

法務部矯正署臺南看守所 103 年度第 1 季提升服務品質執行成果報告

陳報機關：法務部矯正署臺南看守所

資料時間：103 年 1 月 1 日至 103 年 3 月 31 日止

壹、優質便民服務

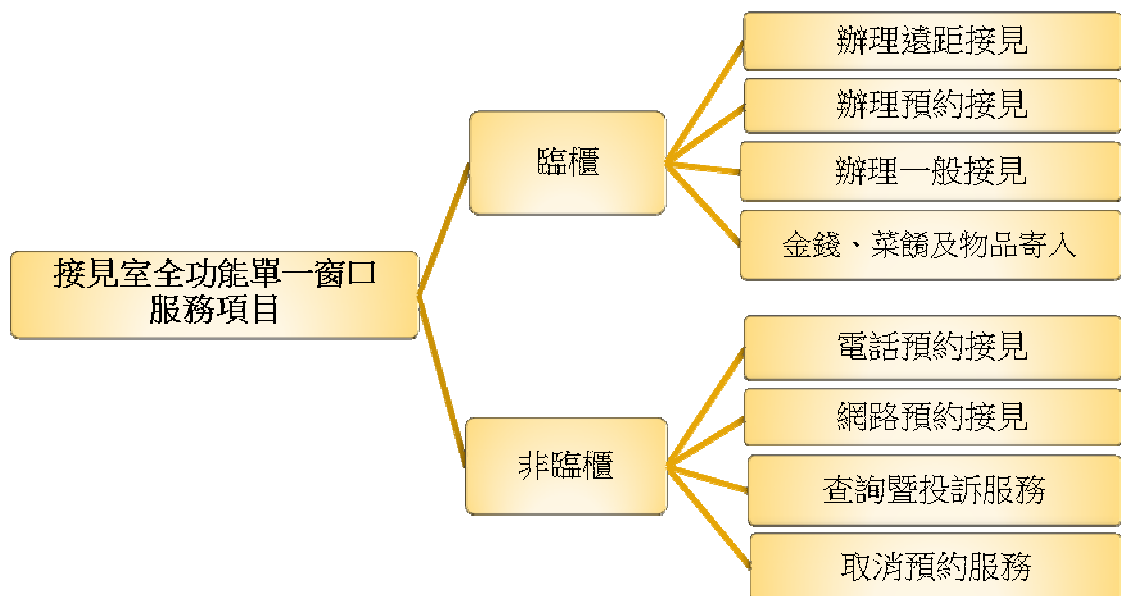
一、服務流程（便捷服務程序，確保流程透明）

（一）服務流程便捷性

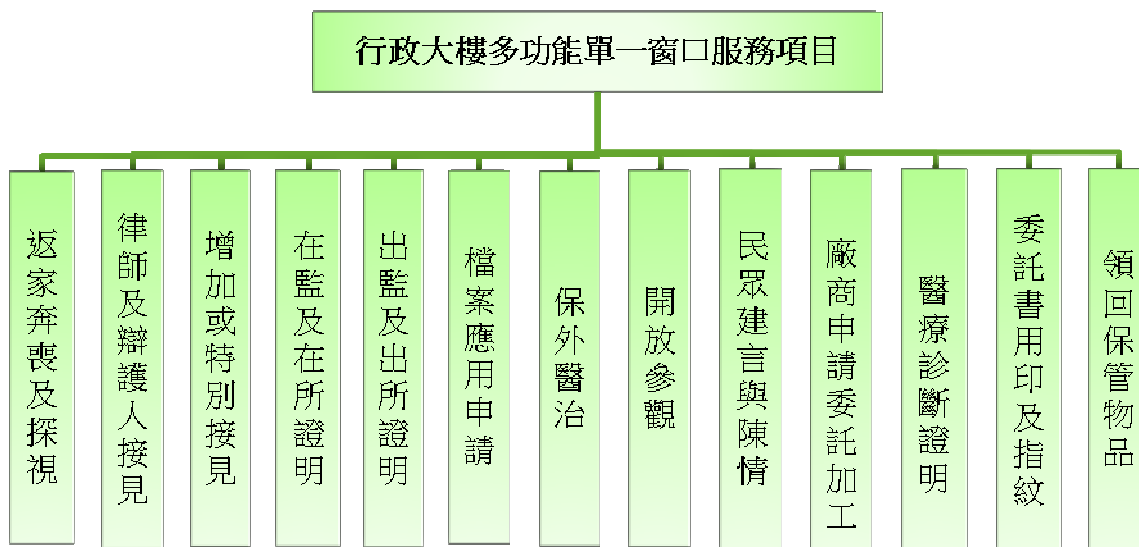
1、單一窗口服務全功能程度

（1）建置「接見室」全功能化單一窗口服務櫃臺：

A. 包括收容人家屬及民眾至所辦理臨櫃及非臨櫃之「接見單一窗口」服務，民眾於抽取號碼牌至完成接見過程，均在接見室之區域內完成。



(2) 建置「行政大樓」單一窗口服務台(即綜合服務櫃臺):



A. 行政大樓總務科設置單一窗口服務櫃台：

整合並清楚公布各項服務項目，遴選資深幹練同仁擔任專職服務人員，主動協助民眾申辦各類案件。

B. 行政大樓門衛服務櫃台：

a. 運用一處收件、全程服務之原則，如民眾至服務台告知欲洽辦之事項後，即由服務台值班人員通知業務承辦單位，指派專人收取，迅速處理民眾申辦業務，同時提供洽公民眾快速、正確之諮詢服務。

b. 民眾如申辦各類證明(入出監所證明、返家奔喪及探視、移監申請、指紋核對等)則以名籍為整合窗口，其他如律師及辯護人辦理接見、民眾申請增加或特別接見、檔案應用申請、開放參觀、民眾建言與陳情、廠商申請委託加工，醫療診斷證明、領回保管物品及金錢、保外醫治及待產等業務，則由專責人員通知承辦人員親自受理，並迅速辦理。相關整合績效與去年同期比較成長 6.9%，茲將統計數據臚列如下：

	102 年 1-3 月	103 年 1-3 月
件數	1333	1425
與前年比較（件）	+92	
成長率	+6.9%	

- (3) 為方便民眾辦理各項業務，本所為民服務作業流程及申請所需之證件，均公布於接見室並登載於機關網站，供民眾查詢瀏覽。
- (4) 各科室及行政大樓、接見室服務櫃台皆設有專線，對外提供民眾或公務機關問題查詢，並由專責人員負責解答，達到快速有效的電話解答服務。
- (5) 接見室設有「申訴專用電話」，直接連線秘書室及政風室，提供民眾即時申訴、陳情管道；同時於接見室明顯處設置「所長信箱」，提供「意見反映單」便於填寫，以廣納民意，作為本所行政革新之參據，提升服務效率。
- (6) 有效縮短提帶收容人至診間看診之時間：
本所看診模式係採教區定點式門診，由醫師與掛號人員至全所各教區看診，醫師診療後開立之處方，立即透過內部網路連線至所內設置之健保藥局進行全自動包藥，當日可發送各場舍即時投藥，使收容人疾病能儘速獲得治療，可有效縮短提帶收容人時間，減少耗費戒護人力，並達到簡化服務流程之目標。

2、申辦案件流程簡化程度：

- (1) 為有效提升為民服務品質及提高行政效率，本所提供民眾以電話、網路或現場預約方式登記接見，可隨到隨辦，至現場辦理時僅需提供身分證明即可，有效縮短登記時間。
- (2) 接見登記窗口業務整合：本所辦理一般接見、預約接見、遠距接見、金錢、菜餚及物品寄入等服務，相關案件流程簡化

