

# 103 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：103 年 1 月 1 日至 103 年 12 月 31 日

## 壹、優質便民服務

### 一、服務流程(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

- (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與單一窗口服務處，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。
- (2) 以單一窗口一次到位方式辦理接見登記、寄送書籍物品、送入保管金與申辦各項證明文件等，強化便民服務。本年度 1-12 月已辦理接見登記 7,697 人次、受理申請寄物 7,255 人次，寄入金錢 3,258 人次。



- (3) 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。
- (4) 落實名籍服務窗口業務，整合在監(所)證明、

保管物品領回、返家探視(奔喪)等申辦，達一次收件全程服務之要求，服務績效如下：

- 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 66 人次，出監證明 6 人次，在所證明 39 人次，出所證明 23 人次，委託書證明 28 人次，共計 162 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 93 人次。
- C、本年度 1-12 月收容人申請返家探視 3 件、無保外待產之案件受理、返家奔喪共 8 件。辦理解送他監執行 799 人次。



- D、本年度 1-12 月計已辦理遠距接見人數 787 人次。



## 2、申辦案件流程簡化程度

- (1) 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。
- (2) 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

- (1) 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。
  - B、 本年度 1-12 月計有受理件數 4 件（含首長電子信箱）。
  - C、 本年度 1-12 月受理電話預約接見及現場預約接見共計 190 次。
  - D、 本年度 1-12 月已辦理律師預約接見 201 件。

E、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。

(2) 配合政府推動電子謄本政策，以減少民眾往返奔波之苦；未申辦電子謄本之民眾，亦可以戶口名簿及其他身分證明文件取代戶籍謄本之使用。

## (二) 服務流程透明度

### 1、案件處理流程查詢公開程度

(1) 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。

(2) 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。

(3) 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。

(4) 各科室均設有服務專線，提供該業務適切之諮詢或查詢。

(5) 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

(1) 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。

(2) 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。

- (3) 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。

## 二、機關形象及顧客關係(提升服務品質，深化服務績效)

### (一) 洽公環境及服務行為

#### 1、服務設施合宜程度

- (1) 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。
- (2) 重新規劃停車位，提供接見家屬或身心障礙人士停放。



- (3) 接見登記室與單一窗口服務處均提供民眾親切舒適的洽公環境，現場並擺置蘋果日報及矯正、宗教、旅遊、時事等多類書籍與雜誌，並備有茶水供民眾取用。
- (4) 每上班日均派社會勞動人或工友打掃機關環境及各項設施，並檢查各項文具用品、表單及宣導文宣是否足數使用。
- (5) 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或洽公事項，並設有公用電話 1 部。
- (6) 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。

- (7) 接見室之盥洗室提供衛生紙、洗手乳、烘手機等清潔用品(具)。候見室設有哺乳室，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。
- (8) 接見室與單一窗口服務處均設有冷氣機、飲水機，接見室另設有電視機以提供民眾更適切的服務。
- (9) 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。



## 2、服務親和程度

- (1) 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。
- (2) 接見室及單一窗口服務處放置職銜名牌，方便民眾辨識，並加強服務人員之專業知能及服務禮儀。

- (3) 改善接見室廁所地面高度平齊，成為無障礙環境。
- (4) 妥善規劃進出動線，讓空間更為寬廣。
- (5) 增加綠美化盆栽。
- (6) 設置廁所內愛心急救鈴。
- (7) 於接見室提供收容人伙食三餐實品展示，提升機關業務辦理之透明化形象。
- (8) 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，定期澆水修剪周邊植被，並分配責任區域，落實管理維持，達到環境美化目的。
- (9) 派遣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，加強敦親睦鄰及社區服務工作。今年度 1-12 月已進行 1151 人次。
- (10) 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，提升本所公益形象。今年度 1-12 月已進行 10 次清潔服務、共 35 人次；另，役男參與捐血活動 2 次、共 13 人次。



- (11) 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。

- (12) 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 24 人次。
- (13) 為提升本所形象於本年 6 月 23 日辦理本所同仁及役男社區公共服務活動共 15 人次參與。並於 6 月 24、25 日辦理本所同仁提昇公共服務品質數位宣導課程研習，課程名稱為「溝通心訣竅—傾聽與表達」及「創新價值與高質化服務」共 64 人次參與。



