

法務部矯正署臺北看守所一百年度提升服務品質執行計畫

一、依據：遵照 臺灣高等法院檢察署 99 年 11 月 25 日檢研丙字第 0990014205 號函辦理。

二、實施對象：本所各科室及接見服務中心。

三、計畫目標：為激勵本部所屬各機關同仁，秉持「司法為民」之服務理念，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，提升法務機關親民形象與公信力之目標。

四、計畫內容：

實施要項	推動作法	完成期限	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、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	提供民眾優質洽公環境，樹立機關服務形象。
	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。

	<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，以社區服務隊、社會勞動人，每月定期清掃本所附近公園、鄰近街道，並辦理疏通溝渠、修剪草皮等工作。</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，以服務平常日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，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 3,000 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</p>	<p>經常性辦理</p>	<p>總務科</p>	<p>全面提供民眾便捷洽公環境，縮短等候時間。</p>

	<p>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，編訂或簡化作業流程、辦理時限，訂定明確作業程序，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</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>各科室</p> <p>總務科</p> <p>總務科</p> <p>總務科</p> <p>戒護科</p>	<p>隨時修訂標準作業程序，使各項為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>化便民服務。</p> <p>5、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、收容人申請返家探視、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>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>各科室</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 戒護科</p> <p>戒護科 總務科</p>	<p>運用電話網路申辦系統縮短民眾等候時間。</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>9、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>10、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料。</p> <p>11、建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。</p>	<p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p>	<p>戒護科 總務科</p> <p>戒護科 總務科 輔導科</p> <p>秘書室</p>	<p>結合獄政系統方便核對查詢收容人資料。</p> <p>運用跨機關電子閘門，提高行政效率。</p> <p>不定期於所務會議提報服務品質控管情形，落實 PDCA（計畫、執行、檢核、矯正）檢核環節。</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、加強辦理服務品質、態度考核及電話禮貌測試工作：</p>	<p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p>	<p>秘書室</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>(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>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</p>	<p>每月辦理</p> <p>不定期辦理</p> <p>遇案辦理</p> <p>每月辦理</p> <p>經常性辦理</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>各科室</p>	<p>新聞媒體負面報導，第一時間主動澄清，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</p>
--	---	---	---	---

	<p>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、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	務政策或措施，減少民眾疑惑。
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</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</p>

	<p>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>	經常性維護管理	統計室	<p>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>
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、以園藝治療概念推動收容人尊重生命計畫，並結合</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</p>

	<p>「紅絲帶」專案，以教育刑理念，透過植物栽種、昆蟲養殖等活動，培養收容人之耐心與細心，提升輔導教化功能，並適時辦理成果展及附近中小學師生參訪，有效提升機關形象。</p> <p>4、針對藥癮愛滋更生人特性結合「紅絲帶基金會」師資，設計一系列自我認識、自信心建立、人際關係、情緒管理、壓力處理等成長課程，辦理「紅絲帶更生人讀書會」，以更深入、具體有效的增能 (empower)，防止「心癮」再度發生，徹底的脫離「藥國文化」，達到重建人生之目標。</p> <p>5、以政府服務資源整合及共享為基礎舉辦跨機關終身</p>	<p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p>	<p>輔導科 戒護科</p> <p>統計室 戒護科 人事室</p>	<p>象。</p> <p>有效降低愛滋病患之心癮。</p> <p>引進企業經營理念吸取優質而節省成本之</p>
--	--	---------------------------	---	---

	學習或教育訓練 講座，達到資源共 享之目的。		作法，並能增 進機關更好之 服務品質。
--	------------------------------	--	---------------------------

五、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100年3月、6月、9月及12月底前提報秘書室彙整陳報監督機關。
- (四) 各科室平日應將提升為民服務工作、改善情形，按月書面或電子資料檔，俾供各業務單位參考運用。
- (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。