績效與去年同期比較成長 14.49%，茲將相關數據彙列如下如下：

	102 年 1-3 月	103 年 1-3 月
一般接見件數	5919	6480
寄入金錢件數	2329	2347
寄入菜餚及物品件數	4960	6101
遠距接見件數	118	86
遠距訊問件數	64	90
預約接見件數	25	49
臨櫃申請件數	13028	14928
非臨櫃申請件數	207	225
合計	13235	15153
與前年比較	+1918	
成長率	+14.49%	
平均辦理天數(分鐘)	臨櫃 2 分鐘 非臨櫃 2 天	臨櫃 1 分鐘 非臨櫃 1 天
平均縮短時間比率	50%	

(3) 上揭臨櫃案件之申請，除寄入金錢業務外，均已整合為單一窗口並加強接見窗口服務人員之教育訓練提升辦理效率，平均處理時間已由 2 分鐘縮為 1 分鐘以內辦畢；非臨櫃案件之申請，預約接見部分配合法務部推廣，於機關網站設立連結服務使民眾知悉而廣為運用，並由接見窗口服務人員協助民眾辦理預約接見；另遠距接見部分，則設立單一窗口，由專責人員進行資料審核與聯繫，縮短行政流程，平均處理時間由 2 日降為 1 日。

A. 臨櫃案件處理時間縮短比率為 $(2-1) / 2 \times 100\% = 50\%$ ；

非臨櫃案件處理時縮短比率為 $(2-1) / 2 \times 100\% = 50\%$ 。

B. 縮短申辦案件處理時間比例計算式： $[(\text{臨櫃案件處理時間縮短比例 } 0.5 \times \text{臨櫃案件數 } 14928) + (\text{非臨櫃案件處理時間縮短比例 } 0.5 \times \text{非臨櫃案件數 } 225)] / (\text{臨櫃案件數 } 14928 + \text{非臨櫃案件數 } 225) \times 100\% = 50\%$ 。

- (4) 配合政府推動免戶籍謄本便民措施，於新收入所時，經收容人同意後，預先填寫署訂「電子謄本申請同意書」，當個案有需要時，可提出申請，由本所專責人員負責列印，遇收容人假釋時，亦由專責教誨師負責列印，收容人無須通知家屬至戶政單位申請戶籍謄本，省時且免手續費，有效簡化辦理假釋之流程，縮短案件處理時間。本所 103 年 1-3 月計辦理 82 件。
- (5) 於檔案室及候見室分別設立檔案應用與檔案應用目錄查詢處所，並以 OA 辦公空間規劃以為區隔，設置有電腦網路連線設備，方便民眾及同仁查詢檔案目錄，充分發揮資訊平台共享及縮短公文調閱時效之功能。103 年 1-3 月計服務 15 件。
- (4) 收容人申請更生輔導就業 219 件、護送返家 0 件、資助旅費 13 件、出(監)所安置 1 件、電話接見 51 件、戒護外醫 140 件、保管金及物品領回 19 件、勞作金動用 1 件等服務，一般均可於 3 日內完成申請，103 年 1-3 月總計服務 444 件。
- (5) 收容人家屬寄送藥品，僅需從接見窗口直接提出身分證明相關文件，由戒護科代為轉送衛生科檢驗，無須耗費等候時間，103 年 1-3 月總計服務 124 件。
- (6) 收容人家屬親自來所申請在(監)所證明文件，僅須提供身分證明文件，經由名籍股透過場舍主管先以口頭詢問收容人意願並取得同意後，即可當場發給家屬文件，事後由收容人補報告即可，以節省時效，並避免家屬往返奔波及長時間等候之苦。103 年 1-3 月總計服務 12 件。

3、申辦案件書表減量程度：

(1)積極推動節能減紙措施，要求同仁影印公文或書表，儘可能採雙面列印或使用回收紙影印，以達減紙目標。103 年度 1-3 月使用影印紙 252 包，去年同期使用 270 包，今年減量 7.0%(270 包-252 包/252 包 $\times$ 100%=-7.0%)，有效減少紙張耗費 7.0%，績效顯著。

(2)申辦人檢附書證謄本便利度

A. 民眾可利用本所連結法務部網站之線上申辦系統，辦理下列申請事項，以達書表減量目的。

(A)登入「法務部便民服務線上申辦系統」，有關「採憑證作業」計有 3 項申辦服務；「採非憑證作業」計有 9 項申辦服務，提供民眾依其所需下載使用，減免紙筆作業，提升便捷服務。

(B)登入「矯正機關預約接見登記網」，申辦預約接見服務。

(C)登入「矯正機關承攬委託加工系統」，申辦委託加工服務。

(D)登入「矯正機關自營產品展售商城」，訂購自營作業商品。

B. 收容人提出申請委託證明、書信增發、在(監)所證明、就醫申請、處遇分數查察等，均可免附相關書證。

C. 收容人家屬或親友申請接見，如未攜帶身分證，凡持有能證明其身分之其他證件，亦准予受理接見，並提供「預約」服務。

D. 運用現行「獄政系統」處理接見作業，輸入接見資料，各教區中央台工作站同步接收梯次最新接見名單，直接利用電腦接見清單提帶收容人，無須人工填製提單，大幅提升服務效率，降低家屬等候時間。

E. 本所所運用電子採購系統與「共同供應契約」廠商建立「電子支付」機制，有效減少廠商行程往返時間、便利帳務稽核，減少金錢管理風險。

(3) 配合政府推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例，本所利用跨機關電子閘門認證辦理為民服務案件，有效減少書表申請情形，與去年相較，機關使用跨電子閘門認證成長 10.8%，相關數據彙列如下：

A.

	102 年 1-3 月 (件)	103 年 1-3 月 (件)
戶役政系統	188	194
刑案知識庫系統	893	900
電子支付系統	202	188
國旅卡檢核系統	92	88
銓敘網路作業系統	3	3
醫用檢驗結果登錄系統	2218	2865
電子公文認證系統	1695	1710
電子採購系統	12	12
主管法規資料維護系統	9	2
CEDAW 法規檢視填報系統	71	0
合計	5383	5962
與去年比較	+579	
成長率	+10.8%	

B. 使用電子閘門認證辦理案件數成長率計算式：(本年度 1-3 月使用跨機關電子閘門認證辦理之案件數 5962 件-上年度 1-3 月使用跨機關電子閘門認證辦理之案件數 5383 件) / 上年度 1-3 月使用跨機關電子閘門認證辦理之案件數 5383 件×100%=+10.8%

(二) 服務流程透明度

1、案件處理流程查詢公開程度：

(1) 候見室設置志工服務台，機關大廳設置有 24 小時不打烊服

務專櫃各 1 處，接受民眾各項業務之簡易諮詢；接見室設有廣播系統，提供即時訊息，有效回應申辦程序資訊；於接見室隨時公布出庭收容人編號，方便辦理接見民眾獲知。

- (2) 為使民眾瞭解申辦各項案件規定，爰於接見室製作大型看板或於公佈欄張貼告示，有關申辦一般接見、遠距接見、寄入菜餚、物品、藥物、保管金等作業流程、處理程序及應注意事項；另公布網路預約、電話預約、現場預約相關規定、流程，期使服務流程達到透明化目的。
- (3) 接見室各申辦櫃臺置放各類申請表單填寫範例供參考，並提供電話查詢、網站查詢、製作跑馬燈及善用廣播系統，以提供及時資訊，有效回應申辦程序及資訊。
- (4) 為提供民眾多元管道查詢案件服務，本所網站「為民服務」專區亦登載 Call Center 服務中心及各承辦單位（秘書室、各科室及總機）之電話，亦包括下班時間或休假日之服務專線；另於接見室公佈欄張貼公布上開資訊，以提供民眾更完善服務。
- (5) 網站亦登載本所「為民服務白皮書」、「為民服務工作手冊」相關資料及收容人家屬與外賓參訪、申辦在（出）所（監）證明、領回保管財物、返家探視、預約及遠距接見、一般接見、被害人保護、更生保護等申請方式及標準處理程序，俾便民眾充分掌握、了解各類資訊。
- (6) 本所網站首頁電子公佈欄，各科室就相關業務訊息，皆隨時於網站公告，便利民眾先行瞭解後，再至所洽公或申辦相關事項。
- (7) 網站首頁內建置「承攬加工」、「自營作業」專區，有關承攬加工作業公告及簡介、自營作業成品展售等服務，均分類張貼於本所網站內，方便民眾閱覽。
- (8) 本所編製『為民服務工作手冊』內容涵蓋工作計畫、提升服務品質、電話服務測試、開放參觀、接見登記、遠距接見、

