

## 臺灣臺北看守所 97 年度提升服務品質執行計畫

一、依據：遵照 法務部 96 年 11 月 19 日法秘字第 0960500412 號函頒「法務部 97 年度提升服務品質實施計畫」暨臺灣高等法院檢察署 97 年 2 月 4 日檢研丙字第 0971100063 號函辦理。

二、實施機關：臺灣臺北看守所

三、計畫業務範圍：本所、接見服務中心。

四、計畫目標：以「便民與禮民」為努力目標，落實推動各項便民措施，力求「創新」與「精進」，達到「求迅速、講效率」全方位服務之目標，提升法務工作便民與禮民之優良形象。

五、計畫內容：

實施要項	推 動 作 法	完 成 限 期	承辦單位	預 期 效 益
一. 提升服務品質，深化服務績效	1、每月第一個星期日及連續三日以上假日，均辦理半日以上之接見，以服務無法來所接見之家屬。	經常性辦理	戒護科	服務平常日無法到所接見家屬達 3600 人次以上。
	2、提供本所附近交通資訊位置圖，供接見民眾取閱參考。	經常性辦理	秘書室	隨時提供交通資訊，達到便民、利民目標。
	3、於接見室入口左側設置愛心鈴及輪椅，供行動不便接見家屬，按鈴後由服務志工推輪椅並協助接見登記等手續。	經常性辦理	總務科	塑造親切環境，提升服務品質。
	4、由社區服務隊加強家屬停車場、接見室、候見室周圍環境之綠化、清潔打掃。	經常性辦理	戒護科	樹立親民服務形象。
	5、候見室設置意見箱（含	經常性辦理	政風室	廣開民眾建言管

	<p>電子信箱號碼)，隨時接受民眾建言，供各項業務改進之參考。</p> <p>6、結合閉路電視系統隨時辦理政令宣導，擴散政府服務訊息及功能。</p>	經常性辦理	戒護科	<p>道鼓勵民眾提供建言，重視民眾興革意見。</p> <p>擴大為民服務工作之廣度及深度。</p>
<p>二. 便捷服務程序，確保流程透明</p>	<p>1、公布為民服務作業流程，申請要件所需證件公布於接見室並登載於機關網站，供民眾查詢：</p> <p>(1) 辦理收容人入出監(所)等證明。</p> <p>(2) 辦理收容人申請家屬領回保管金及保管物品。</p> <p>(3) 實施接見、寄物、寄入金錢單一窗口，強化便民服務。</p> <p>2、運用電話及網際網路等設備，提供申辦及查詢服務：</p> <p>(1) 本所網站設置「民意服務信箱」，受理民眾線上建言、申請及陳情案件。</p> <p>(2) 辦理收容人電話、網路預約申請接見。</p> <p>(3) 辦理律師電話預約接見。</p>	<p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p>	<p>總務科</p> <p>總務科</p> <p>戒護科</p> <p>秘書室</p> <p>戒護科</p> <p>總務科</p>	<p>便捷行政程序，藉以提升申辦案件處理效能，縮短民眾等候時間。</p>

	<p>3、接見登記、寄送書籍物品、送入保管金，以單一窗口一次到位方式辦理。</p> <p>4、各科室受理民眾各項申請或陳情案件，以隨到隨辦，並依限於三日內處理回復完畢。</p> <p>5、收容人申請返家奔喪、保外醫治或移送他監執行案件，即依權責迅速函報有關機關。</p>	<p>經常性辦理</p> <p>隨到隨辦</p> <p>隨到隨辦</p>	<p>戒護科</p> <p>各科室</p> <p>戒護科 女所 總務科</p>	
<p>三. 探查民意趨勢，建立顧客關係</p>	<p>1、設置申訴電話，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。</p> <p>2、廣設意見箱，鼓勵民眾及收容人提供建言，每月至少二次開啟意見箱，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。</p> <p>3、加強辦理服務品質、態度考核及電話禮貌測試工作：</p> <p>(1) 由秘書室每月二次不定時辦理員工電話禮貌測試，藉以改善電話禮貌。</p>	<p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>每月辦理</p>	<p>秘書室</p> <p>秘書室 政風室 各科室</p> <p>秘書室</p>	<p>設置申訴電話並廣設意見箱，由專責人員處理、解答相關問題，達快速有效的解答服務。</p>

	<p>(2) 由督勤官及秘書不定時抽查與民眾接觸之櫃台業務。</p> <p>4、建立機關發言人制度，對於新聞媒體及報章輿論快速回應，對不實之報導，主動澄清或更正不實內容，以導正社會視聽。</p> <p>5、隨時增修「常見問題集」(FAQ) 並公布於機關網站及置放接見室服務台，並將民眾意見轉換成為服務政策或改善措施之依據。</p> <p>6、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。</p>	<p>每月辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>97年8月</p>	<p>各督勤官</p> <p>秘書室 副所長</p> <p>統計室 秘書室</p> <p>政風室</p>	
<p>四. 豐富服務資訊，促進網路溝通</p>	<p>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並即時更新。</p> <p>2、改善機關網站(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</p>	<p>經常性辦理</p> <p>97年6月</p>	<p>統計室 各科室</p> <p>統計室</p>	<p>主動公開基本相關資料並即時更新，供民眾可24小時上網查閱最新資訊。</p> <p>採活潑生動方式展現政府為民服務之熱忱，並依MyEGov分類檢索</p>

	<p>料，提供分類檢索服務。</p> <p>3、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。</p> <p>4、賡續推動網站（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。</p>	<p>97年6月</p> <p>97年3月</p>	<p>統計室</p> <p>統計室</p>	<p>規範，對外公開之網站資訊。</p> <p>機關網頁設置民眾意見反映區並維護管理，提供民眾多元之抒發意見管道，建立良好溝通模式。</p> <p>配合建立線上申辦業務，以達「多用網路少用馬路」之目標，增加民眾之便利性。</p>
<p>五. 創新服務方式，整合服務資源</p>	<p>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。</p> <p>2、主動提供社會服務資源，以利收容人家屬及收容人運用。</p> <p>3、提升收容人生活品質，強化精神層面輔導，成立「立德電台」，邀集社會廣播名人擔任志工，透過每日廣播讓教化成為立即性、普遍性的資訊傳遞，達到滴水穿石，頑石點頭之效。</p> <p>4、以政府服務資源整合及共享角度出發舉辦跨</p>	<p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p>	<p>輔導科</p> <p>輔導科</p> <p>輔導科</p> <p>戒護科 人事室</p>	<p>整合社會資源，強化教誨、教育功能。</p> <p>提升機關服務形象。</p> <p>提升收容人教化功能。</p> <p>引進企業經營理念吸取優質而節</p>

	<p>機關終身學習或教育訓練講座，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會資源共享之目的。</p> <p>5、以社區服務隊及外清掃隊，每月定期清掃本所附近公園、鄰近街道及疏通溝渠、修剪草皮等工作。</p>	經常性辦理	戒護科	<p>省成本之作法，並能增進機關更好之服務品質。</p> <p>樹立親民服務形象。</p>
--	--	-------	-----	---

#### 六·執行策略與方法

- (一) 各科室應依本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) 本執行計畫由秘書室不定期至各科室稽核服務品質，半年檢討1次並針對缺失提出改進。
- (三) 各科室之提升為民服務品質績效，應於97年10月底提出報告，由秘書室彙整年度提昇服務績效報告陳報臺灣高等法院檢察署。
- (四) 請各科室將平日為民服務工作情形按月保存書面(含照片)及電子檔，俾利彙整併供上級機關考核。