



	<p>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，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>經常性辦理</p>	<p>輔導科</p> <p>戒護科</p> <p>戒護科</p>	<p>包括更生保護會，觀護志工協進會、醫院、宗教團體、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>服務平常日無法到所接見家屬達 3,600 人次以上。</p>
<p>二、便捷服務程序，確保流程透明</p>	<p>1、檢討、改善設置全功能櫃台，強化機關內部橫向連繫，達到一處收件，全程服務之要求。</p> <p>2、檢討為民服務工作相關作業標準及服務規範，編訂或簡</p>	<p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p>	<p>總務科</p> <p>各科室</p>	<p>全面提供民眾便捷洽公環境，縮短等候時間。</p> <p>標準作業程序書應定期修正，使各項為</p>

	<p>化作業流程、辦理時限，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>5、運用電話及網際網路等設備，提供申</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>戒護科</p> <p>總務科</p> <p>戒護科</p> <p>各科室</p>	<p>民服務作業流程標準化、一致性，節省工時，減少疏誤。</p> <p>配合網路申辦、並檢討改進電子謄本認證之比例，減少辦理案件之作業流程，提高便利性。</p> <p>1、使民眾清楚瞭解申辦案件應附之證件及作業程序，以加速辦理時間。</p> <p>2、提供收件確認訊息及查詢管道，讓民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p> <p>運用電話網路申辦系統縮短</p>
--	--	---	--	---

	<p>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) 辦理律師預約接見。</p> <p>6、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>7、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>8、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>9、申辦接見僅需提供身分證明文件；收容人庭釋返所領回</p>	<p>經常性辦理</p> <p>隨到隨辦</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>經常性辦理</p>	<p>秘書室</p> <p>戒護科</p> <p>總務科</p> <p>戒護科</p> <p>總務科 總務科 戒護科</p> <p>戒護科 女所 總務科</p> <p>戒護科 總務科</p>	<p>民眾等候時間。</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>結合獄政系統方便核對查詢收容人資料。</p>
--	--	--	---	---



	<p>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>4、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>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</p>	<p>不定期辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>每月辦理</p> <p>經常性辦理</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>各科室</p>	<p>針對新聞之負面報導，於第一時間主動澄清，並提出具體事證，以平衡事實，供民眾獲得真實之正確資訊。</p> <p>加強民眾溝通，有效解決問題。</p> <p>透過「為民服務常見問題集FAQ」積極檢討改進，作為服務政策或措施，減少民眾疑惑。</p>
--	--	--	--	--

	<p>依據。</p> <p>6、配合法務部辦理民眾意見調查，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，供改進服務之參考。</p>	遇案辦理	政風室	
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	<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</p>	<p>經常性辦理</p> <p>每月檢核</p> <p>配合法務部政策辦理</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</p>

	<p>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>	每月更新維護	統計室	<p>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>
五、創新服務方式，整合服務資源	<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、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>3、推行收容人化蛹重生計畫，以「尊重生命」為主軸，結合「紅絲帶」專案，以教育刑理念，透過植物栽</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 戒護科 秘書室</p>	<p>整合社會資源，強化教誨、教育功能。</p> <p>提升收容人教化功能。</p> <p>有效辦理輔導教化，藉以提升機關正面形象。</p>



	<p>會資源共享之目的。</p> <p>6、以社區服務隊及外 清掃隊或易服社 會勞動人，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>	<p>經常性辦理</p>	<p>戒護科</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) 本執行計畫由秘書室、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 99 年 3 月、6 月、9 月及 12 月底前提報秘書室彙整。
- (四) 各科室平日應將提升服務工作情形，按月保存書面（含照片）及電子檔，俾供相關業務單位參考運用。
- (五) 本執行計畫核定後，主動公開於本所網站及接見登記室顯目處。
- (六) 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。