律師接見、預約接見、接見送入物品、收容人家屬購物、返家探視(喪亡)、返家探視(病危)、申請在監(所)證明、委任書指紋核對、收容人子女照顧、運用社會資源、更生保護業務、懇親活動、戒護外醫、保外醫治、重病補助費用等 24 項標準化作業流程，共 87 頁次，內容詳實、完備，相關法令規章修正時亦隨之更新，俾便同仁參閱，以落實便民服務工作，並公布於本所網站，供民眾點閱；另本所編製『便民服務手冊』，內容亦詳列各項與民接觸、為民服務相關說明，除公布於網站，並放置於候見室，以利民眾隨時取閱。

- (9) 設置「管教小組」駐區服務，若收容人提出申請，由成員協助收容人解決各項管教問題；家屬遇有收容人各項處遇疑慮，即由「管教小組」指派相關成員提供相關諮詢服務；另「管教小組」每月召開「管教小組會議」，處理收容人各項管教問題，藉由主動處理各項案件，達到公開、透明目的。

2、案件處理流程主動回應程度：

提供案件主動通知及確認功能

- (1) 由秘書室負責指導為民服務相關業務，各科室主管配合督導各相關承辦業務之執行，以加強服務品質控管，落實 PDCA（計畫、執行、檢核、行動）檢核環節。
- (2) 民眾或民意代表陳情、請託及投訴案件（含公務電話、網路及書信、面見等方式），均製作「處理登記簿」，編號列管所有民眾申請及申訴，會相關單位研辦後，儘速回覆，並持續追蹤改善進度；案情複雜逾越期限者，亦主動聯繫告知，103 年 1-3 月計受理各類陳情或反映案件計 5 件，一般均於 3 日內辦結。
- (3) 民眾透過民意代表申辦增加接見，經秘書室審核後，是否同意辦理增加接見，均主動聯繫該服務處，確實達到迅速回應之目的。民眾申請增加接見去年同期比較成長 29.5%，服務次數明顯成長，相關統計數據與如下：

	102 年 1-3 月	103 年 1-3 月
件數	88	114
與去年比較	+26	
成長率	+29.5%	

- (4) 為暢通收容人、民眾或同仁意見反映管道，每週由秘書會同政風室人員開啟各處所「意見箱」，除針對各項意見加以回應外，每月亦製作報表公布於公布欄，使各場舍收容人及民眾、同仁知悉。103 年 1-3 計有收容人反映案 2 件、民眾 2 件，總計 4 案，與去年同期比較下降 63.6%，顯見本所為民服務及各項管教措施深獲民眾及收容人認同，明顯減少抱怨及投訴案件。茲將本所開啟意見箱相關數據臚列如下：

	102 年 1-3 月		103 年 1-3 月	
件 數	收容人	民眾	收容人	民眾
	9	2	2	2
合計（件）	11		4	
與去年比較	-7			
成長率	-63.6%			

- (5) 收容人新收、違規、禁見及其他特殊狀況之主動通知：

- A. 為使家屬知悉收容人入所羈押或服刑，避免擔心，103 年 1-3 月計通知家屬 704 件；此外，基於管理需要，如收容人有違規停止接見時，即通知家屬違規事實並協請勸導收容人遵守規定，可避免於停見期間，家屬徒勞往返，103 年 1-3 月共計通知 93 件；另針對收容人緊急或其他特殊事件，或遇有疾病戒送外醫或住院或情緒不穩，需主動通知家屬者，計通知 11 件。
- B. 為使被告家屬瞭解羈押、禁見情形及防止司法黄牛趁隙訛詐，本所於禁見被告入所後，即電話通知其家屬，並加以

提醒，以避免受騙，103 年 1-3 月共計通知 28 件。

- (6) 建立「剪報」制度，由專人負責蒐集矯正機關相關新聞，提供同仁學習或改進參考；若有與本所相關之報導，則立即發新聞稿回應，103 年 1-3 月共計蒐集 1 則，目前尚無須回應之新聞。

二、機關形象及顧客關係

(一) 洽公環境及服務行為

機關之核心設施(如：櫃台、座椅、盥洗室、電話機等)及一般設施(如書寫台、飲水機、停車位等)均有定期檢查及管理。

1、服務設施合宜程度：

- (1) 本所座落於歸仁區武東里，環境幽靜，花木扶疏。入所道路兩旁廣植樹木，林蔭參天，樹蔭下設置行人專用步道，每日派員整理環境、打掃落葉，提供民眾安全又賞心悅目之用路空間。
- (2) 各辦公區、接待室、接見室及走廊，均以本所培育種植之花草、盆栽積極綠化外，並展示收容人之磚雕、陶藝、交趾陶、西畫等創作藝品；家屬接見室空間寬敞明亮，採光通風良好，於各角落及男女廁所內放置植物盆栽，使前來洽公或接見民眾，有幽雅之景觀視野及舒適怡人環境。
- (3) 接待室以「歷史印記」為主題背景加以布置美化，接見室部分，則每季安排與檔案相關主題，設置文物及檔案展示櫃，以有效營造親切溫馨並具文藝氣息優質空間。
- (4) 行政大樓各辦公區域及接待室，每日派員打掃環境、清潔衛生並定期消毒，另接見室每日中午及下午各清掃 1 次，並視情況隨時維持環境清潔衛生。
- (5) 所內場舍環境整潔依本所訂定之「環境整潔及秩序競賽實施要點」，每月評比 1 次，由副所長及各級主管親自檢查並作成記錄，有效維護各場舍環境清潔。

- (6) 為有效引導民眾正確方向，加強標示服務，本所自道路入所處即與臺南監獄合作，設置大型醒目（雙語）引導路標共有4處，並於候見室停車場設置浮動式及吊掛式殘障停車位指示牌，方便身障者辨識。且為使洽公及辦理接見民眾瞭解本所服務項目、服務時間、申辦流程，除於各服務據點公布有關辦理接見及申請證明文件相關規定、訊息及作業流程說明，供民眾知悉外，並妥適規劃申辦動線，設置服務標示牌及指標（含雙語標示），以有效引導民眾，並符合民眾之需求及使用習慣。
- (7) 各申辦窗口除標示服務項目外，相關服務人員及志工均配帶服務證並置有名牌，以及建立代理人制度，遇有承辦人請假時，則有適當人選代理其職務，確認服務責任，維持服務品質。
- (8) 遵矯正署 100 年 3 月 24 日法矯署綜字第 1000102759 號函有關「法務部矯正署所屬各機關接見改進方案」之指示規定，將服務櫃臺高度降低，營造人性化交談環境，每一櫃台前配置舒適座椅，讓申請接見者坐下洽辦；櫃台前放置服務人員職稱與姓名之名牌，並加強要求服務人員禮儀。
- (9) 候見室全面更新並提供舒適且符合人體工學等候座椅，使民眾於休息等候接見時，感受溫馨舒適空間。
- (10) 接見室提供新穎、實用且具現代設計感寫字枱及座椅，並提供填表範例、書寫文具及不同度數老花眼鏡，方便民眾填寫申請表使用。
- (11) 行政大樓設有接待室，各科室辦公室均設有沙發座椅，供洽公民眾使用，並設有開放式服務櫃檯，提供到所洽公民眾之引導及諮詢服務。
- (12) 各辦公場所及接見室均設有盥洗室，供應有衛生紙、洗手乳及擦手紙等物品，設有置物架、掛衣架及烘手機等貼心設施；接見室男、女廁所內，設有安全扶手，以輔助身心障礙

