

# 法務部矯正署新竹看守所 一百零二年度提升服務品質執行計畫

**壹、依據：**法務部矯正署 101 年 11 月 1 日法矯署綜字字第 1000128380 號函及行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒「政府服務創新精進方案」辦理。

**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，以「司法脫胎 除民怨」為核心價值，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，俾提升法務機關親民形象與公信力之目標。是以，爰依行政院「政府服務創新精進方案」，規劃落實推動各項便民措施，並參酌「政府服務品質獎實施計畫」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、提升服務品質，深化服務績效	1、改善機關內外環境，規劃具有特色並符民眾需求之設施，主動協助民眾申辦，親切導引服務，並提供業務諮詢。	1、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。	每日	總務科
		2、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
		3、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、眼鏡應隨時檢視並更新、補充。	每日	總務科
	2、蒐集輿情、民情，檢討精進為民服務工作，並善用傳播媒體及公聽會、說明會、村里民大會等公眾場合，宣導政府施政措施及執行成效，年度內至少一次。	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。	遇案辦理	總務科 統計室
		2、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。	每週	秘書 政風室
		3、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。	每日	戒護科

實施要項	推動作法	執行方式	辦理 期程	承辦 科室
		<p>4、於辦理收容人家屬懇親、參訪、教化活動，宣導本所各項施政措施、成效並聽取民眾及家屬對本所之意見。</p> <p>5、設計問卷並置放於接見室及單一窗口服務處，以實施不記名之問卷調查方式，深入了解民眾對於本所各項業務之興革意見，每半年彙整簽核並會相關科室作為規劃及辦理業務之參考。</p>	<p>遇案 辦理</p> <p>1月 設計完成</p> <p>2月 8月</p>	<p>戒護科</p> <p>總務科</p>
	<p>3、聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，宣達政府服務訊息及功能，年度內至少四次。</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</p>	<p>每月</p> <p>每月</p> <p>每月</p> <p>每月</p>	<p>戒護科 衛生科</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
		<p>品防制及衛生教育宣導。</p> <p>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。</p> <p>6、每半年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。</p> <p>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。</p>	<p>每月</p> <p>3月 9月</p> <p>春節 母親節 中秋節</p> <p>每月</p> <p>每月</p>	<p>衛生科</p> <p>戒護科</p> <p>戒護科</p> <p>總務科</p> <p>戒護科</p>
	<p>4、積極推展矯正機關社區服務作為，每月至少1次，爭取民眾之認同。</p>	<p>1、加強敦親睦鄰及社區服務工作，派遣緩起訴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。</p> <p>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。</p>		

實施要項	推動作法	執行方式	辦理 期程	承辦 科室
	5、充實、更新各項服務設備及服務措施，包括櫃台高度、服務標示、申辦須知、申辦動線、停車空間及宣導資料等。	<p>1、每季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。</p> <p>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，並每季（1、4、7、10月）檢討是否有必須改善之處。</p> <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、接見室提供本所為民服務手冊，方便收容人家屬瞭解本所各項服務之申辦流程，並詳細介紹本所相關地理位置、前來本所行車路線圖及重</p>	<p>每季</p> <p>每季</p> <p>持續 辦理</p> <p>4月</p>	<p>各科室</p> <p>總務科</p> <p>戒護科 總務科</p> <p>主辦 總務科 協辦 各科室</p>

實施要項	推動作法	執行方式	辦理 期程	承辦 科室
		要鐵、公路交通網絡。  5、持續於機關網頁提供本所各項訊息及相關資訊，更方便民眾查詢及參考。  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民眾洽公。	持續 辦理  持續 辦理	主辦 統計室 協辦 各科室  總務科
二、便捷服務程序，確保流程透明	1、檢討、改善及設置單一窗口全功能櫃台，並以民眾角度檢討機關內部及上下游服務流程不便利之處。  2、檢討為民服務工作相關作業標準及服務規範，編訂或簡化作業流程、辦理	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，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。  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民眾需求。  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。  1、訂定各項申請文件作業流程、辦理時限，並落實隨到隨辦服務。	持續 辦理  每季  持續 辦理  3月	總務科  主辦 總務科 協辦 各科室  戒護科  總務科 戒護科

