式，整合服務資源

### (一) 有價值的創意服務

1. 敦請社會公益團體、宗教團體，定期蒞所舉辦各項節慶活動、宗教宣導及更生保護。另亦邀請社會公益團體蒞所輔導收容人，本年度 1-12 月計 1281 次，收容人 26,995 人次接受輔導。
2. 主動提供社會服務資源，以利收容人家屬及收容人運用。提供社會服務資源資助出監受刑人返家旅費 6 人，金額 1,150 元。
3. 由本所社區服務隊至民富里等社區進行環境清潔維護，累計出勤 12 次、共 49 人次。
4. 春節期間致贈本地環保局清潔隊慰勞金及本地（民富里）清寒居民 5 戶春節關懷金，強化敦親睦鄰工作，爭取民眾認同

### (二) 服務措施延續性及標竿學習效應

每月第 1 週日，提供平日因上班無法來所之民眾洽辦接見服務，本年度 1-12 月累計辦理 554 人次。受理他監(所)在監收容人家屬遠距接見申請及本所收容人家屬遠距接見之辦理，提供民眾更便捷的接見服務，累計本年度 1-12 月辦理 350 人次。

### (三) 服務措施執行方法效能性

積極承辦各項服務措施，並隨時檢視改進相關成本效益。

### (四) 單一窗口為民服務中心成立

近年來社會發展迅速，民眾主權意識抬頭，本所為貫徹公務人員共同核心價值「廉正、忠誠、專業、效能、關懷」，以「感同身受的心情、靈活創新的思維、堅定不移的意志、清廉正直的作為、積極有效的執行」提升為民服務品質，形塑透明、有感、妥適的服務形象及管理，塑造專業、親

切、高效率的服務態度，用民眾角度思考服務方式，達到更快速、便捷、有效率的品質，以規劃一體化的服務架構，打造一個使民眾「安心」與「放心」的優質服務環境，以提升法務工作親民形象與公信力為目標，故本所成立「民眾安心-矯正機關便民服務單一窗口」，並於9月25日正式啟用，加強服務洽公民眾。