者，確保如廁安全；又於家屬接見停車場上設有身障專用廁所，除提供身障人士更多服務空間外，並方便一大早辦理接見及晨起運動同仁使用，每日由本所社會勞動人負責清潔，以維持公共衛生。

(13) 針對行動不便人士，停車場設有身心障礙專用停車位，分別設有活動式及固定式指示牌，方便辨識；接見室設置無障礙空間導盲磚、輪椅及輪椅專用斜坡、愛心鈴、身障專用廁所等溫馨關懷設施，使身心障礙人士辦理各項業務能暢行無阻；另設置哺乳室，提供需要哺餵母乳之婦女無障礙育兒環境，以發揮「心中有愛、環境無礙」的精神。

(14) 各服務處所櫃檯及窗口、志工服務台均設置電腦，可協助民眾解決問題，提供查詢之服務。另設有影印機及傳真機，來所洽公及辦理接見服務之民眾如有需要，本所可提供相關服務。

(15) 為營造一個優質服務空間，接見室內設有窗型冷氣機 4 台、RO 逆滲透開飲機 1 台、自動販賣機 2 部、公用電話機 1 部、雨傘架 1 座，各洽公空間、採光通風及等候區動線良好，環境整潔寬敞舒適，並設有書報架，備有報紙、雜誌、各類宣導資料，供等候民眾閱覽；另設置 2 台 37 吋液晶電視，除一般節目外，並定時播放法律宣導及收容人技訓、文康活動供民眾觀賞，以達寓教於樂目的；且為保障民眾飲用水安全，開飲機每月定期檢測、保養並更換濾心，期使民眾更加安心、放心。

(16) 設置接見排序之號碼機 1 部，公平接見登記，免於排隊等候並改善接見秩序；另設有 LED 字幕機，可不定時提供民眾接見相關規定、政風法令宣導及戒護科公告等最新訊息。103 年 1-3 月計宣導 62 次。

(17) 接見室旁設有大型平面汽機車停車場（可停放 30 部小客車、25 輛機車），提供前來洽公或接見民眾使用；另規劃身

障人士專用停車位，方便身障人士停放。

- (18) 接見室設置物品檢查監視螢幕，同步播放工作人員檢查寄入菜餚及物品之動態，使民眾更加安心及放心；另家屬與收容人通話之對講機，每日均加強清潔與消毒，並放置除臭茶包，以避免產生異味及細菌滋生，確保通話品質。
- (19) 為考量非吸煙者人權，本所特別設置戶外吸煙區，以維護室內空氣品質，並顧及吸煙者權利。
- (20) 為解決遠道而來接見之民眾及家屬，遇到手機電源不足，無處充電之窘境，本所特於接見室設置手機充電站，提供臨時性充電服務，使洽公民眾倍感溫馨。
- (21) 舍房裝設「舍房報告燈」及雙向廣播音訊設備，可收音及播音，若有任何狀況發生，提供收容人最即時服務與處置。
- (22) 各區域清楚標示逃生及消防路線位置圖，並維持安全通道暢通，定期將照明設備放電，以維持機能。

2、服務親和程度：

- (1) 要求第一線工作人員及志工，服裝儀容應整齊，並穿志工背心，服務態度應主動、親切、熱誠；接聽電話時應留意接聽速度、應對、態度及禮貌性用語等。
- (2) 候見室設置志工服務台，除提供接見民眾必要之諮詢外，並採走動式即時服務，對於初次辦理接見家屬，主動告知申辦相關程序，協助填寫各類申請單，並引導至正確櫃台洽辦。
- (3) 行政大樓大門入口處，設置 24 小時不打烊綜合服務台，值勤服務人員採走動式引導服務，並提供各項業務之轉介諮商服務。
- (4) 服務台人員基本禮儀、服務態度，除由人事室或於志工組訓時加強灌輸觀念外，亦由科員以上幹部採走動式不定時督導方式，並隨時聽取民眾建言，103 年 1-3 月計督導 40 次。
- (5) 為提升員工電話服務態度，本所修訂有『辦理電話禮貌測試作業流程』，每季安排 2 名科室主管輪流擔任施測者，分別

測試 5 個單位，總計測試 10 位同仁，測試所內同仁對各項專司職掌業務之相關問題，以瞭解同仁對民眾之提出問題是否能提供正確完整資訊及電話禮貌。103 年 1-3 月共計測試 10 人次，平均分數達 89.9 分（優等），均表現良好；測畢詳實記錄於「電話禮貌測試量表」陳閱，並會受測單位主管及受測者，有缺點之處均已通知立即改善，並列為年終考績參據。

- (6) 依『法務部矯正署及所屬機關推行電話禮貌實施要點』相關獎勵規定，本所擬對於年度內受「法務部」或「矯正署」測試 1 次以上，且獲評為「優等」同仁敘獎 1 次，若獲評為「丙等」同仁，則懲戒 1 次，俾激勵同仁學習正確應對禮儀與態度。103 年 2 月 19 日法務部測試本所電話禮貌情形，評定等第為「優」，足見本所推動電話禮貌成效良好。
- (7) 落實「服務不打烊」理念，且為體恤平日上班或上課無法來所辦理接見之民眾，於每月第一週週日加班，辦理假日接見；另逢春節等特殊節日且連續三日以上假期，亦辦理半日以上接見，以貼近民眾需求，103 年 1-3 月計辦理假日接見 4 次（含春節）、受惠民眾及家屬達 618 人次。

3、服務可勝任程度：

- (1) 藉各種會議及常年教育、勤前教育等機會，向同仁宣導為民服務、以客為尊及服務導向之理念與做法，秉持著「民眾的小事，就是我們的大事」之服務精神，加強提升專業知識、法令，達到「求速度、講效率」全方位服務目標。
- (2) 指派各科室對於業務處理流程、要件熟悉度高之同仁，擔任接見室或第一線服務人員，期使精準的回答民眾提出之問題，並能主動且正確地提供與問題有關的完整資訊，達到「一次告知」目標，避免民眾來回補件情形。
- (3) 為提升服務效能，並有效增進英語能力，鼓勵同仁於公暇之餘至各大專院參加博士班、研究所、二技及四技在職專班進

修各類課程，或進修英語相關學程，以學習新知，充實自身學養，培養勇於嘗試創新求知之精神。本所目前參與在職進修人員並已申請補助者 7 名、通過全民英檢或其他機構英檢計有 57 名，通過比率 30.3%，遠高於政府規定 18% 的標準。