實施要項	推動作法	執行方式	辦理 期程	承辦 科室
	<p>時限，訂定明確作業程序，提供員工據以作業，並量化服務指標。</p> <p>3、檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。</p> <p>4、公開各項服務標準作業程序資訊。在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，各機關應建立申辦或申請案件公開查詢機制至少 5 項，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>目前民眾申辦本所服務案件需檢附謄本者，僅剩返家探視與分監受刑人陳報假釋等二項，以利依戶籍謄本記載之身份，確認親屬關係與住居地。</p> <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</p>	<p>6 月</p> <p>5 月</p> <p>遇案 辦理</p> <p>持續 辦理</p> <p>4 月 10 月</p>	<p>總務科 戒護科</p> <p>主辦 總務科 協辦 各科室</p> <p>總務科 戒護科</p> <p>總務科 會計室 統計室</p> <p>主辦 統計室 協辦 各科室</p>

實施要項	推動作法	執行方式	辦理 期程	承辦 科室
	5、建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。	<p>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>6、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>1、每半年全面檢視及修訂本所內部控制制度，內容包含機估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</p>	<p>遇案 辦理</p> <p>2月</p> <p>持續 辦理</p> <p>持續 辦理</p> <p>2月 8月</p>	<p>總務科</p> <p>戒護科</p> <p>戒護科</p> <p>戒護科 總務科</p> <p>主辦 總務科 協辦 各科室</p>



實施要項	推動作法	執行方式	辦理 期程	承辦 科室
	6、透過無線網路及行動載具的便利性，主動迅速提供電子化政府各項行動便民及超值服務。	<p>檢查機制等。</p> <p>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。</p> <p>1、檢討本所機關網頁之各專區，提供關於本所各項資訊，詳細介紹機關措施及施政，除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。</p> <p>2、檢視及檢討機關網頁之「問題集錦」，以針對民眾問題提供最適切之答覆。</p>	<p>每日</p> <p>1月 7月</p> <p>1月 7月</p>	<p>戒護科</p> <p>主辦 統計室 協辦 各科室</p> <p>主辦 總務科 協辦 各科室</p>

實施要項	推動作法	執行方式	辦理 期程	承辦 科室
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	1、建立(或委外) call center 人員回應民眾處理機制，提供即時、正確之專業及法令知識解答，減少處理時間成本，降低民眾抱怨頻率。	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。	遇案 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
	2、定期或不定期辦理服務品質、服務態度考核及電話禮貌測試，針對缺失，切實檢討改進；訂定或修訂服務態度、禮儀動懲辦法，並統計遭投訴電話件數，惕勵員工恆維服務品質。	1、積極宣導電話禮貌並每月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。	每月	總務科
		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。	持續 辦理	戒護科 總務科
		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，提升民眾詢問	持續 辦理	總務科 各科室

實施要項	推動作法	執行方式	辦理 期程	承辦 科室
	<p>3、定期選拔電話禮貌優良楷模給予表揚，以資鼓勵。</p> <p>4、建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。</p> <p>5、有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。</p>	<p>、申辦事項即時回應品質或轉介效率</p> <p>針對法務部、矯正署每月對矯正機關電話禮貌測試之結果，傳閱各科室參考，俾利仿效或自省改善。經測試獲評優良或不佳者，列入年終考績參考，賞罰分明以提升服務品質。</p> <p>1、指定秘書為機關發言人，對於媒體有報導不實，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>2、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>1、重新編印為民服務手冊供民眾取閱，並每季檢視及修正機關網站建置之問題集錦(FAQ)供民眾24小時上網查閱。</p> <p>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。</p>	<p>持續 辦理</p> <p>遇案 辦理</p> <p>遇案 辦理</p> <p>4月</p> <p>每日</p>	<p>總務科 各科室</p> <p>秘書 各科室</p> <p>戒護科</p> <p>主辦 總務科 協辦 各科室</p> <p>秘書 各科室</p>

實施要項	推動作法	執行方式	辦理 期程	承辦 科室
	<p>6、定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；每半年至少 1 次強化問卷內容與測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，再與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。</p>	<p>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。</p> <p>1、將收容人家屬問卷置放於接見服務台及單一窗口服務處供索取及填答，並回收彙整每半年分析調查結果。</p> <p>2、由政風室對於洽公民眾、接見家屬及廠商不定期辦理訪談，藉由各方之意見彙整，以提升為民服務之措施。</p>	<p>持續 辦理</p> <p>2 月 8 月</p> <p>持續 辦理</p>	<p>各科室</p> <p>總務科</p> <p>政風室</p>

