

法務部矯正署屏東看守所 105 年度
1 月至 3 月提升服務品質
執行成果報告



中華民國 105 年 4 月

一百零五年度提升服務品質執行成果報告目錄

陳報機關：法務部矯正署屏東看守所

資料時間：1月至3月

壹、優質便民服務.....	1
一、服務流程（便捷服務程序，確保流程透明）.....	1
（一）服務流程便捷性.....	1
1、單一窗口服務全功能程度.....	1
2、申辦案件流程簡化情形.....	1
（二）服務流程透明度.....	2
1、案件處理流程查詢公開程度.....	2
2、案件處理流程主動回應程度.....	3
二、機關形象及顧客關係（提升服務品質，深化服務績效，探查民意趨勢，建立顧客關係）.....	4
（一）機關形象.....	4
1、服務設施合宜程度.....	4
2、服務行為友善性及專業度.....	5
3、服務行銷有效程.....	6
（二）顧客滿意情形.....	7
1、機關服務滿意情形.....	7
2、民眾意見回應與改善情形.....	7
貳、資訊網路服務（豐富服務資訊，促進網路溝通）.....	8
一、資訊提供及檢索服務.....	8
（一）資訊公開適切性與內容有效性.....	8
資訊公開程度及內容正確度.....	8
（二）資訊檢索完整性與便捷性.....	9
資訊檢索服務妥適性及友善程度.....	9
二、線上服務及電子參與.....	9
（一）線上服務量能擴展性.....	9
線上服務提供及使用情形.....	9
（二）電子參與多樣性.....	9
電子參與多元程度及互動回應情形.....	9
參、創新加值服務（創新服務方式，整合服務資源）.....	10
（一）有價值的創新服務.....	10
（二）創新服務標竿學習效益.....	11
（三）組織內部創新機制及運作情形.....	11

一百零五年度提升服務品質執行成果報告
陳報機關：法務部矯正署屏東看守所
資料時間：1月至3月

壹、優質便民服務

一、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、單一窗口服務全功能程度

- (1)名籍服務窗口業務整合，105年1月至3月辦理服務民眾，申請案件業務合計163件（在監證明156件、返家探視7件）。
- (2)接見室採抽取號碼牌等候叫號，整合接見登記、寄款及送入物品(寄物)登記窗口，達一次收件全程服務之要求。
- (3)105年1月至3月辦理服務接見民眾業務計有：
 - (A)一般接見3174次。
 - (B)特別接見2人次。
 - (C)電話接見23人次。
 - (D)遠距接見73人次。
 - (E)假日接見428人次。
 - (F)預約接見49人次。
 - (G)增加接見27人次。
 - (H)送入物品2871人次。
- (4)委託加工申請業務整合，105年1月至3月辦理委託加工申請計6間廠商。
- (5)員工權益事項服務窗口業務整合（在職證明、離職證明、婚喪生育補助、子女教育補助、服務證申請等），105年1月至3月辦理計57件。
- (6)民眾陳情案件服務窗口業務整合，105年1月至3月人民陳情案件計1件。

2、申辦案件流程簡化情形

- (1)名籍業務申辦流程簡化情形：民眾申請項目如在監證明、健保止付證明、結婚登記、返家探視、移監申請、指紋驗證等各項業務，均達一次收件全程服務之要求。
- (2)名籍服務窗口業務流程簡化情形：臨櫃申請案件由 15 分鐘縮短至 10 分鐘，縮短比率 33%。非臨櫃申請案件由 2 天縮短至 1 天，縮短比率 50%。
- (3)接見服務窗口業務流程簡化情形：臨櫃申請案件由 5 分鐘縮短至 3 分鐘，縮短比率 40%。非臨櫃申請案件由 2 天縮短至 1 天，縮短比率 50%。
- (4)設置單一窗口服務台，服務台人員收件後，針對申請案件予以全程服務，縮短民眾洽公時間。
- (5)設置首長信箱：民眾無須具狀，可隨時上網陳情或申辦各項業務，並由專責人員接收處理並予以答覆。
- (6)本所全球資訊網提供各式民眾申辦案件相關表格下載、線上申請、網路公告及民眾陳情信箱(首長信箱)等，簡化民眾臨櫃申請流程，以網路代替馬路，減少舟車往返之苦。
- (7)本所已完成簡化申辦案件應繳證書謄本工作。僅申辦返家探視(含返鄉奔喪)須繳驗戶口謄本外，其餘僅需攜帶身分證即可辦理，以加速申請案件之便利性，105 年 1 月至 3 月收容人申請電子謄本數量計 139 件。
- (8)本所 105 年 1 月至 3 月收文件數(收文總件數 2263 件、電子收文 937 件、電子收文比率 41.41%;電子發文 379 件、電子發文比率 100%、全部公文電子發文比率 72.05%、線上簽核比率 87.99%)。
- (9)使用跨機關電子閘門認證辦理案件成長率：
105 年 1 月至 3 月(使用刑案查詢系統 568 件、電子支付系統及電子採購系統 5 件、電子領標系統 12 件，國旅卡檢核系統 12 件、法務部獎牌作業系統 11 件)合計 608 件。