- (4) 落實終身學習教育理念，除聘請專家、學者蒞所專題演講，並鼓勵同仁參加內、外部各項教育訓練，充實各項服務知能。103 年 1-3 月計辦理法治教育訓練及政令宣導課程 6 次、上課人數共 289 人次；另辦理勤前教育 14 次、常年教育 8 次、科務會議 3 次，合計上課共 1982 人次。
- (5) 為加強同仁專業知能及服務品質，訂有「員工常年教育實施計畫」，每半年選定與矯正業務相關事項，對戒護科同仁施測，以督促建立正確服務信念，提昇專業素養。103 年 1-3 月已進行 1 次測驗。
- (7) 訂定各科室業務標準化作業規範及流程，總計有 267 項，並隨時依函令或實際需要而增修，103 年 1-3 月計修訂 9 則、訂定 1 則。
- (8) 為使各項業務執行更加嚴謹順暢，訂有行政規則共計 75 項，登載於「全國法規資料庫」及「法務部內部網站」，並配合執行現況適時修正或增訂，使民眾及同仁得以上網參閱，恆維服務品質。103 年 1-3 月計訂定 1 則、廢止 1 則。
- (9) 編訂「為民服務白皮書」、「提升服務品質執行計畫書」登載於機關網頁，並置於接見室，周知社會大眾，使民眾了解本所服務願景及規劃，並增進信心。
- (10) 編訂「便民服務手冊」，置於接見室供民眾取閱，使民眾了解本所服務項目、申辦注意事項及流程。
- (11) 廣開民眾建言管道，包括有書信陳情、傳真陳情、電話陳情、口頭陳情、網路陳情等，鼓勵民眾提供建言，重視民意興革意見及陳情等事件。

(二) 服務行銷有效性

1、施政宣導有效程度

- (1) 善用網路無遠弗屆之功能，使民眾瞭解本所施政及服務內容績效，並知悉機關提供那些服務，於本所網站（<http://www.tnd.moj.gov.tw>）之「機關簡介」「為民服務」「輔導園地」「衛生醫療園地」「女所園地」「戒護安全」「承攬加工」「自營作業」「電子公布欄」等目錄項下，主動公開一般服務措施外，亦包括機關研擬計畫之宣告、徵求意見、施政內容公告、執行現況績效及檢討變動方向等資訊。本所網站成立迄 103 年 3 月止民眾上網點閱次數為 236995 人次。
- (2) 行政大樓、戒護科中央台及接見室、教誨堂等四處設有公佈欄及 LED 跑馬燈，隨時公布各類最新訊息及政令宣導等，並不定期配合團體參訪或貴賓、長官蒞所指導調整其撥放內容。
- (3) 於接見室闢有收容人生活天地看板，提供收容人藝文作品展示、生活輔導、教化等照片及其相關訊息，期使家屬瞭解本所矯正措施後，更加放心。此外，為發揮檔案開放及應用功能，設計並張貼相關檔案申辦、運用流程圖及應注意事項等大型海報及看板於行政大樓走廊及候見室，供來所洽公及辦理接見家屬參閱，以達資訊公開，有效宣導之目的。
- (4) 責成各科室，將平日為民服務工作辦理情形及革新事項，整理製作成「績效與成果」及「重要興革」檔案，公布於機關網站之專區及電子公佈欄或公布於接見室公佈欄，使民眾瞭解最新服務訊息及施政作為，並於接見室書報架上陳列有本所「便民服務手冊」、「提升服務品質執行計畫書」、「為民服務白皮書」、「為民服務工作手冊」等服務措施宣導品外，亦陳列「矯正機關自營產品展售商城」文宣品及法務部、矯正機關之出版品，希透過多元化傳播管道進行施政宣導。
- (5) 為使外界瞭解本所施政及服務內容，於機關團體或貴賓蒞所參訪時，安排播放機關業務簡報並發放書面簡介，以使社會

大眾對矯正機關有正確認識與瞭解，有效提升監獄能見度、透明度及藉此提升機關正面形象。

- (6) 於接見室設置「收容人伙食冷藏展示櫃」，展示收容人每日三餐伙食菜色，並將每週菜單公布於公佈欄及機關網站，讓家屬瞭解收容人在所飲食狀況。
- (7) 於接見室及作業科設立（紅瓦厝工坊）自營作業商品銷售展示據點（共 2 處），由接見室志工或承辦人介紹磚雕、交趾陶及陶藝品製程及創設緣由，受理現場採購或訂製，藉以推展作業商品並服務民眾。此外，於各區域走廊陳設自營作業成品，運用來訪參觀之機關團體、學校、民眾等，廣為宣導收容人技訓成果及成品能見度，以達推廣行銷目的。
- (8) 為使社會大眾瞭解藝文教化成果，本所參加南投中興新村舉辦「2014-臺灣燈會」展覽活動，遴選收容人製作花燈作品二件參賽，藉由燈會活動之參與，展現收容人創意及巧思，並藉此宣導傳統藝術教化之成效。
- (9) 配合政府獄政透明化之政策，並藉由雙向溝通，使社會人士及家屬了解收容人在所生活狀況，消除民眾疑慮；積極辦理開放學術機構、民間團體或家屬參訪本所，並舉辦參訪座談會及懇親會，邀請新聞媒體採訪，發布新聞稿並主動公開於網站，以展現機關施政成效。103 年 1-3 月辦理收容人家屬參訪共計 2 次、13 人次參加；懇親活動 2 次（含極刑及無期徒刑懇親），家屬 186 人、收容人 81 名參加；個人或機關團體參訪計 404 人次。
- (10) 藉由參與公益、社區或他機關活動，進行施政宣導及自營作業行銷，以拉進機關與民眾距離，提升本所專業、便民、高效率的公共服務形象。103 年 1-3 月相關業務辦理績效如下：
 - A. 敦親睦鄰績效：
 - (A) 本所結合地檢署分派易服社會勞動受處分人，協助地方鄰

里建設，並至鄰近歸仁區武東里及仁德區體育公園協助整理及維護地方環境衛生，以促進良好互動，達到敦睦睦鄰目的，計分派出勤 1088 小時。

(B)派遣本所替代役男至鄰近社區進行清掃落葉、疏通溝渠及資源回收等公益活動，總計辦理 2 次，替代役男出勤 12 人次。此外，響應「捐血一袋、救人一命活動」，103 年 1-3 月計有 6 名役男自行前往捐血中心捐血，為社會盡一份心力。

B. 本所 103 年 1-3 月運用社會資源或與企業、團體等結合，進行施政宣導，以爭取機關服務能見度。相關活動辦理績效如下：

(A) 衛生醫療辦理情形：

- a. 與衛生局人員合作，辦理收容人例行性抽血檢驗，以篩檢愛滋病及梅毒帶原者，共 1863 人次受檢，並針對愛滋病新增個案實施衛生教育，計 1 名收容人參加。並配合快樂聯盟辦理 HIV 衛教宣導，共計 6 名收容人受惠。
- b. 委請行政院衛生署疾病管制局派 X 光巡迴車入所辦理收容人胸部 X 光檢查，篩檢肺結核帶原，以維護收容人健康，計有 631 人受檢。
- c. 本所與歸仁區衛生所辦理「50-64 歲且罹患慢性疾病收容人流行感冒疫苗施打」，經醫師現場評估身體狀況共完成 39 名施打。

(B) 教誨、教育及文康辦理情形：

- a. 由更生保護會臺南分會邀請世紀室內樂團至本所，為收容人提供一場精采的歲末音樂饗宴，總計有 137 名受惠，藉由音樂表演及歌唱演出來安定同學的心靈並祝賀新年。
- b. 本所舉辦收容人春節聯歡會，由秘書暨各科室主管擔

任比賽評審委員，所有表演內容、道具，皆為各場舍收容人自行準備，各參賽單位都使出渾身解數，表演內容精彩無比，令人讚賞，藉由表演競賽方式，培養收容人團隊合作精神與增進身心健康，提升教化功能。

