

97 年度第 2 季提升服務品質執行成果報告

陳報機關：臺灣臺北看守所

資料時間：97 年 1 月 1 日至 97 年 6 月 30 日

壹、便民標準服務

一、機關形象（提升服務品質，深化服務績效）

（一）服務場所便利性

- 1、各重要路口設置指引路標，方便初次來所接見之親友辨識並製作本所附近交通資訊位置圖，供接見民眾取閱參考，另闢接見專用停車場供接見家屬免費停車。
- 2、於接見室入口左側設置愛心鈴及輪椅 2 部，供行動不便者之接見家屬，按鈴後由服務志工協助辦理接見事項。
- 3、服務台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。
- 4、盥洗室提供衛生紙、衛生棉、洗手乳、烘手機、置物架，及規劃育嬰室、哺育幼兒尿片台供接見民眾使用。
- 5、接見室設有冷氣機、飲水機、電視機、書報雜誌，以供家屬等候休憩使用，並構建雙語標示、接見雙語視覺廣播、電腦語音叫號服務，隨到隨辦。

（二）服務行為友善性與專業性

- 1、本所門衛、行政大樓服務台與接見室服務台 3 處，均指派專人輪值，協助引導洽公民眾至正確櫃臺或場所辦理。

2、每月不定期實施電話禮貌測試二次，迄至本季辦理電話禮貌測試計 54 人件。

(三) 服務行銷有效性

1、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，本所於接見日之上下午各辦理政令及法律宣導共宣導 362 次，新收收容人電視宣導 118 次、衛生保健醫療宣導 118 次。

2、推廣本所特色自營作業產品，於接見室闢專區展示園藝盆栽，並以專用櫥櫃展售清溪鳳梨酥、手工餅乾等作業產品。

3、每月彙集機關藝文活動照片資料，張貼於接見室，供民眾瞭解機關施政情形。

4、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，迄至本季共辦理假日接見計 4,080 人次。

5、指派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、清潔打掃共 120 次。接見室環境綠化盆栽更換 30 次。

6、候見室設置意見箱（含電子信箱號碼），隨時接受民眾建言，供各項業務改進之參考。

7、於行政大樓會客室設置檔案展覽櫃，推廣檔案應用服務並展示攸關收容人生活改善等特色檔案。

二、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、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登載於機關網站，供民眾查詢瀏覽：

- (1) 辦理收容人入出監(所)等證明，迄至本季辦理在監證明 464 人次，出監證明 1,227 人次，在所證明 358 人次，出所證明 96 人次，共計 2,145 人。
 - (2) 辦理收容人申請家屬領回保管金及保管物品，迄至本季共辦理 479 人次。
 - (3) 實施接見、寄物、寄入金錢單一窗口，強化便民服務迄至本季受理申請寄物 32,385 次，寄入金錢 12,547 次。
- 2、運用電話及網際網路等設備，提供申辦及查詢服務：
- (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，迄至本季共辦理 15 件。
 - (2) 辦理電話預約接見 103 件，網路預約接見 146 件。
 - (3) 辦理律師電話預約接見 912 件。
- 3、以單一窗口一次到位方式辦理接見登記、寄送書籍物品、送入保管金等服務，迄至本季共辦理接見登記 50,537 人次。
- 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。
- 5、迄至本季受理收容人申請返家探視 18 件、保外醫治 2 件，辦理解送他監執行 420 人次。

(二) 服務流程透明度

- 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、為基於便民服務考量，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，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。

三、顧客關係（探查民意趨勢，建立顧客關係）：

（一）民眾滿意度

- 1、本所設置申訴專線電話 2265-8317，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。
- 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。迄至本季開啟意見箱 17 次，受理意見反應 6 件。
- 3、加強辦理服務品質、態度考核及電話禮貌測試工作：
 - （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，原為每月施測 1 次，於 97 年 4 月份改為每月 2 次，共辦理測試 54 人次。
 - （2）由督勤官及秘書不定時抽查與民眾接觸之櫃台業務計 43 次，服務成效良好。
- 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。迄至本季辦理矯正機關新聞輿論彙整 120 件次，本所主動回應 4

件次。

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，並將22個民眾常見問題，彙成FAQ問題集。

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。本年度辦理問卷調查事項如下：

- (1) 瞭解本所供應收容人三餐伙食之滿意度？
- (2) 本所收容人醫療品質如何，有無需要改進之處？
- (3) 收容人生活設施設備有無需要改善？
- (4) 收容人申訴管道有無不足？
- (5) 各種民眾申辦業務，有無不便民或缺乏行政效率之處？
- (6) 本所員工消費合作社販售物品之價格有無過高？販售種類有無需要調整？
- (7) 有無自稱是本所員工或已出獄受刑人（已出所收容人）假藉各種理由詐騙錢財（活動費或其他不正利益）？
- (8) 本所員工有無替收容人傳遞違禁品、私信或代打電話等情事？
- (9) 有無發現或聽聞本所員工在外私生活不檢？有無服務態度良好、操守廉潔或其他優良事蹟，值得表揚者？

(10) 本所員工清廉度及政風狀況滿意度？

(二) 民眾意見處理有效性

1、96 年度辦理瞭解民眾對本所收容人處遇、機關行政效能及廉政狀況滿意度及提供興革意見，以為本所各項處遇、軟硬體設施及行政革新改善之參考：

(1) 供應收容人伙食仍有改善空間、炊事場工作繁重收容人均不願進炊事場工作、炊場工作空間狹窄，難以增添設備，本所收容人逾 3 千人，烹煮理想伙食實屬不易。

(2) 本所合作社之服務獲大部分收容人肯定，合作社採購物品均落實比價，一般商品價格方面低於流通市價。另外水果部分仍待加強訪價，故請合作社綜合考量人力等條件，派員加強稽核，以提升收容人滿意度。