(二) 服務流程透明度

1、案件處理流程查詢公開程度

- (1)本所全球資訊網詳列各業務科室主要職掌、服務項目、案件標準作業流程，提供民眾查詢，另為提供民眾公平公開獲得政府資訊權利、增進本所服務流程之透明度，設有「資訊公開專區」、「檔案應用專區」及相關統計資料等，均公開提供民眾上網查詢。
- (2)本所已於網頁建置各項服務標準作業程序資訊，供民眾瀏覽。
- (3)行政大樓設置服務台，24 小時均派人值勤，並設置行政革新信箱，提供民眾查詢業務之管道及行政業務上的建言，105 年 1 月至 3 月無行政革新信箱案件。
- (4)各科室均設有外線電話及電子信箱，提供民眾電話查詢或網路留言查詢。
- (5)本所接見室張貼公告及各項作業流程書表，並提供接見室休息用桌椅、飲水及盥洗設備、書寫範例及工具（含眼鏡、原子筆、填表範例…等），以符合民眾需求。
- (6)行政大樓標示單一窗口服務標準作業流程圖(SOP)，明確標示單一窗口各項申辦業務流程，洽公民眾可充份了解申辦業務各項流程，達到服務標準化、流程透明化、處理快速化之目標。

2、案件處理流程主動回應程度

- (1)處理民眾陳情案件 105 年 1 月至 3 月計 1 件，已全數回應，回應率 100%。
- (2)105 年民眾申請預約接見、遠距接見、在監證明等各項業務，105 年 1 月至 3 月累計受理 278 件已全數回應，回應率 100%。
- (3)處理民意代表申辦增加接見及特別接見，105 年 1 月至 3 月累計辦理 29 件，回應率 100%。

二、機關形象及顧客關係（提升服務品質，深化服務績效，探查民意趨勢，建立顧客關係）

（一）機關形象

1、服務設施合宜程度

- (1)本機關服務場所每日上下午均指派社會勞動役服務人員打掃，辦公廳舍適當之處所擺放綠色植物、盆栽及收容人藝文作品，美化辦公環境，營造優質且具藝文氣息之洽公場所。
- (2)服務窗口放置中英文對照之服務人員名牌，方便民眾辨識。
- (3)本所推動雙語環境設施，辦理有關機關銜牌、公共服務場所標示牌、號碼牌、員工職名牌…等標示中英文雙語化設施，以營造本國與全球同步國際化之生活環境。
- (4)本所設置各項無障礙設施，(如身障斜坡道、法定無障礙停車格)等無障礙空間，以提供身障民眾洽公之便利空間。
- (5)行政大樓服務台 24 小時派員服勤，隨時接聽民眾查詢電話。
- (6)提供 3 座 110V 電力插座及 USB 充電電源，並標示免費「充電」服務。
- (7)為落實性別主流及兩性平等之精神，於接見室內設置溫馨舒適、功能完善之哺乳室，免費提供冷熱水、尿布、紙巾等用品，以利辦理接見民眾哺餵母乳等需求，貼心設計為女性建立一個更友善的環境。
- (8)接見室旁規劃增設專屬無障礙廁所，提供行動不便的洽公民眾安全舒適之如廁空間。
- (9)規劃機關外部停車位提供洽公民眾停車，並於機關內部設置身障專用與一般洽公停車位，保障年長及身障民眾停車安全性及便利性。
- (10)飲水機定期保養更換濾心並作成紀錄，使民眾能安心使用。