- c. 邀請前法務部部長蕭天讚先生蒞所巡迴公益關懷演講，蕭前部長天讚先生暨子良慈善基金會董事長蕭登波先生分別演講「信心具足結成真」及「有信心建構未來的人生」，勉勵收容人充實自我、建立信心，迎向美好的未來。
- d. 本所與嘉義縣奇異恩典關懷協會舉辦【你的路·你做主】生命教育講座。在尹麗玲老師的演說及陳淑蘭老師的音樂伴奏下，使在場聆聽之收容人體會到生命有無限可能，是將「不放棄自己」的信念深植於心，把握當下，充實自我，便可「脫胎換骨、浴火重生」；活動中更讓同學藉著唱出-回鄉的我、想厝的人等歌曲，一解思鄉情愁。

(C) 更生保護辦理及就業輔導辦理情形：

- a. 財團法人臺灣更生保護會臺南分會協助本所辦理就業小團體輔導第一期課程開課，參與上課同學有 15 名，藉由課程使成員瞭解生涯多元的選擇及目前就業服務相關資源，以期出所後有意願接受就業服務站協助就業。
- b. 台南市毒品危害中心及勞工局協助本所毒品犯出所銜接輔導，參與上課人數 114 名，藉由社會資源引進使收容人在出獄後能改悔向善，遠離毒害，回復正常生活。
- c. 本所與勞委會職業訓練局雲嘉南區就業服務中心、臺灣更生保護會臺南分會建立良好合作關係，除定期蒞

所辦理就業宣導活動，幫助即將出所收容人了解目前職場趨勢及就業概況，以提升更生受保護人求職與就業適應能力外，並積極對於取得職業證照暨參加技訓班之收容人，於出所後將基本資料函送各地更生保護會及就業服務中心，以協助輔導就業，103 年 1-3 月計協助辦理更生人輔導就業宣導，計 114 人次參加。

- d. 本所對於部分收容人，因入所導致家庭問題需要解決，或對於重病、精神病、無家可歸等特殊收容人須辦理出所後安置、資助旅費事宜，均會轉介相關社會資源，如社會局、家扶中心、更生保護會、就業服務站、法律扶助基金會、宗教團體等，予以提供就業及各項協助，103 年 1-3 月計服務 233 人次。

(三) 顧客滿意度

1、機關服務滿意度

- (1) 為完整了解機關服務滿意度，本所擬於 103 年下半年度陸續辦理家屬、同仁及收容人滿意度問卷調查，以滿足內部顧客及外部顧客之需求，探求本所之便民服務及相關措施滿意度。
- (2) 本所網頁建置線上「民意問卷調查」，採不記名方式，使民眾對於本所相關服務措施、態度及檢舉貪污瀆職等意見，能依實際瞭解安心填答、建立互動與回應，103 年 1-3 月尚無人上網填寫。
- (3) 接見室擺放「103 年度民眾滿意度問卷調查表」，供民眾自由取閱、填答，以郵寄或現場投遞方式反映意見，藉以掌握民意，並作為改進之參考，103 年 1-3 月尚無人填寫。

(四) 民眾意見處理有效性

1、民眾意見回應與改善程度

- (1) 為迅速有效處理民眾陳情案件，提升機關處理民眾陳情案件

的效率與品質，本所訂有「民眾重大陳情及請願案件處理流程」、「落實檢舉(陳情)人身分保密作業處理流程」等行政規則，作為處理陳情案件依據，並設簿登記、專人追蹤管制，設定處理期限，隨時追蹤，以即時處理並答覆當事人。

- (2) 為針對重大新聞事件或媒體不實之報導，建立快速回應機制，於第一時間主動澄清，並提出具體事證以導正事實，供民眾獲得真實之正確資訊；又為避免上述負面報導出現時，能即時掌握狀況，迅速回應，本所制定「緊急公務通報」、「重大違失事件」、「重大新聞事件」、「澄清媒體報導不實暨新聞發布」等標準作業程序，供機關發言人或秘書室對外澄清時有所遵循，藉此建立新聞輿論快速回應機制，遇有輿情反映即依 SOP 方式回應。
- (3) 本所設有民眾電話服務中心 (call center 專線)，秘書室 (上班時間) 電話:06-2782935 傳真:06-3032118，門衛 (上班時間或假日) 電話:06-2782935，民眾若有各項申辦證明文件或遠距接見、預約接見、觀勒接見、一般接見、增加接見或其他法令及相關業務之疑問，可直撥或轉接 (call center 專線)，將會由專責人員回應並解答民眾相關問題，以快速、有效的回應服務，減少民眾查詢之等候時間，降低民眾抱怨頻率，103 年 1-3 月計辦理 3 次，均全數回應並妥適處理。
- (4) 參酌法務部矯正署彙編「各矯正機關常見問答集」，並責成各科室蒐集並彙整民眾常問或常易發生疑問之問題，有系統的依各科室相關業務常見問題，於本所網站「為民服務」專區，建置「常見問答集」(Q&A) 單元，計有 14 大類、118 則問題集，並隨時增修，方便民眾上網點閱並減少疑惑，同時對矯正機關產生信心，以增強對政府施政之信賴。
- (5) 家屬候見室現場設置「首長信箱」及「意見箱」各 1 個，並置放「意見反映單」、「服務滿意度調查表」供民眾填寫，並

公布本所政風室檢舉專線及網址，同時設置『申訴直撥專線』電話，連線至秘書及政風室，每日由專人負責處理，隨時接受民眾陳情及建議。遇民眾表達意見時，立即陳機關首長裁示，責由相關科室立即處理，並將辦理情況立即回覆民眾，103 年 1-3 月計辦理民眾陳情（訴）、反映案共 1 件，均已妥適處理。

- (6) 對於出所（監）收容人由督勤官辦理「個別訪談」，以實際深入瞭解收容人對於在所（監）內之生活情形，如有反映意見即會相關業務單位參考改進。103 年 1-3 月實施出所（監）訪談計 360 人次。
- (7) 本所極重視民眾及同仁意見，戒護區內各工場、舍房、走道等處，共設置 22 個意見箱，俾提供收容人反映意見之管道，以做為輿情蒐集及興革業務之參考，103 年 1-3 月計辦理收容人陳情（訴）、反映案共 2 件，均已妥適處理。
- (8) 遇有民眾要求面見，以針對本所業務有所興革意見或有所陳情（訴）時，則視情形，由所長、副所長、秘書、政風室主任等人面見並聽取意見及解答處理，103 年 1-3 月辦理面見民眾 2 次，對民眾反映意見，全數回應並妥適處理。
- (9) 責成秘書室每日開啟首長信箱（電子郵件），當收到民眾建議或抱怨時，立即配合以公文管理系統辦理分文及稽催，相關業務科室收到郵件後，即依聯絡方式取得聯繫，迅速予以回應，另以電子郵件正式函復。103 年 1-3 月收到反映意見電郵 1 封。
- (10) 責成戒護科及女所每日由專人負責蒐集報章媒體有關獄政之新聞報導，剪貼成冊陳閱並知會相關科室參酌，以充分了解輿情及民情反應，俾能即時回應並妥適處理。