### 3、服務可勝任程度

- (1) 指派專人輪值門衛、總機、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及法令規章，隨時接受民眾詢問，並即刻解答或協助解決。
- (2) 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。

## (二) 服務行銷有效性：

### 1、施政宣導有效程度

- (1) 於接見室候見室之電視播映系統常態性辦理反毒、衛生、教化、矯正等政令宣導，廣泛宣導政府服務訊息及功能。
- (2) 於大門、接見室公佈欄及電子跑馬燈張貼、刊登各項政府文宣：如反貪瀆、性別平等、保障人權兩公約、反毒宣導等，充分宣達政府政策。
- (3) 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。



- (4) 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。



- (5) 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 23 次，共 370 人次。
- (6) 本所各場舍及候見室共設置意見箱 10 個，並每周開啟，隨時接受民眾建言，供各項業務改進之參考。1-12 月對本所行政措施及接見設施提供建議事項共有 12 件。
- (7) 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，使民眾對於寄(送)入飲食物品之規定有所了解，避免因不符合規定徒增彼此困擾，以有效的宣導機關規定。
- (8) 春節、母親節及中秋節等重要節慶懇親活動時，主動對收容人及家屬宣導行政革新事項、並作問卷訪查，本年春節宣導對象共計 77 人次。



### (三) 顧客滿意度(探查民意趨勢，建立顧客關係)

#### 1、機關服務滿意度

- (1) 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 月接獲民眾陳情抱怨計有 4 件。
- (2) 於接見室與單一窗口服務處放置服務滿意度問卷，請民眾就服務之環境、態度、速度及業務熟悉度評比，並提出建議。
- (3) 於各場舍、接見室等地點廣設意見箱共 10 處，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。
- (4) 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。測試成績優良者予以表揚並列入年終考績參考。本年度 1-12 月計已辦理 12 次共有 24 人次。
  - B、由各級長官不定時至各辦公服務場所，查察同仁服務態度是否良好，表現優良者於各集會公開表揚並列入年終考績參考。
  - 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。

(四) 民眾意見處理有效性

1、民眾意見回應與改善程度

(1) 建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，由秘書為本所發言人，對於媒體不實報導由該負責業務科室撰寫新聞稿，經核定後由秘書統一對外說明及發布。

(2) 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。

(3) 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。調查結果如下：

甲、於本年8月11日至15日實施員工滿意度暨廉政問卷調查，問卷發放64份，回收56份，回收率87.5%、有效問卷率為98.21%，結果如下：「同仁之整體清廉度」及「公務員廉政倫理規範遵行情形」滿意度達100%，「行政效率之滿意度」為98.18%較102年上升12.61%，「行政管理措施」、「組織文化之認同度」、「意見受到機關重視度」等之滿意度為92.73%，「工作環境之滿意度」較低為90.91%較102年下降2%。

乙、於本年3月1日至6月30日實施收容人滿意度暨廉政問卷調查，問卷發放54份，回收53份，回收率98.15%、有效問卷率為94.34%，結果如下：「配房配業滿意度」

較 102 年上升 15% 達 80%，「購物措施滿意度」較 102 年滑落 4.5% 達 78%，整體收容人家屬最歡迎之教化活動分別為「文康活動」佔 54%、「宗教教誨」佔 30%、「個別教誨」佔 12%。

丙、於本年 4 月 15 日至 7 月 15 日實施收容人家屬滿意度暨廉政問卷調查，問卷發放 55 份，回收 40 份，回收率 72%、有效問卷率為 100%，結果如下：「機關行政效率滿意度」、「機關各種接見措施滿意度」、「機關同仁服務態度滿意度」及「機關清廉度滿意度」最高，「國家廉政政策滿意度」為 90% 最低。

(4) 依今年度 1-12 月民眾對接見室服務滿意度調查及收容人家屬意見表，有王姓民眾反映本所職員服務時很客氣，也有耐心及愛心，對此很感動，服務態度職得稱許。本所將賡續辦理提升服務品質措施，建立機關優良形象。



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) 資訊公開適切性與資訊內容有效性

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」、「書面之公共工程及採購契約」及「保有個資檔案公告」等 11 項。

