

法務部矯正署臺北女子看守所 100 年度提升服務品質執行計畫

- 一、**依據**：遵依「法務部 100 年度提升服務品質實施計畫」及奉臺灣高等法院檢察署 99 年 11 月 25 日檢研丙字第 0990014205 號函，並參照行政院函頒「政府服務創新精進方案」辦理。
- 二、**實施機關**：臺灣臺北女子看守所。
- 三、**計畫目標**：秉持「司法為民」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	主(協)辦單位	預 期 效 益
一、提升服務品質，深化服務績效。	1. 印製「遠距接見」之相關資料放置於接見室，供收容人家屬取閱參考。	經常性辦理	戒護科 總務科	本所每年至少提供 200 份相關資料供民眾自由取閱，讓民眾感受便捷的服務，提升服務品質。
	2. 接見室每日安排志工人員，提供優質化、人性化導引服務，協助收容人家屬辦理各項接見申請業務。	例行性辦理	戒護科 人事室	接見室共有 5 名志工，輪流安排時間為民眾服務，運用社會資源，提供民眾適時、適切的服務。
	3. 改善接見室指標，明確導引接見家屬，以達便民措施。	經常性辦理	總務科 戒護科	提供民眾至所快速便捷的服務。
	4. 接見室設置「公告欄」提供下列訊息，告知前來辦理接	例行性辦理	戒護科	提供民眾便捷服務與即時的資訊，以客為尊。

	<p>見之收容人家屬：</p> <p>(1) 民俗紀念日、春節、端午節及中秋節辦理接見情形。</p> <p>(2) 面對面及電話懇親資格、申請事項。</p> <p>(3) 當日出庭收容人名單。</p> <p>(4) 行政業務及政令宣導事項。</p> <p>(5) 其他必要通告收容人家屬之事項。</p> <p>5. 收容人因病戒護外醫時，主動告知家屬，使其瞭解狀況，以提升服務品質。</p> <p>6. 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>例行性辦理</p>	<p>衛生科 戒護科</p> <p>戒護科</p>	<p>每月平均計有 5-15 名收容人戒護外醫，本所主動提供收容人家屬收容人在所之動向，以收收容人能安心服刑、其家屬能瞭解病情之效。</p> <p>每年增加辦理接見約 1,000 人次，以便利服務平常日無法前來接見之收容人家屬，深化便民服務。</p>
--	--	---------------------------	-------------------------------	---

	<p>7. 接見室置放本所位置圖、通信地址、交通資訊及辦理接見各項書表填寫範例，供接見家屬取閱參考。</p>	<p>隨時辦理</p>	<p>總務科 戒護科</p>	<p>每年至少提供約 300 份本所相關位置及交通資訊，另公布各項書表範例，以提升服務績效。</p>
	<p>8. 門衛入口處設置愛心鈴及輪椅，供行動不便家屬使用，按鈴後由服務志工或同仁協助推輪椅辦理接見登記等事項。</p>	<p>隨到辦理</p>	<p>總務科 戒護科</p>	<p>塑造親切環境，提升服務品質。</p>
	<p>9. 由社區服務隊加強家屬停車場、接見室、候見室周圍環境之綠化、清潔打掃。</p>	<p>經常性辦理</p>	<p>戒護科</p>	<p>本所社區服務隊每日定時整理接見室、停車場週遭環境整潔，樹立親民服務形象。</p>
	<p>10. 候見室設置民眾意見箱，隨時接受民眾建言，供各項業務改進之參考。</p>	<p>經常性辦理</p>	<p>政風室 各科室</p>	<p>本所除設置共 18 個意見箱外，另有電子信箱廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言，重視民眾興革意見及深化服務。</p>
	<p>11. 候見室結合閉路電視系統不定時播放政令宣導或擺放政令文宣，擴</p>	<p>經常性辦理</p>	<p>總務科 各科室</p>	<p>配合張貼海報及宣傳文宣，擴大為民服務之範圍與深度，提供民眾政策宣導之</p>

