

## 臺灣臺北看守所 98 年度提升服務品質執行計畫

一、依據：遵照 法務部 97 年 12 月 25 日法秘字第 09705000485 號函頒「法務部 98 年度提升服務品質實施計畫」暨臺灣高等法院檢察署 97 年 12 月 30 日檢研丙字第 0971100866 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：秉持「創新與精進」精神，積極落實推動各項便民、禮民措施，達到「求迅速、講效率」全方位優質服務之目標，持續提升法務機關親民形象與公信力。

五、計畫內容：

實施要項	推 動 作 法	完 成 限	承辦單位	預 期 效 益
一. 提升服務品質, 深化服務績效	1. 改善機關內外環境規劃, 充實、更新各項服務設備, 包括愛心鈴、輪椅、老花眼鏡、服務標示、申辦須知、申辦動線、本所機關附近交通動線、停車空間及宣導資料等; 主動協助民眾申辦、親切導引服務, 並提供業務諮詢。	經常性辦理	總務科	提升機關洽公環境及服務品質。
	2. 蒐集輿情、民情, 檢討精進為民服務工作, 並善用接見室跑馬燈、閉路電視及文宣資料宣導機關施政措施。	經常性辦理	政風室 秘書室	經常性辦理施政宣導, 拉近與民眾之距離。
	3. 結合企業、社會團體辦理或主動參與本所各項公益活動, 擴散政府服	經常性辦理	輔導科	包括更生保護會, 觀護志工協進會、醫院、宗

	<p>務訊息。</p> <p>4. 積極推展社區服務作為至少每月 2 次，爭取民眾之認同。</p> <p>5. 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。</p>	<p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p>	<p>戒護科</p> <p>戒護科</p>	<p>教團體、律師公會、大學法律服務社、職業工（公）會等團體協助提供專業性服務，以結合民間資源，協助公共服務。</p> <p>每月實施社區服務，可改善民眾對機關之觀感。</p> <p>服務平日無法到所接見家屬達 3600 人次以上。</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</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>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>運用電話網路申辦系統縮短民眾</p>

	<p>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>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, 以隨到隨辦及時答復之原則, 需函文回復事項應於三日內回復完畢。</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>6. 申辦接見僅需提供身分證明文件; 收容人庭釋返所領回保管物品等以獄政系統照片核對, 得免提供證件。</p> <p>7. 辦理收容人犯次調查、受觀察勒戒人勒戒費用之催討, 運用前科、戶役政等電子閘門調閱資</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>隨到隨辦</p> <p>隨到隨辦</p> <p>經常性辦理</p> <p>遇案辦理</p>	<p>秘書室</p> <p>戒護科</p> <p>總務科</p> <p>戒護科</p> <p>各科室</p> <p>戒護科 女所 總務科</p> <p>總務科 戒護科</p> <p>戒護科 總務科 輔導科</p>	<p>等候時間。</p> <p>強化單一窗口服務, 一次到位服務。</p> <p>加強便民服務及時回應民眾問題。</p> <p>申辦事項, 儘速函報有關機關。</p> <p>結合獄政系統方便收容人資料查詢。</p> <p>運用跨機關電子閘門, 提高行政效率。</p>
--	---	--	--	---

	料。 8. 建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。	經常性辦理	秘書室	加強服務品質控管提升機關形象。
三. 探查民意趨勢, 建立顧客關係	<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、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>(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>3、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>3、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</p>	<p>經常性辦理</p> <p>每月辦理</p> <p>遇案辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>每月辦理</p>	<p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>各督勤官</p> <p>副所長 秘書室</p> <p>秘書室 政風室 各科室</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>速、正確地處理問題。</p> <p>4. 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>經常性辦理</p> <p>98年10月</p>	<p>各科室</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</p>	<p>經常性辦理</p> <p>每月實施檢核</p> <p>98年6月</p>	<p>統計室 各科室</p> <p>統計室</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>

	境。 4、廣續推動網站（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。	每月更新維護	統計室	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。
五. 創新服務方式, 整合服務資源	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。 2、主動提供社會服務資源，以利收容人家屬及收容人運用。 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。 4、以政府服務資源整合及共享角度出發舉辦跨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。 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	經常性辦理  經常性辦理  經常性辦理  經常性辦理  經常性辦理	輔導科  輔導科  輔導科  戒護科 人事室  戒護科	整合社會資源，強化教誨、教育功能。  提升機關服務形象。  提升收容人教化功能。  引進企業經營理念吸取優質而節省成本之作法，並能增進機關更好之服務品質。  樹立親民服務形象。

	疏通溝渠、修剪草皮等工作。			
--	---------------	--	--	--

#### 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 98 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。