貳、資訊流通服務（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

1、公開法令、政策及服務資訊程度及內容正確程度

- (1) 本所成立專責網頁管理小組，由秘書擔任召集人，綜理本項業務計畫及督導，小組成員為各單位主管及網頁管理人員、協辦人員等 14 人，負責各該單位公告及頁面單元的維護；此外，由統計室負責該項業務計畫執行及事項之協調與推動；資訊專責人員則定期對網頁資料作檢測、備份，發現異常狀況時應循指定程序通報法務部資訊處，必要時並執行回復作業。
- (2) 本所網頁設有英文版網站，並連結「國際生活環境整合網」，使用者可直接點閱該網站，以提供外國使用者運用；此外，連結有「矯正」、「檢察」及「行政執行」等體系英文網站專有名詞中英對照表，方便民眾查詢對照使用，
- (3) 本所依據「政府資訊公開法」第 7 條規定，對外網頁設置「政府資訊公開服務」單元，民眾可經由「政府資訊公開服務導覽」了解本所有關政府資訊公開所提供之各項服務，再臚列政府資訊公開服務之法律、解釋彙編與宣導參考文件供民眾瀏覽或列印，並根據政府資訊公開法之規定將本所之組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號、行政指導有關文書、施政計畫、業務統計及研究報告、預算及決算書、請願之處理結果及訴願之決定、書面之公共工程及採購契約、支付或接受之補助…等資訊逐一公開。本所網址 <http://www.tnd.moj/mp.asp?mp=084>
- (4) 對於依法核定為國家機密或依法律、法規命令規定應秘密之事項，符合法律保留原則，足以妨害刑事被告受公正之裁判者，有危害他人生命、身體、自由或財產者，機關之內部意見或與其他機關間之意見交換等政府資訊，有關專門知識、技能或資格所為之考試、檢定或鑑定，有侵害個人隱私、執業中所獲得之秘密或著作權人之公開發表權時，為保護當事

人之權益，個人、法人或團體營業上秘密或其經營事業有關之資訊，涉及文化資產之保存者，均予限制公開或不予提供，以確實做到資訊公開適切性。

- (5) 為提供民眾多元化資訊及辦理情形，本所網站建置『機關簡介』、『民眾導覽』、『為民服務』、『輔導園地』、『衛生醫療園地』、『女所園地』、『戒護安全』、『承攬加工』、『自營作業』、『統計園地』及『廉政天地』、『電子公佈欄』、『檔案管理運用』、『就業資訊』、『重大政策』等專區，提供本所相關簡介、法令、作業程序及各科室業務辦理情形之相關訊息，期使民眾更進一步深入瞭解。
- (6) 各單位承辦人負責隨時更新本所網頁資訊內容，舉凡年節、例假日、颱風來襲、特殊活動等因素，是否照常接見或寄物等訊息，均於事前公告，以免收容人家屬徒勞往返；另外亦提供社區服務、公益活動、長官視察剪影及開放參訪及面對面懇親日期、採購或標售公告、人事訊息、就業訊息、重大政策、醫療或法令知識、科室業務辦理情形等資料，103 年 1-3 月計維護更新 223 次，隨時維持網頁資訊內容之有效性。
- (7) 為確保資訊聯結正確性，責由網頁專責管理人員每月依「網頁維護週期表」檢視並校對網站資料，針對資訊標題與內容是否一致、所有資料的網站超連結是否有效且正確、引用他人資料是否標明來源出處或版權，並提供連結等規定逐一檢視，以確保資訊連結正確性，103 年 1-3 月計檢視 3 次，均無發現缺失情況。
- (8) 為確保本所網頁資料內容之完整性、正確性及時效性，並明確各單位分工項目，適時督導管考維護作業，特訂定『網頁資料維護作業要點』、『資訊安全稽核作業要點』、『資訊系統存取控制應注意事項』、『戒護區內個人電腦使用 USB 介面應注意事項』、『戒護區內個人電腦設置網點應注意事項』等行政規則，除設立「網頁推動小組」，統籌本所網頁推動及維

護事宜，詳訂網頁資料更新程序，並據以落實執行。

- (9) 本所機關網頁訊息公布及網頁維護次數與去年同期比較增加 85%，網頁更新績效良好，茲將相關統計數據臚列如下：

	102 年 1-3 月	103 年 1-3 月
訊息公布（件）	12	223
網站維護（件）	3	3
合計	150	226
與前年比較（件）	+128	
成長率	+85%	

（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) 每月均由網頁專責人員，進行無障礙網站自我檢測，網站除符合無障礙 AA 標章要求，並能依資料來源、類型及日期等，提供 3 種檢索方式。
- (2) 提供網頁瀏覽檢索時字型有大、中、小之選擇，以方便民眾點閱瀏覽。
- (3) 本所網站內容包括有公告、法令、電子表單、施政計畫、機關活動、新聞等資訊，以提供民眾即時且完整訊息。除提供各項民眾洽辦業務時所需各項資訊外，另由各業務單位及行政科室就其所轄業務範圍，提供多項專業訊息供民眾參考，內容詳盡、豐富實用，並且兼具服務完整性
- (4) 本所網站除提供多媒體服務外，亦連結有全球法規資料庫及文官 e 學院、網路文官學院、網路數位學院、臺北 e 大等多媒體線上學習網，另連結有公報 e 日刊、矯正機關自營展售商城、全國公務人員協會促進會、自殺防制中心、全民綠色消費、矯正署傳統工藝傳承、環保署綠色生活資訊網、交通服務 e 網通等網站，提供龐大且多元化資料量，使民眾在使

用上更為便利，落實本所為民服務之政策。為使本所網頁點閱檢視採取活潑生動之方式，與法務部連結「矯正機關全文檢索功能」、行政院連結「政策與計畫」，提供多樣檢索方式，使民眾可以迅速在網站上找到所需資料。

二、線上服務及線上參與

(一) 線上服務量能擴展性：

線上服務提供及使用情形

- (1) 於本所網站連結「法務部便民服務線上申辦系統」，使民眾透過使用自然人憑證或工商憑證等電子憑證進行身分驗證，辦理補發出監(所、院、校)證明、申請返家探視、敦睦睦鄰服務等業務，亦可採非憑證作業方式申辦參訪矯正機關、受感訓處分人申請貧困家屬救濟金、申請領回保管物及保管金、申請在監(所、院、校)證明、收容人在監作業證明、返家奔喪、在監證明等，與民眾有關的各項申辦業務之表單下載及線上申辦服務。
- (2) 連結矯正機關「自營成品展售商城」、「預約接見系統」，提供民眾線上瀏覽、購買自營作業商品及辦理預約(遠距)接見等線上服務，便利民眾申辦各類事項，積極提升為民服務效率。另為提高民眾線上申辦之意願，線上服務除操作簡單外，亦提供詳盡之使用範例說明及常見問題、新手上路操作說明。未來將視民眾需要透過資訊及安全申辦認證新增線上申辦業務。
- (3) 運用電子採購系統與「共同供應契約」廠商建立「電子支付」機制，有效減少廠商行程往返時間、便利帳務稽核，減少金錢管理風險。
- (4) 提供「遠距視訊接見設備系統」，並結合「預約接見系統」線上服務以方便遠地家屬辦理接見。
- (5) 完成獄政系統與戶役政系統之連線，於收容人同意後可直接取得收容人之電子戶籍謄本，毋須民眾奔波申請。

(6) 民眾使用線上服務案件數統計如下：

103 年 1-3 月辦理各類線上服務案件（遠距接見 86 件、遠距訊問 90 件、網路及電話預約接見 49 件），共計 225 件，完成率 100%，隨收隨到，無誤失情形。