	<p>散政府服務訊息及功能。</p> <p>12. 每月第一個星期二辦理收容人家屬及社會人士參觀本所，社會團體、機關有意餐關本所，可逕向戒護科提出申請，增進外界對矯正機關各項管教及技訓措施之瞭解，以提升為民服務之品質。</p> <p>13. 為提供民眾更舒適洽公之環境，第一線對外直接接觸民眾之總務科及戒護科辦公室，全面改為櫃檯式受理民眾洽公業務。</p> <p>14. 第一線直接接觸民眾之總務科及戒護科擴充辦公室環境後，設置沙發桌椅、報紙，供前來洽公等待之民眾休憩環境。</p>	<p>經常性辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>經常性辦理</p>	<p>戒護科</p> <p>總務科 戒護科</p> <p>總務科 戒護科</p>	<p>認識。</p> <p>本所每年至少辦理12次參觀活動，以落實管教透明化及人權保障，增進社會各界的認同及支持。</p> <p>本所第一線服務單位秉持「以客為尊」信念，提供主動、優質服務。</p> <p>主動積極改善機關內部環境，使環境符合民眾之需求，提升機關整體形象。</p>
--	---	---------------------------------------	--	--

<p>二、便捷服務程序，確保流程透明。</p>	<p>1. 接見室公布下列為民服務作業流程、申請要件及所需證件並登載於機關網站，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) 辦理接見、寄送物品、寄入金錢業務，強化便民服務。</p> <p>2. 運用電話及網際網路等設備，提供申請辦理及查詢服務：</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) 辦理收容人家屬電話預約申</p>	<p>隨到辦理</p> <p>隨到辦理</p> <p>隨到辦理</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>總務科 戒護科</p> <p>總務科 戒護科</p> <p>秘書室 各科室</p> <p>戒護科</p>	<p>便捷行政程序，提供民眾洽辦相關業務之資訊，藉以提升申辦案件處理效能，縮短民眾等候時間。</p> <p>本所平均每年辦理約1,000件入出監證明文件，並隨到受理減少民眾來回奔波之不便。</p> <p>本所平均每年辦理120件由收容人申請家屬領回保管金、物品作業。</p> <p>本所每日約可登記辦理10至12梯次接見，於接見室可同時辦理寄入金錢、物品之服務，簡化作業流程。</p> <p>提供民眾簡便、即時之服務，提升本所服務效能。</p> <p>廣納民眾意見，俾供本所施政之參考。</p> <p>本所平均除每年辦理約150人次收容人</p>
-------------------------	---	--	--	---

	<p>請接見及遠距接見，另增加律師遠距接見服務申請。</p>			<p>電話接見，提供遠道接見民眾便捷之申請與接見服務外，於99年11月1日起增加律師接見，擴大服務對象及範圍。</p>
	<p>3. 本所網站設置採購資訊，提供民眾查詢。</p>	<p>經常性辦理</p>	<p>總務科</p>	<p>隨時公佈最新相關採購訊息，使民眾增進對政府機關之信賴感，並透明化採購流程與進度。</p>
	<p>4. 各科室受理民眾各項申請或陳報案件，以隨到隨辦，並依限於三日內處理回復完畢。</p>	<p>隨到隨辦</p>	<p>各科室</p>	<p>提供民眾便捷、親切、即時的服務，使民眾能消除疑慮，改善政府施政形象。</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，以促進行政透明化。</p>	<p>經常性辦理</p>	<p>戒護科</p>	<p>均採取民眾隨到辦理，經審核後通過申請，提供民眾特殊情形之申請選擇，保障其權利並建立良好行政流程暢通之模式。</p>
	<p>6. 對於符合易科罰金要件之收容人，於新收入所後，</p>	<p>經常性辦理</p>	<p>戒護科</p>	<p>平均每年主動通知約1,000人次，對於繳納罰金出所之相</p>

