

法務部矯正署臺南看守所

103 年度第 2 季 (1~6 月)

提升服務品質執行成果報告



中華民國 103 年 7 月編製

一百零三年度提升服務品質執行成果報告目錄

陳報機關：法務部矯正署臺南看守所

資料時間：103年1月1日至103年6月30日止

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、申辦案件流程簡化程度：.....	2
3、申辦案件書表減量程度：.....	3
（二）服務流程透明度.....	4
1、案件處理流程查詢公開程度：.....	4
2、案件處理流程主動回應程度：.....	5
二、機關形象及顧客關係.....	6
（一）洽公環境及服務行為.....	6
1、服務設施合宜程度：.....	6
2、服務親和程度：.....	9
3、服務可勝任程度：.....	9
（二）服務行銷有效性（施政宣導有效程度）.....	11
（三）顧客滿意度（機關服務滿意度）.....	13
（四）民眾意見處理有效性（民眾意見回應與改善程度）.....	14

貳、資訊流通服務（豐富服務資訊，促進網路溝通）..... 15

一、資訊提供及檢索服務.....	15
（一）資訊公開適切性與內容有效性（公開法令、政策及服務資訊程度及內容正確程度）.....	15
（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）.....	16
二、線上服務及線上參與.....	16
（一）線上服務量能擴展性（線上服務提供及使用情形）.....	16
（二）電子參與多樣性（電子參與多元程度）.....	17

參、創新增值服務（創新服務方式，整合服務資源）..... 17

一、創新服務情形.....	17
（一）有價值的創新服務.....	17
（二）創新服務標竿學習效益.....	18
（三）組織內部創新機制及運作情形.....	19

一百零三年度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6月30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）接見室服務櫃臺業務整合：

A. 接見室整合接見登記、送入物品（寄物）登記窗口，採抽取號碼牌等候叫號方式，達一次收件全程服務之要求。

B. 103年1-6月辦理服務接見民眾業務計有：

- a. 一般接見 12882 人次
- b. 特別接見 6 人次
- c. 電話接見 100 人次
- d. 遠距接見 179 人次
- e. 假日接見 1294 人次
- f. 預約接見 127 人次
- g. 送入金錢 4655 人次
- h. 送入物品及菜餚 12112 人次

（2）名籍服務窗口業務整合：

辦理民眾申請案件（入出監所證明、返家奔喪及探視、移監申請件及指紋核對等）服務業務，103年1-6月合計1040件。

（3）辦理廠商委託加工申請業務服務，103年1-6月合計辦理16件。

(4) 辦理員工權益事項業務服務（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），103年1-6月合計辦理32件。

(5) 辦理民眾陳情案件業務服務，103年1-6月合計辦理4件。

2、申辦案件流程簡化程度：

(1) 接見室服務櫃臺業務整合：

A. 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。

B. 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%。

(2) 名籍服務窗口業務整合：

A. 名籍業務申辦流程簡化情形：

民眾申請項目在監證明、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。

B. 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) 收容人申請更生輔導就業、護送返家、資助旅費、出監(所)安置、電話接見、戒護外醫、勞作金動用等申請案，由4天縮短至3天，縮短比率25%，103年1-6月合計服務705件。

(4) 設置首長信箱及檢舉信箱：民眾無須具狀，可隨時上

網陳情或申辦各項業務，由專責人員接收處理並予以答覆。

- (5) 接見室設有「申訴直撥專用電話」，直接連線秘書室及政風室，提供民眾即時線上申訴、陳情管道，提升服務效能。

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。
- (2) 103 年度 1-6 月使用影印紙 460 包，去年同期使用 505 包，今年減量 7.0% ($505 \text{ 包} - 460 \text{ 包} / 505 \text{ 包} \times 100\% = -8.9\%$)，有效減少紙張耗費 8.9%，績效顯著。
- (3) 民眾及收容人免檢附書證謄本便利度
- A. 本所全球資訊網提供連結法務部網站之線上申辦系統，民眾可線上辦理預約接見、委託加工、在監(所)證明、在監作業證明、補發出監(所)證明、參訪矯正機關及訂購自營作業商品等服務，達到書表減量目的。
 - B. 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(含返家奔喪)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，103 年 1 月至 6 月協助收容人申請電子謄本數量合計 146 件。
 - C. 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。
- (4) 業務承辦人線上作業便利度