- (11) 配合法務部矯正署推動「民眾安心-矯正機關便民服務單一窗口方案」，於行政大樓服務台附近設置接待室，室內設有軟式沙發座椅、吊扇及電子式血壓計等設施，提供洽公民眾使用。
- (12) 本所接見室接見登記等候處，原未擺設椅子，人數眾多時家屬常須排隊站立等候，為免家屬等候辛勞，於該處擺設椅子，體貼並便利家屬等候。另機關整修汰換仍堪用之桌子，資源再利用，將其擺設於接見等候區，提供前來接見之家屬，放置所攜帶之物品。
- (13) 為提升為民服務品質，避免接見登記時服務人員與家屬發生爭執，於接見登記處裝設監視器及集音器等設備，遇有爭議事件發生時，可作為佐證之參考依據。
- (14) 本所接見室飲水機屬舊式機型，熱水出水閘無安全保護設施，民眾家屬前來洽公或辦理接見，為避免孩童因玩耍誤撥按飲水機熱水閘而燙傷，發生意外事故，特將該處飲水機加裝熱水出水控制器防範，以保護孩童使用飲水之安全。
- (15) 本所來賓休息室位於大門服務台旁，兼做檔案應用閱覽室，平時來賓民眾使用頻繁，為顧及環境衛生，特裝設紗門，避免來賓民眾遭受蚊蟲叮咬，也方便環境整理。
- (16) 為方便同仁上班停車，提昇服務品質，重新規劃本所停車場汽車停車位，劃分各科室及公務車輛車位，並將殘障停車位劃至大門前方，方便進出，讓停車管理井然有序。
- (17) 為提升本所為民服務品質，特於國道三號下麟洛交流道處及省道近本所交叉路口處，架設本所及屏東監獄共同之機關指引路牌，明確指引機關路線，方便民眾至本所洽公服務。
- (18) 為方便廠商或公務車輛入所洽公，特於車檢站入口處標示「車輛檢查站」及指示路牌，明確指引方向，提升本所為民服務品質。

2、服務行為友善性及專業度

- (1) 本所設置有中英文網站，提供本所歷史沿革、首長介紹、首長信箱、組織功能、本所公告、便民服務措施、統計園地、各項活動等資訊供民眾瀏覽，民眾上網瀏覽人數統計至 105 年 3 月止中文網站累計 253932 人次、英文網站累計 30562 人次。
- (2) 服務台設置告示跑馬燈，提示各種服務資訊、政府政策及法律常識宣導。
- (3) 為精進並深化為民服務工作，積極推動鄰近社區公益服務及敦親睦鄰措施：105 年 1 月至 3 月役男社區服務計 3 次、總出勤人數計 8 人次、總出勤時數計 12 小時。
- (4) 本所配合國家政策積極推動職員語文能力檢定，目前通過英語初級以上程度者計 46 人已達 48.42%；同仁工作之餘參加客委會客語認證，通過初級以上程度者計 16 人已達 14.95%。

3、服務行銷有效程

- (1) 舉辦收容人家屬面對面懇親活動暨親職教育座談會。除增強收容人與原生家庭聯繫外，並藉此與家屬就矯正工作加強溝通及宣導，同時宣導政府近期推動之刑事政策，以達全民參與及預防犯罪之最終目標 105 年 1 月至 3 月辦理 1 場次，計 123 名家屬參加。
- (2) 本所為增加行刑透明度，增進社會大眾對於矯正機關之認識，定期邀請收容人家屬入所參訪，瞭解收容人作業、衛生醫療及三餐伙食辦理情形等業務概況，並解除收容人家屬對於行刑處遇之可能疑慮，105 年 1 月至 3 月計 2 名家屬參加。
- (3) 各工場每月辦理收容人生活工作檢討會，由教誨師召集管教小組成員參加，105 年 1 月至 3 月累計辦理 6 場次 453 人次參加。
- (4) 105 年 1 月至 3 月辦理收容人文康活動計 422 人次、辦理個別輔導 201 人次，辦理反毒宣導 261 人次。
- (5) 屏東基督教醫院健保特約門診、聘請兼任醫師蔣果平

至本所為收容人門診服務，105 年 1 月至 3 月公醫門診計 449 人次看診。

- (6) 105 年 1 月至 3 月辦理胸部 X 光檢驗 339 人次、辦理梅毒及愛滋病篩檢 716 人次、辦理宣導毒品減害計畫及衛生教育宣導 251 人次。
- (7) 與財團法人台灣更生保護會屏東分會合辦(烘培班、手工皂班、園藝班、藍染班)等短期技能訓練班，105 年 1 月至 3 月計辦理每班各 1 期(時間 6 個月)，105 年第 1 季累計 40 人次。

