

106 年度服務躍升執行成果報告

陳報機關：法務部矯正署新竹看守所

資料時間：106 年 1 月 1 日至 106 年 12 月 31 日

一、基礎服務

(一)服務一致及正確

1. 申辦業務標準作業流程訂定情形

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。

- (1)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 8822 人次、受理申請寄物 7581 人次，寄入金錢 3555 人次。



- (2)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 51 人次，出監證明

9 人次，在所證明 59 人次，出所證明 14 人次，委託書證明 32 人次，共計 165 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 91 人次。
- C. 本年度 1-12 月收容人申請返家探視 0 件、保外待產之案件受理 0 件、返家奔喪共 6 件。辦理解送他監執行 847 人次。

2. 服務及時性

(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) 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，106 年度 1-12 月已辦理律師預約接見 60 件、受理電話預約接見及現場預約接見共計 213 次。

(3)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。

3. 服務人員專業度

(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)服務友善

1. 服務設施合宜程度

(1)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，現場並擺置報紙及矯正、宗教、旅遊、時事等多類書籍與雜誌，並備有茶水供民眾取用。



- (2) 每個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。
- (3) 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。
- (4) 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。
- (5) 本所將接見室旁車庫擴建為接見家屬公用廁所，改善原廁所設備老舊、男女共用等問題，並提供衛生紙、洗手乳等清潔用品(具)，給予來所洽公之民眾一個嶄新且舒適的如廁空間。



- (6) 接見室與單一窗口服務處均設有飲水機，接見室另設有電視機以提供民眾等候接見時擁有更舒適的環境。
- (7) 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檯，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。

(8)改善接見室廁所地面高度平齊，成為無障礙環境。

(9)妥善規劃進出動線，讓空間更為寬廣。

(10)增加綠美化盆栽，令接見室中的氣氛有如家中一般，減少刻板印象中之矯正機關壓迫感。

(11)設置廁所內愛心急救鈴，以便於民眾發生突發狀況時能在第一時間提供協助。

(12)106 年度改善接見室空間環境，本所接見室原有環境座椅與空間不足且成立年代久遠，內部牆面、櫥櫃白蟻侵蝕嚴重，為提升家屬於辦理接見時環境舒適度及為民服務品質，將原有洽詢辦公櫃檯移至旁側、空出原有庫房空間藉以擴大民眾候見區並增設哺集乳室，增加家屬辦理接見意願，藉此強化家庭凝聚力給予收容人家庭親情支持力量。



2. 網站使用便利性

(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。

3. 服務行為的友善性

(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)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。

(4)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。

(5)派遣易服社會勞動及義務勞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 735 人次，共 4419 小時之服務時數。

(6)春節及中秋節致贈本地(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。

(7)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12次清潔服務、共65人次；另，役男參與捐血活動3次、共10人次。

(8)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、物品之相片張貼於公佈欄提供收容人家屬參考，以減少民怨，避免爭執。

4. 服務資訊透明度

(1) 資訊公開

I. 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。

II. 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。

III. 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。

IV. 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) 資料開放

I. 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。

II. 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。

III. 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。

IV. 本年度 1-12 月份計已辦理網頁資料更新 326 件次，截至 106 年 12 月底瀏覽本所網站人數有 644213 人次。

(三) 案件查詢管道

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公布於本所網站。

二、服務遞送

(一) 服務便捷

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. 申辦本所服務案需檢附謄本者，皆可以電子謄本代替確認親屬關係與住居地。
3. 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。

(二)服務可近性

1. 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 15 次，共 54 人次。
2. 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。
3. 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。
4. 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 60 人次。

(三)服務成長及優化

1. 突破成長
 - (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。106 年度 1-12 月累計辦理 546 人次。
 - (2)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，並將遠距接見室移至接見室中，以方便民

眾接見，享受更便捷的接見服務，累計本年度 1-12 月辦理 401 人次。

(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。

2. 優質服務

(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 579 次，收容人 20951 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 12 次，計有 311 人次、高關懷反毒宣導 17 次，計有 433 名收容人參與。

(3)每年不定期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。



(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 1-12 月份共辦理 736 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 5 件；聯繫迎回或安置 5 件。

(6)本所實施收容人新收健康檢查 1-12 月份計 2184 人次，另二代健保實施後本所與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 261 人次、
所內門診(家醫科及精神科)人數達 8241 次。



三、服務量能

(一)內部作業簡化

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。

(二)服務精進機制

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，並定期實施內部稽核以改善作業，加強內部自我檢核與監

督，並作為本所內部創新之來源。本所已完成 105 年內部控制制度聲明書之簽署，並已公開於本所網站之政府資訊公開專區。

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。

四、服務評價

(一) 服務滿意情形

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，106 年度 1-12 月接獲民眾陳情抱怨案件 1 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，106 年度 1-12 月對本所行政措施及接見設施提供建議事項者，共計有 2 件。
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：

- (1)本所每月不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。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 8 次共有 19 人次。
- (2)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。
- (3)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) 意見回應處理情形

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。