(3) 本所醫療資源與本所收容人數相較下明顯不足，故醫生看診時間容易壓縮過短，惟本所仍在不足人力下盡量提升醫療品質，以維護收容人權益。

(4) 本所之申訴管道方面，收容人有意見均得提出申訴，並由權責科室代表參加申訴會議，此外於各舍房及工場均裝設意見箱提供收容人意見反映。但為確實瞭解囚情及有無欺凌情事，主管仍須加強收容人宣導意見溝通，以提升收容人申訴制度功能。

2、96 年度辦理民意調查結論與建議：

(1) 本所相關軟硬體措施大抵均為受訪者所肯

定，惟伙食及舍房不足問題仍有改進空間，此一部份將列為重點工作加強評估及改善。

- (2) 針對申訴管道暢通部分，仍有部分受訪者認為不夠暢通，本所將實施創新作為，落實意見反應方式多元化、加強向收容人宣導意見反應方式、落實處理各項檢舉意見及向收容人宣達處理情形，以維護本機關創新廉能形象。

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

- 1、於 97 年 3 月 21 日規劃「政府資訊公開」專區提供機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等 10 大類資料訊息。
- 2、規劃提供多樣性檢索方式，並遵循法務部相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務並隨時更新資料。
- 3、配合法務部網際網路建置規範，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。
- 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。
- 5、本所網頁資料由各科室填具「網頁資料維護單」陳閱核裁上網維護更新，且由網管人員負責審校訊息，登載之妥適性，並由秘書督導，以確保資訊公開適切性。

(二) 資訊內容有效性

- 1、隨時更新本所網路資訊內容，舉凡年節、紀念假日、颱風來襲等因素，是否照常接見或寄物等訊息，均於事前上網公告，以免收容人家屬徒勞往返，另外亦提供收容人每日三餐伙食菜單，開放家屬參訪日期、保管金孳息款支用情形等資料民眾上網閱覽。
- 2、於本所接見室內、外設置跑馬燈、公告欄併予提供前揭各項行政方面資訊。
- 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，迄至本季辦理電子公佈欄資料更新 252 件次，截至 97 年 7 月 3 日止瀏覽本所網站 17 萬 7,855 人次。

(三) 資訊檢索完整性與便捷性

- 1、本所依據「行執政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範」，於機關網站區分機關簡介、民眾導覽、承攬加工、為民服務、政府資訊公開、北所園地、電子公佈欄、統計園地、北所賣場、最新消息、便民措施等主要分類區塊供民眾上網瀏覽。
- 2、為強化資訊檢索完整性並連結法務部矯正機關預約接見系統、矯正機關承攬委託加工、傳統工藝傳承、法務部線上申辦系統、單一申辦窗口、行政執行機關拍賣公告、最新法規資訊、e 等公務員、電子化政府網路文官學院、我的 e 政府電子化政府入口網、全國檔案目錄查詢網及攸關民眾生活之綠色消費、節能標章等網站，並提供法務部所屬矯正、檢查、行政執行、

調查、政風、訓練等機關連結。

- 3、97 年度配合法務部政策規劃建置檢索功能，將規劃提供進階檢索，如關鍵字、全文、分類檢索等功能，提升服務便捷性。

二、線上服務及電子參與

(一) 線上服務量能擴展性

- 1、配合法務部便民服務線上申辦系統，提供網路預約、電話預約、遠距接見預約等服務，並自行開辦律師電話預約接見，有效縮短律師等候接見時間。
- 2、為提升線上服務量能，於網頁提供申請在監證明、在所作業證明、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、97 年 4 月 22 日於本所內部網站建置檔案業務專區，作為機關內部檔管教育之宣導平台，並利用常年教育機會對同仁進行檔案應用及操作宣導，提供教材包括檔案立案、編目作業、文件歸檔點收作業、機密文件歸檔之種類與方法等。

(二) 電子參與多樣性

- 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，規劃提供民眾意見反映及討論回應專區等服務。
- 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（意）服務情形

（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，邀請社會公益團體蒞所輔導 1,015 次，計 3 萬 7,945 名收容人參加。
- 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 63 人，金額 10,400 元。
- 3、突破傳統面對面教化之瓶頸，在不需戒護人力支援、不受時間空間之限制下，於 96 年 4 月 27 日正式成立「立德電台」，以數位廣播系統，延伸教化輔導時間。

（二）服務措施延續性

- 1、邀集社會廣播名人擔任志工，透過每日「立德電台」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。迄至本季廣播節目 13 項，迄至本季廣播時數約 180 小時。
- 2、依本所需求自行企劃、製播提供優質豐富之廣播節目，適時檢討更新廣播內容，使收容人在潛移默化中學習，真心誠意改過，進而降低再犯率。

（三）服務措施執行方法效能性

- 1、結合社會資源協助規劃、實施教育訓練及捐贈相關廣播器材，有效節省廣播硬體設備之經費

達新臺幣 56 萬 5,000 元。

- 2、經由專業廣播志工加入，有效提升企劃、製播節目之品質，讓收容人在置入性行銷之教化模式下，提供全所每日 3,500 人次之廣播教化輔導成效，節省面對面教化人力與成本無以計數。