(二) 顧客滿意情形

1、機關服務滿意情形

- (1) 本所成立單一服務窗口，宣達各單位確依「法務部矯正署及所屬機關推行電話禮貌實施要點」及「電話禮貌測試量表考核內容」針對來電洽詢民眾給予親切滿意之答詢服務；本所每月由電話禮貌測試輪值主管，直接對本所同仁，進行電話接聽速度及禮貌實施考核測試，測試結果後陳鈞長核閱，105 年度第 1 季電話禮貌測試累計 4 次，測試結果為「優」。
- (2) 法務部矯正署測試本所電話禮貌，105 年第 1 季尚未對本所測試，本所持續加強電話禮貌運動及電話結束語宣導。

2、民眾意見回應與改善情形

- (1) 本所於各工場設置收容人意見箱，每週由秘書室派員會同政風室開啟 1 次，105 年 1 月至 3 月無收容人投遞意見箱反映意見、行政大樓意見箱無同仁及家屬反映意見。
- (2) 本所於機關網頁設置民眾意見反映區（首長信箱），提供民眾多元抒發意見管道，建立良好溝通模式，105 年 1 月至 3 月辦理民眾意見反映計 1 件，針對民眾意見已全數妥善處理並回應，回應率 100%。
- (3) 本所接見室設置完成署長信箱及於公布欄及其他民

意信箱上標明署長電子信箱及檢舉電話，105年1月至3月無民眾意見反映。

貳、資訊網路服務（豐富服務資訊，促進網路溝通）

一、資訊提供及檢索服務

（一）資訊公開適切性與內容有效性

資訊公開程度及內容正確度

- (1)本所依據政府資訊公開法明訂「主動公開政府資訊之範圍」，於機關網站設置「資訊公開專區」單元，除主動適時公開與民眾權益攸關之施政、措施及其他有關政府資訊的內容，另未主動公開範圍之資訊，只要不違反國家機密、民眾個人權益，本所依據政府資訊公開法訂定相關的服務申辦程序，民眾按規定均可書面向本所提出申請。
- (2)本機關定期更新網頁內容及資料，有效確保網路資料正確性，並符合無障礙 A+標準要求，105年第1季網頁校對計1次。
- (3)本所全球資訊網之網頁，依各項目資料更新之週期及權責單位之分工填寫「網頁維護週期表」，並送法務部備查。
- (4)本所積極維護網站資訊，105年1月至3月更新內外網頁計255次，並成立網頁推動小組，指定秘書為召集人，成員包括各業務科室主管及資訊人員，105年1月至3月召開網頁推動小組會議計1次。
- (5)為提供即時正確之資訊內容與連結，以維持資料內容有效性，本所上網公告事項均簽請網頁維護審核負責人檢視上網標題及內容，並經機關首長核可後，由網頁管理人將檔案資料掃毒上網刊載，正確性達100%。
- (6)本所於「網頁推動小組」共同努力之下，本所網頁之內容、超連結等為法務部及本所原創資訊，隨時保持正確的最新资讯。

(二) 資訊檢索完整性與便捷性

資訊檢索服務妥適性及友善程度

- (1) 機關網站提供之各項資訊，依主題施政服務進行分類檢索服務。
- (2) 一般民眾可經由「我的E政府」網站之分類檢索服務，進行資料搜尋服務。
- (3) 機關資訊標示配合「我的E政府」網站，提供分類檢索且符合詮釋資料及分類檢索規範比例達 95 %。
- (4) 提供檢索功能、找不到資訊時之建議，檢索資訊過多時，分頁方式檢索及關鍵字、全文等進階檢索功能。
- (5) 本所網站每月進行自我檢測並加以維護。

二、線上服務及電子參與

(一) 線上服務量能擴展性

線上服務提供及使用情形

- (1) 配合法務部資訊系統提供各類線上服務，如表單下載、遠距接見申請及補發出監證明等服務。
- (2) 定期檢視電子表單之必要性與合宜性，並確實執行迅速回覆，俾提升民眾及同仁使用成長率。
- (3) 本所服務平台皆為法務部提供，本所網頁若干表單，如「所長信箱」、「廠商申請加工服務」等，皆為必要且最簡化之表單，均置放首頁或適當之分類下，使民眾得以方便搜尋及使用。
- (4) 本所提供網路單一窗口，結合法務部便民線上服務系統建置超連結服務平台，結合「法務部便民非憑證/憑證線上申辦系統」及「預約接見系統」。