- A. 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。
- B. 本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。
- C. 本所 103 年 1-3 月收文總件數合計 6340 件，電子收文 1984 件（比率 31.25%），電子發文件數 393 件（比率 100%），一般公文及專案列管件數 534 件。
- D. 本所配合政府推動電子騰本政策，提高利用跨機關電子閘門認證辦理為民服務案件之比例，103 年 1-3 月計服務 7882 件，與去年同期比較成長 4.2 %，有效減少書表使用情形。

（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、點閱。
- (2) 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。
- (3) 接見室各申辦櫃臺置放各類申請表單填寫範例供參考，並製作大型看板，公布各項作業流程，使民眾瞭解

申辦各項案件規定，並於白板公布出庭收容人編號，避免家屬空等，達到服務流程公開、透明化之目的。

- (4) 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，103 年 1-6 月行政革新信箱案件合計 1 件。
- (5) 本所編製『為民服務工作手冊』及『便民服務手冊』，內容詳列各項為民服務措施，公布於網站並放置候見室，以利民眾隨時取閱。
- (6) 設置「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」並編號列管，會相關單位研辦後，儘速回覆，並持續追蹤改善進度，103 年 1-6 月計受理各類陳情或反映案件合計 6 件，一般均於 3 日內辦結，回應率 100%。
- (3) 處理民意代表申辦增加接見及特別接見，103 年 1-6 月合計辦理 259 件，回應率 100%。
- (4) 為暢通收容人、民眾或同仁意見反映管道，各處所均設置「意見箱」，各每週由秘書會同政風室人員開啟，103 年 1-6 合計有收容人反映案 4 件、民眾 3 件，回應率 100%。

(5) 收容人新收、違規、禁見及其他特殊狀況，103 年 1-6 月本所主動通知情形：

- A. 收容人入所羈押或服刑，為避免家屬擔心，合計主動通知 1441 件；
- B. 收容人違規停止接見，立即通知家屬違規事實並協請勸導收容人遵守規定，可避免該期間徒勞往返，共計通知 184 件；
- C. 遇有收容人緊急或其他特殊事件，或疾病戒送外醫住院或情緒不穩時，本所均主動通知家屬，合計通知 22 件。
- D. 為使被告家屬瞭解羈押、禁見情形及防止司法黃牛趁隙訛詐，本所於禁見被告入所後，即以電話通知家屬，避免受騙，合計提醒 84 件。

(6) 建立「剪報」制度，由專人負責蒐集矯正機關相關新聞，若有與本所相關之報導，則立即發新聞稿回應，103 年 1-6 月合計蒐集 15 則，均無須回應。

二、機關形象及顧客關係

(一) 洽公環境及服務行為

1、服務設施合宜程度：

- (1) 本所環境幽靜，花木扶疏，入所道路兩旁廣植樹木，樹蔭下設置行人專用步道，每日派員整理環境、打掃落葉，提供民眾安全舒適的道路。
- (2) 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，辦公廳舍及公共空間擺放綠色盆栽及收容人之磚雕、陶藝、交趾陶、西畫等創作藝品，美化辦公環境，營造優質洽公場所。

- (3) 收容人場舍環境整潔，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。
- (4) 本所推動雙語環境設施，有關機關銜牌、公共服務場所標示牌、號碼牌、員工職名牌…等設施，均以中英文雙語化標示，營造國際化之生活環境。
- (5) 行政大樓設有開放式服務櫃臺，提供到所洽公民眾之引導及諮詢服務；各科室備有沙發座椅，供洽公民眾使用。
- (6) 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，室內以「歷史印記」為主題布置美化，內備有沙發座椅、吊扇、冷氣及電子式血壓計等設施，提供民眾洽公等候時使用。
- (7) 本所設置各項無障礙設施（如輪椅、愛心鈴、身障斜坡道、無障礙停車格、無障礙廁所）等，以提供身障民眾洽公之便利性。
- (8) 為落實性別主流兩性平等之精神，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之需求，貼心設計為女性建立一個更友善的環境。
- (9) 接見室提供 110V 電力插座及 USB 充電電源，並標示免費「充電」服務。
- (10) 候見室提供舒適且符合人體工學等候座椅，使民眾於等候接見休息時，感受溫馨舒適空間。
- (11) 接見室提供新穎、實用且具現代設計感寫字枱及座椅，並提供書寫文具及不同度數老花眼鏡，方便民眾使