- (2) 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。
- (3) 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。
- (4) 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。

## 2、內容正確程度及網站符合無障礙規範

- (1) 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。
- (2) 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。
- (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。
- (4) 本年度 1-12 月份計已辦理網頁資料更新 334 件次，截至 103 年 12 月底瀏覽本所網站人數有 220,898 人次。

## (二) 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。
- (2) 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。

## 二、線上服務與電子參與

### (一) 線上服務量能擴展性

- 1、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。
- 2、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。

### (二) 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，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。

- (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。

### 參、創新增值服務(創新服務方式，整合服務資源)

#### 提供創新服務情形

##### (一) 有價值的創意服務

- 1、敦請社會公益團體(如更生保護會、淨心服務協會、中華護生協會、新竹縣卓越志工服務協會、法律扶助基金會、就業服務站等)、宗教團體(如慈濟功德會、國際佛光會中華總會、天恩彌勒佛院、天主教監獄服務社福音小組、基督教更生團契等)，並結合社區、學校資源，定期蒞所舉辦各項節慶活動、宗教宣導及更生保護，輔導收容人，本年度 1-12 月計 43 次，收容人 1,458 人次接受輔導。



- 2、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。本年度 1-12 月份已辦理愛滋病防治宣導 12 次、高關懷反毒宣導 6 次，計有 225 名收容人參與。



3、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，俾使其了解本所及矯正機關施政成效及作業技能訓練。今年度收容人就業媒合及廠商徵才活動於4月1日及9月9日辦理，共有6家廠商徵才，男女收容人共計77人次參加，並成功媒合51人就業，媒合成功率達66.23%。



4、聯合中華電信股份有限公司新竹營運處於春節、母親節、中秋節等節日辦理電話懇親關懷活動。今年度春節及母親節共辦理530人次。



- 5、主動提供社會服務資源，以利收容人家屬及收容人運用。如資助返家旅費收容人旅費，今年度 1-12 月收容人申請 4 件、聯繫迎回或安置 6 件。
- 6、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 7 次、共 39 人次。
- 7、春節致贈本地(民富里)清寒居民 3 戶慰問關懷金，強化敦親睦鄰工作，爭取民眾認同。



- 8、本所實施收容人每月成人健檢，1-12 月成人健檢共計 1,772 人次。另二代健保實施後本所與台大醫院新竹分院、國軍新竹醫院及新中興醫院簽署醫療契約，照顧疾患收容人。1-12 月戒護外醫人數達 207 人次、門診人數達 7,795 人次。



## (二) 創新服務標竿學習效益

- 1、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 606 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 787 人次。
- 2、本年度已辦理消防局公部門之參訪，學習其管理與服務精神，並運用於本所之服務工作，企求以最少投入達到最大產出，達成優質服務之成效。
- 3、定期辦理員工教育訓練，課程包含禮儀、情緒管理、壓力紓解、能力表達、以客為尊的服務理念等課程。

### （三）組織內部創新機制及運作情形

- 1、積極承辦各項服務措施，並隨時檢視改進相關成本效益。不定期辦理提升服務品質專案會議，檢討本所服務項目辦理情形，及研討創新服務項目。
- 2、鼓勵職員利用各項會議時提出創新服務或改進建言，集思廣益，參與革新，提供提升服務品質之各項可行措施。
- 3、每半年全面檢視及修訂本所內部控制制度，檢討現行制度是否有所疏漏並進行調整、增修，加強內部稽核與監督，並作為本所內部創新之來源。本所今年新增「防止收容人發生性侵害及欺凌事件」及「收容人入、出所檢身勤務」2 項作業、修正「國有公用財產產籍管理-財產增加」及「升官等訓練作業」作業等內部控制項目，總計本所內部控制項目共 44 項，定期實施內部稽核以改善作業。
- 4、由督勤官每日針對出所收容人進行訪談，以實際了解收容人在所收容情形及處遇問題，作為本所行政革新之參考。
- 5、每半年檢討機關網頁之「問題集錦」及「家屬專區」

內容，以針對民眾問題提供最適切的答覆。

- 6、每季檢討單一窗口各項服務項目、申請書表、範例及服務流程是否符合民眾需求。
- 7、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。