（二）電子參與多樣性：

電子參與多元程度

- (1) 於本所對外網站建置多元化電子參與，如所長信箱、檢舉信箱、民意信箱等，讓民眾以簡單之操作方式，直接向本所反映各項問題並抒發意見，建立良好與友善的網路溝通環境。所長信箱由秘書親自接收，檢舉信箱、民意信箱則由政風室專責人員每日查看，並負責維護管理，以迅速、即時回應民眾所提各項意見。103 年 1-3 月有 1 件反映案件，已立即回覆並加以說明。
- (2) 本所網頁「為民服務」專區，增置「常見問答集」(Q&A) 單元，完整提供本所各科室相關業務常見問題，方便民眾上網點閱，減少疑慮。
- (3) 於網站『為民服務』專區，建置線上「民意問卷調查」，採不記名方式，使民眾對於本所相關服務措施、態度及檢舉貪污瀆職等意見，能依實際瞭解安心填答、建立互動與回應；亦建置「收容人家屬意見表」，方便家屬下載填寫，可以郵寄或親自接見室投遞方式反應，藉以掌握民意，並作為改進之參考。
- (4) 本所網站首頁提供電子報訂閱，供民眾了解一週內的法務部電子公布欄、法律解析及案例及法務部所屬機關電子公布欄。

參、創新增值服務（創新服務方式，整合服務資源）

一、創新服務情形

（一）有價值的創新服務

1、積極推動生命教育

- (1)安排罹 HIV 收容人參加作業，希透過勞動生產模式，使彼等穩定情緒，獲得精神寄託，從而體認生命存在的價值與意義，對安定囚情亦有莫大助益，目前共有 42 名收容人在舍房參與作業。
- (2)基於人道關懷精神，本所於 103 年 1 月 24 日持續針對無期徒刑以上收容人舉辦春節面對面懇親活動，希藉著親情的鼓勵和社會的關懷，撫慰著收容人悔悟的心，並激勵收容人改悔向上。所長於公忙之中，特地親自到會場向每位收容人及家屬致意，並由秘書邀請各大平面媒體記者到場採訪相關訊息，讓社會大眾瞭解失去自由的可貴，惕勵勿以身試法，總計有 9 位收容人、18 位家屬到場參加，亦有 5 位平面媒體記者蒞所採訪，給予矯正機關正面形象報導。
- (3)實施音樂治療：每週一至週五，上午 10 時至 11 時，於極刑或無期徒刑收容人之舍房播放古典音樂，藉由聆聽音樂引發潛意識中的意象，抒發內在情緒，幫助收容人在呼吸上進行調節並協助肢體放鬆，減輕生理、心理壓力及憂傷，不再對人生感到絕望，安心面對官司。

2、擴大舉辦技訓班聯合開訓典禮

為培養收容人謀生技能暨落實矯正機關一監（所）一（數）特色，提升機關產製自給自足、互相採購、拓展自營作業及培養收容人特殊專長之目標，本所於 103 年 1 月 7 日結合更生保護會臺南分會舉辦 103 年上半年收容人技能訓練班聯合開訓典禮暨作品展示，並邀請臺南地檢署檢察長蒞臨致詞，現場展示作品除食品班生產的手工蛋捲、南棗核桃軟糖外，新產品香蔥 Q 餅、奶凍捲蛋糕、波士頓蛋糕、乳酪蛋糕及各式餅乾、麵包等，均一一展現眼前；同時展示瀕臨失傳的交趾陶、磚雕等作品，琳琅滿目，件件栩栩如生。本次活動亦有多家平面媒體實地採訪及登載，充分展現本所技訓班訓練

成效，提升機關正面形象。

3、結合臺南市文化局合作辦理「『悅』讀書海·『悅』讀未來計畫」，廣續推動收容人夜間「靜默時間」，營造書香環境

為落實收容人品格教育及提升生命的能量，營造更多元化閱讀環境，去年（102 年）與臺南市文化局所屬臺南市公共圖書館暨歸仁區公所合作辦理「『悅』讀書海·『悅』讀未來計畫」大力推廣閱讀活動，由該局設立巡迴書箱，每年提供 1200 冊書籍供本所收容人輪流借閱，本所持續鼓勵收容人利用每日靜默時間（夜間 19 時至 21 時）閱讀或書寫讀後心得，以培養良好的閱讀習慣，汲取新知並增長智慧，深化閱讀的樂趣，實施後舍房秩序良好，除有益收容人沉澱心靈外，對戒護管理亦是一大助益。

4、改善所內各項設施，提升同仁工作環境品質，營造優質洽公環境

- （1）本所行政大樓二樓男、女廁所因年限已久，地面、牆壁磁磚及洗手台龜裂，為改善整體美觀，遂將舊有磁磚及洗手台敲除，重新鋪設釉磁壁磚，並更新廁所門板及沖水凡而，加設坐式馬桶，打造全新、明亮且優質的盥洗空間，提升同仁工作環境之品質，形塑機關優質形象。
- （2）衛生科原只設立坐式馬桶一間，為改善衛生科職員工作環境，多增設一間蹲式馬桶並將男用小便斗更新，增設門板隔間，並重新配置、修繕，使如廁空間煥然一新。
- （3）中央台旁備勤室遮雨棚上方原為浪板式，採光效果不佳且高度過低有碰撞之虞；為提供同仁溫馨舒適空間，並減少能源消耗，目前已更換為不鏽鋼骨架及透明採光罩式遮雨棚，以增加室內光線。
- （4）為體恤戒護同仁工作壓力大，特添購按摩椅 2 台，分別放置戒護科及女所，供同仁休息時間使用，藉以紓解壓力，營造多元且舒適之休閒環境，提振工作士氣。

- (5) 本所行政大樓哺乳室因建物年久，衛浴設備呈現龜裂、地磚髒污清洗無效，無法呈現哺乳室溫馨之環境，吳所長上任後指示進行重新整建改善，更換衛浴設備且重新鋪設地磚，期能讓前來本所洽公之民眾或家屬，有賓至如歸之感受。

(二) 創新服務標竿學習效益

- 1、為發揮「人飢己飢、人溺己溺」精神，本所成立愛心服務社，提供本所同仁奉獻愛心之平台，每月擬由同仁自主性捐款，集資捐助弱勢族群，並結合合作社公益金運用，適時辦理各項社會公益活動，發揮愛心及善心。
- 2、機關網頁設置「收容人伙食專區」及「重要興革專區」，增加矯正處遇之透明度：
 - (1) 本所網頁增置「收容人伙食專區」，由給養管理人員將每日收容人三餐伙食菜色拍照並編輯成圖檔，每日張貼公告於網頁，使收容人家屬及民眾能瞭解所內伙食供應狀況，化解心中疑慮，使家屬能安心、放心。
 - (2) 為使社會大眾瞭解本所興革作為及各項軟硬體設施改善情形，每月由各科室提供圖片及文字說明，彙整後上傳於機關網頁「重要興革專區」，俾使民眾透過網路瞭解本所各項施政作為，以展現本所積極推行各項業務之效能，提高機關施政能見度。

(三) 組織內部創新機制及運作情形

- 1、為鼓勵所屬同仁針對工作職掌勇於建言，俾供改進，同時亦多傾聽同仁心聲、了解需求，於適法合理之範圍內，盡可能給予改善及滿足。本所自 103 年 4 月份起，設置「設施改善建議處理登記簿」，鼓勵同仁對本所無論是硬體設施或是行政管理，踴躍建言登記，如有需要，將會辦相關科室處理改進，而同仁建言的績效亦將列入年終考績的參考。藉此使同仁感

受尊重，激勵同仁肯定自我，提升工作士氣。

2、本所每月定期召開 2 次所務會議及科務會議 1 次，藉以討論如何增進施政效能及創新之為民服務方式。

3、為激勵同仁士氣，本所訂定「優良管教人員選拔暨獎勵計畫」，藉以鼓舞同仁，發揮個人潛在能量，每年 10 月份起公開選拔，由科室進行推薦，除公開表揚外並發給獎金及獎品，並提報代表本所參加矯正署舉辦之優良管教人員選拔。