<p>三、探察民意趨勢，建立顧客關係。</p>	<p>主動通知其家屬。</p> <p>7. 運用自動化機具，加強提供網路申辦服務。</p> <p>8. 設立電話語音總機，以利民眾撥打電話後可藉由主機語音說明直接連絡專責承辦人員，以解疑竇。</p> <p>1. 設置申訴、檢舉專用電話及電子民意信箱，提供即時、有效之處理方式並妥適處理，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. 廣設意見箱，鼓勵民眾及收容人提供建言，以重視民眾興革建議及陳</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>戒護科</p> <p>各科室</p> <p>秘書室 政風室</p> <p>秘書室 政風室 各科室</p>	<p>關事宜，使關所當關、放所當放，以平衡監所人犯擁擠問題並符合社會期待。</p> <p>加強網路申辦，提供民眾 24 小時不打烊服務，並主動告知受理進度。</p> <p>提供民眾清楚扼要之語音分機操作，縮短民眾轉接等待時間。</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，以達快速、有效之服務。</p> <p>重視民眾心聲，增進民眾對政府機關之信賴感。</p>
-------------------------	---	---	---	---

	<p>情案件，確實依據有關規定審慎、迅速處理問題。</p> <p>3. 加強辦理服務品質、態度考核及電話禮貌測試工作：</p> <p>(1) 由秘書室每月至少三次不定時辦理員工電話禮貌測試，藉以提升電話禮貌。</p> <p>(2) 由督勤官及秘書不定時抽查與民眾接觸之服務態度。</p> <p>4. 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，以導正社會視聽。</p> <p>5. 隨時增修「常見問題集」(FAQ)並公佈於本所網站及置放接見室服務台，將民眾意見轉換為服務政策或</p>	<p>每月辦理</p> <p>每月辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>秘書室 各科室</p> <p>秘書室 各督勤官</p> <p>秘書室 各科室</p> <p>總務科 戒護科 統計室</p>	<p>透過辦理隨機電話禮貌測試，可瞭解實際與民眾接觸情形，提升機關親民形象。</p> <p>實際瞭解與民眾接觸情形，提升機關親民形象。</p> <p>導正民眾對監所的不良觀感，提升機關形象，並收使收容人家屬放心、收容人安心服刑之效。</p> <p>即時提供便捷服務，使民眾能瞭解相關規定、法令，消除疑慮、解決問題。</p>
--	--	--	--	---

<p>四、豐富服務資訊，促進網路服務。</p>	<p>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，提供本所相關業務單位改進參考。</p> <p>7. 訪查即將出所收容人瞭解所內施政良窳，以為施政興革參考。</p> <p>8. 設置檢舉信箱等管道供收容人、民眾陳情及提供建言，所提意見由各業管單位依規定迅速處理。</p> <p>1. 隨時更新本所有關機關組織職掌、最新訊息、業務報告、統計資料及其他服務措施之訊息內容，置放於本所網站，以公開處理方式提供本</p>	<p>持續辦理</p> <p>隨機辦理</p> <p>隨到辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>政風室 各科室</p> <p>政風室 各科室</p> <p>政風室 各科室</p> <p>統計室 各科室</p>	<p>瞭解民情民瘼、民眾觀感及民眾需求，改進服務缺失。</p> <p>本所每年出所收容人約有 400 人次之多，藉由出所收容人訪談深入瞭解及掌握本所施政狀況，提供施政方向之參考。</p> <p>審慎處理人民陳情案件，增進民眾對政府機關之信賴感。</p> <p>強化資訊快速流通之正確性與資訊作業效率。</p>
-------------------------	--	---	---	--

