

法務部矯正署屏東看守所 105 年度
1 月至 6 月提升服務品質
執行成果報告



中華民國 105 年 7 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：第 2 次 1~6 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(料)公開適切性與內容有效性.....	8
（二）資訊檢索完整性與便捷性.....	9
二、線上服務及電子參與.....	9
（一）線上服務量能擴展性.....	9
（二）網路參與應用情形.....	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.....	10
（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：第 2 次 1~6 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 6 月辦理服務民眾，申請案件業務合計 376 件（在監證明 358 件、返家探視 18 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 6 月辦理服務接見民眾業務累計有：
 - (A) 一般接見 6415 次。
 - (B) 特別接見 2 人次。
 - (C) 電話接見 25 人次。
 - (D) 遠距接見 137 人次。
 - (E) 假日接見 726 人次。
 - (F) 預約接見 101 人次。
 - (G) 增加接見 71 人次。
 - (H) 送入物品 5576 人次。
- (4)委託加工申請業務整合，105 年 1 月至 6 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 6 月辦理計 72 件。
- (6)民眾陳情案件服務窗口業務整合，105 年 1 月至 6 月人民陳情案件計 4 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 6 月收容人申請電子謄本數量計 564 件。
- (8)本所 105 年 1 月至 6 月收文件數(收文總件數 4580 件、電子收文 1784 件、電子收文比率 38.95%；電子發文 810 件、電子發文比率 100%、全部公文電子發文比率 68.82%)。
- (9)使用跨機關電子閘門認證辦理案件成長率：
105 年 1 月至 6 月(使用刑案查詢系統 937 件、電子支付系統及電子採購系統 6 件、電子領標系統 22 件，國旅卡檢核系統 33 件、法務部獎牌作業系統 11 件)合計 1009 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6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 6 月計 4 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 6 月累計受理 596 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 6 月累計辦理 73 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 6 月止中文網站累計 315290 人次、英文網站累計 32104 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 6 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 6 月辦理 2 場次，計 183 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 6 月計 14 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 6 月累計辦理 14 場次 1172 人次參加。
- (4) 105 年 1 月至 6 月辦理收容人文康活動計 1654 人次、辦理個別輔導 1105 人次，辦理反毒宣導 353 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 6 月公醫門診計 919 人次看診。

- (6) 105 年 1 月至 6 月辦理胸部 X 光檢驗 834 人次、辦理梅毒及愛滋病篩檢 1032 人次、辦理宣導毒品減害計畫及衛生教育宣導 669 人次。
- (7) 本所辦理(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 1-2 季累計 80 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 2 季電話禮貌測試累計 8 次，測試評定為「優」6 次、「良」2 次。
- (2) 法務部矯正署測試本所電話禮貌，105 年第 2 季針對本所測試，測試結果評定「良」，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 6 月行政大樓意見箱無同仁及家屬反映意見；場舍收容人投遞意見箱反映意見計 3 件，已全數妥善處理並回應，回應率 100%。
- (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 6 月辦理民眾意見反映計 4 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6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(料)公開適切性與內容有效性

- (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 季至第 2 季網頁校對計 2 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 6 月更新內外網頁計 471 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 6 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

- (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

- (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) 網路參與應用情形

- (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 季至第 2 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 年季 1-6 月份本活動共累計 217 名收容人參加。
- 4、105 年 5 月 4 日舉辦母親節面會懇活動，收容人與家屬見面會談、現場氣氛熱絡感人。活動並由政風主任作廉政宣導外，。吳秘書代理所長並親臨會場問侯收容人家屬，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。
- 3、105 年 3 月 28 日購進鹿角靈芝太空包 2000 包進行培植，以強化園藝技訓教學及提升自營農作績效，並將著手開發新自營產品靈芝茶包。
- 4、105 年 6 月 7 日洽請紅十字會屏東分會分別於本所耕心堂及女所辦理收容人 CPR 及異物哽塞處理法急救訓練課程，累計 3 場次共計 186 人次完成訓練，增添救人與自救之急救觀念。

(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。

- 5、105年5月27日在耕心堂舉辦105年上年收容人就業媒合就業博覽會活動，所長主持並頒感謝狀，隨後進行就業媒合，活動順利完成，計廠商10家、收容人35人參加，就業媒合率60%。