實施要項	推動作法	執行方式	辦理 期程	承辦 科室
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	1、主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。	1、本所機關網站建置「政府資訊公開」，主動公開相關資訊（機關組織、職掌、地址、電話、傳真、網址、電子信箱、業務統計及研究報告、預算及決算書、訴願之決定、工程及採購契約等）並每月定期檢視及維護。	持續 辦理	統計室 各科室
	2、機關網站或網頁設計，網站（頁）資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，配合MYEGov 提供至少 3 種分類檢索服務。	2、於機關網站適時提供機關各項施政活動內容，供民眾瀏覽，並知悉收容人之各項活動內容。	持續 辦理	統計室 各科室
		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。 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。 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	持續 辦理	統計室 各科室

實施要項	推動作法	執行方式	辦理 期程	承辦 科室
		<p>，再由統計室將資料登載於本所網站。</p> <p>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。</p>	每月	統計室
	3、規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、網路投票、網路民調等，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。	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。	持續 辦理	秘書 各科室
	4、賡續檢討推動網站（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。	每季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。	每季	主辦 總務科 協辦 各科室
	4、透過資通訊科技的運用，改善政府服務提供方式，鼓勵民眾多用網路或行動載具。	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。	持續 辦理	統計室 戒護科

實施要項	推動作法	執行方式	辦理 期程	承辦 科室
五、創新服務方式，整合服務資源	1、透過會議或講習鼓勵提出有價值且合理可行之創意服務項目，趨向內容活潑並貼近民眾生活需求而設想。	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。 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  2月 8月	各科室  主辦 總務科 協辦 各科室
	2、檢討現行為民服務工作之廣度及深度，並主動協調及整合性質重複或相關聯之服務工作，針對民眾需求，妥適訂定年度提升服務品質執行計畫。	1、每季召開機關「提升服務品質執行績效檢討會議」，確實檢討本所現行為民服務工作各項缺失，主動協調整合各科室，以達便民、利民為目標。 2、針對外部顧客需求訂定本所 103 年度提升服務品質執行計畫，並將執行計畫公布於本所機關網站供民眾查閱。	每季  11月	主辦 總務科 協辦 各科室  主辦 總務科 協辦 各科室
	3、年度內至少一次安排機關服務人員參訪企業或由政府機關舉辦品質管理研習會，著眼於服務產出之目的與結果，追求有價值之創新服務型態與方式	1、舉辦員工參訪本地企業、服務業活動，參觀軟硬體設施、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。	6月	人事室

實施要項	推動作法	執行方式	辦理 期程	承辦 科室
	<p>多元化，以較少成本得到更好之服務品質，體現社會正義或公共價值。</p> <p>4、年度內至少 1 次舉辦跨機關資訊研討會、座談會或教育訓練，突破現行機關間之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合或業務體系垂直整合服務。</p> <p>5、利用即時評價機制調查民眾接受意見，以回饋至業務流程及服務態度等之改善。</p>	<p>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。</p> <p>1、與鄰近矯正機關共同舉辦例行性大型研討會。(如志工組訓等)。</p> <p>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。</p> <p>設計問卷並置放於接見室及單一窗口服務處，以實施不記名之問卷調查方式，深入了解民眾對於本所各項業務之興革意見。</p>	<p>持續辦理</p> <p>遇案辦理</p> <p>遇案辦理</p> <p>1 月</p>	<p>人事室 戒護科</p> <p>戒護科</p> <p>總務科</p>

#### 伍、實施步驟：

- (一) 各科室應依本執行計畫實施要項所列五大工作項目，按既定之期程確實執行。
- (二) 執行計畫內容，參照行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒「政府服務創新精進方案」(「肆、實



施要項」所列五大項二十三子項之工作項目)、行政院研究發展考核委員會 101 年 8 月 17 日函頒「第五屆政府服務品質獎評獎實施計畫」與「第五屆政府服務品質獎評獎作業手冊」及「法務部一百零二年提升服務品質實施計畫」等相關規定。

- (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 102 年 3 月、6 月、9 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品質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「政府服務品質獎評獎實施計畫」及「法務部一百零二年度服務品質獎評獎實施計畫」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。