	<p>所最新資訊。</p> <p>2. 編訂本所「為民服務白皮書」，登載、公告於本所網頁，週知社會大眾。</p> <p>3. 廣納民眾建言，設立本所電子服務信箱，重視民眾陳情及興革意見，確實依相關規定審慎、儘速處理，並將結果通知當事人以強化雙向溝通。</p> <p>4. 推動及辦理網路線上申辦服務項目，建立申辦管道回應機制。</p> <p>5. 時時檢視網路資訊連結之暢通，落實資訊連結位址之有效性及便捷性。</p> <p>6. 依據機關網頁週期維護表內容，辦理網頁更新事宜，資料更新權責單</p>	<p>持續辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>經常性辦理</p>	<p>秘書室 總務科 政風室</p> <p>總務科</p> <p>統計室 各科室</p> <p>統計室 各科室</p> <p>統計室 各科室</p>	<p>宣導本所施政方向，提供民眾參與利用。</p> <p>妥慎處理人民陳情案件，解決民隱民瘼，增進民眾對政府機關之信任，提升施政形象。</p> <p>宣導便民措施，提供民眾參與利用。</p> <p>期使線上服務發揮功能，增加民眾使用網路意願。</p> <p>本所平均每年更新網頁資訊 120 次以上，加強網站資訊完整正確，提升網路服</p>
--	--	---	--	--

	<p>位，至少每月一次檢視其網頁資料，如發現有疏漏錯誤或過期情事，立即改善調整。</p>			<p>務品質。</p>
	<p>7. 改善機關網站或網頁設計，網站〈頁〉資訊檢索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>持續辦理</p>	<p>統計室</p>	<p>採活潑生動方式展現本所為民服務之熱忱，並依 MyEGov 分類檢索規範，對外公開之網站資訊均須加註〈主題、施政與服務〉分類檢索服務標示。</p>
	<p>8. 提供民眾有關機關組織職掌、最新訊息、業務報告、統計資料及其他服務措施之訊息內容，置放於機關網站</p>	<p>經常性辦理</p>	<p>統計室 各科室</p>	<p>加強網站資訊完整正確，提升網路服務品質。</p>
	<p>9. (不)定期更新網頁活動訊息、張貼法令宣導文章。</p>	<p>經常性辦理</p>	<p>統計室 各科室</p>	<p>每年本所網頁民眾點選閱覽人次約 12,000 人次，有效使民眾瞭解機關概況，並藉由點閱宣導文章，增進法律常識。</p>

五、創新服務方式，整合服務資源。	1. 結合警察機關、運用警民力量，加強突發意外事故之應變處理能力，防範事故發生。	持續辦理	戒護科 總務科 政風室	與所在地之資源確實整合，創新服務方式，落實資源整合，促進應變能力。
	2. 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。	經常性辦理	戒護科	本所整合社會資源、強化教誨、教化功能，平均每年辦理逾一千場次之節慶、宗教宣導、更生保護之活動，以收使收容人潛移默化、改過遷善之效。
	3. 主動提供接見志工及教誨志工服務資源，以利收容人家屬及收容人運用。	經常性辦理	戒護科	彌補本所人力資源不足，擴大服務範圍、提升機關服務品質與形象。
	4. 辦理鄰近社區清寒家庭之慰問及認養清寒學子營養午餐，促進敦親睦鄰績效。	經常性辦理	總務科	確實落實並擴大、深化為民服務之範圍，積極與鄰近社區良好互動。
	5. 以替代役男每日清掃本所鄰近街道及疏通溝渠、修剪草皮等工作。	經常性辦理	戒護科	樹立機關親民、愛民與為民服務的親切形象。

	6. 推動役男公益活動，舉辦社區資源回收、弱勢家庭探訪、捐血活動等。	持續辦理	戒護科	培養役男服務社會精神，進而使機關與社區融合，提升機關服務品質與形象。
--	------------------------------------	------	-----	------------------------------------

五、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) 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，俾利彙整並供上級機關考核。
- (三) 請各科室於每季〈3.6.9.12〉次月5日內將實際執行情形送秘書室彙整陳報臺灣高等法院檢察署。
- (四) 本執行計畫由秘書室不定期至各科室稽核服務品質，檢討並針對缺失提出改進。