(二) 電子參與多樣性

電子參與多元程度及互動回應情形

- (1) 本所提供「民意信箱」及「所長信箱」，供民眾

反映各項寶貴意見，由專人接收，限期處理，第一時間即時回應民眾意見。本所網頁尚未提供留言板、論壇、投票、調查等功能，未來配合法務部規劃提供平台建置相關網頁功能，本所 105 年第 1 季尚無員工發表建言及討論事項。

(2)本機關首頁提供「電子報訂閱」，增進民眾瞭解一週內法務部及矯正署所屬機關電子公布欄、法律解析及案例電子公布欄相關訊息。

(3)本所內部網頁專設「法務部內部網站公布欄」及「矯正署內部公布欄」，提供同仁同步了解上級機關發布之最新資訊。

參、創新加值服務（創新服務方式，整合服務資源）

創新服務情形

（一）有價值的創新服務

- 1、接見室張貼「自動心臟電擊器（AED）」的告示貼紙，便利接見家屬知悉本所設置自動心臟電擊器，遇緊急事件時，呼叫「119」時可同步由接見室人員通知中央台攜出，爭取搶救生命之先機。
- 2、透過網路平台之架設行銷本所自營作業及技能訓練成果，經由統計室協助已於臉書（facebook）成立「築田菓子工坊」粉絲團，累計按讚人數 189 名，日後將適時更新最新資訊，宣傳並行銷本所產品。
- 3、本所耕心堂舉辦收容人慶生會，並準備生日蛋糕與當月壽星同歡，替在所收容人歡慶生日，同時藉由活動讓其了解家人與親情的重要性，不僅能感受歡慶生日的氣氛，也留下難忘的回憶，105 年第 1 季 1-3 月份本活動共累計 113 名收容人參加。
- 4、105 年 2 月 2 日舉辦春節面會懇活動，除更生保護會屏東分會，林光紹主任作業務宣導外，另由本所教誨志工楊麗容老師主持活動，現場氣氛感人。所長並親臨會場問候收容人家屬，鼓勵收容人改悔向上。

(二) 創新服務標竿學習效益

- 1、為強化園藝技訓教學及提升自營農作績效，自 105 年 1 月底奉所長指示擴大增建菇房規模，由營繕隊自行購料施工，預計 105 年 2 月底完工，將先培植鹿角靈芝，以利技訓教學及開發新自營產品。
- 2、105 年 2 月 5 日本所自營農作科之「築田菇房」，為配合季節性菇種更替，汰換珊瑚菇改為嘗試培植黑木耳，作為自營作業農作產品販售，以增加作業收入。

(三) 組織內部創新機制及運作情形

- 1、為堅實勤務效能避免日久生疏、便宜行事而滋生事端，105 年 3 月 23 日全面檢視、更新相關戒護作業流程以符現行法令運作需求，奉核後於勤前教育逐項宣導，各級幹部及日勤場舍人手 1 冊以便查閱，38 項流程另以 PDF 檔複貼於上傳區供同仁隨時瀏覽、查閱。
- 2、為凝聚本所志工及同仁之向心力，積極營造充滿書香之環境，將原總務科收容人物品保管庫房，改設為志工休息室暨員工閱覽室，購置書櫃、桌椅等新穎設施，作為小型會議室之用，並提供同仁及志工借閱，為本所建構優質的閱讀空間。
- 3、本所為確保機關設施及人員（含收容人）安全，依據監獄行刑法、行政執行法、個人資料保護法及刑法等相關規定，擬訂本所「空域安全警戒措施」1 項，除杜絕不法份子利用飛行機具如降落傘、飛行翼（傘）、搖控飛行器或特技風箏等對本所衍生危害外，亦防範危險、違禁或管制物品藉此途徑進入戒護區。
- 4、奉所長於所務會議指示，為改善本所檔案現有軟硬體設備，並符合「檔案管理局庫房設施標準」，於 105 年 3 月 14 日提出本所檔案現有的軟硬體設備及改善時間，經奉所長核可後，立即執行本所檔案改善相關辦理事項合計 14 項，並將持續列管追蹤。