用。

- (12) 接見室設置志工服務台及電腦，提供民眾查詢及諮詢之服務，亦備有影印機，供洽公民眾需要時，提供相關服務。
- (13) 飲水機定期保養更換濾心並作成紀錄，使同仁及民眾能安心使用。
- (14) 為提升為民服務品質，於接見登記處裝設監視器及集音器等設備，遇有爭議事件時，可作為佐證之參考依據。
- (15) 接見室設置有空調系統、自動販賣機 2 部、公用電話機 1 部、雨傘架 1 座，環境整潔寬敞舒適，並設置書報架，備有報紙、雜誌、各類宣導資料，供等候民眾閱覽。
- (16) 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，除降低民眾等候之無聊感外，亦使其瞭解矯正機關各項處遇及作為。
- (17) 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。
- (18) 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) 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。

- (21) 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) 各科室及接見室服務櫃臺皆設有專線，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。
- (2) 家屬候見室配置資深服務人員，負責接見家屬之引導、洽詢及接見處所之秩序維持。
- (3) 為提升員工電話服務態度，本所訂定有『辦理電話禮貌測試作業流程』，每季測試 10 位同仁，以瞭解同仁接聽電話之禮節。103 年第 1-2 季合計測試 20 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」，會受測單位主管及受測者後陳閱，並列為年終考績參考。
- (4) 103 年度法務部測試本所電話禮貌，第 1 季受測 1 次，測試結果為「優良」，本所持續加強電話禮貌運動及結束語宣導。
- (5) 落實「服務不打烊」理念，於每月第一個星期日辦理假日接見；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 1-6 月合計辦理假日接見 7 次（含春節）、受惠民眾及家屬達 1294 人次。
- (6) 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，103 年 1-6 月合計辦理 14 場次 2550 人次參加。

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

導為民服務理念與做法，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。103年1-6月合計辦理法治教育訓練及政令宣導課程，上課人數共679人次；另辦理勤前教育、常年教育、科務會議，合計上課共3774人次。

- (2) 聘請專家、學者蒞所專題演講，並鼓勵同仁於公暇之餘進修各類課程或進修英語相關學程，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61名，通過比率27.8%，遠高於政府規定18%的標準。
- (3) 本所訂有「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，以提升專業素養。103年1-6月已進行1次測驗。
- (4) 各科室訂定業務標準化作業規範及流程，總計有164項，並隨時依函令或實際需要而增刪，103年1-6月合計修訂16則、訂定1則。
- (5) 為使各項業務執行更加嚴謹順暢，本所訂有行政規則共計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。103年1-6月合計訂定2則、廢止4則。
- (6) 編訂「為民服務白皮書」、「便民服務手冊」、「提升服務品質執行計畫書」、「收容問題Q&A」，登載於機關網頁，並放置接見室，增進外界及家屬對機關的瞭解與認同，有效提升服務品質。
- (7) 為增進民眾了解，力求創新與精進作為，本所每月重要興革事項內容，上傳至本所全球資訊網-興革事項專區，提升機關形象。

(二) 服務行銷有效性 (施政宣導有效程度)

1. 本所設置有中英文網站 (<http://www.tnd.moj.gov.tw>)，提供「機關簡介」、「民眾導覽」、「為民服務」、「重要興革專區」、「績效與成果」、「服務分享區」、「檔案管理與應用」、「電子公布欄」等各項資訊供民眾瀏覽。本所網站成立迄 103 年 6 月止民眾上網點閱次數為 250437 人次。
2. 行政大樓、戒護科中央台及接見室等處所，設置公佈欄及 LED 跑馬燈，隨時公布各類最新訊息及政令宣導。
3. 機關團體或貴賓蒞所參訪時，播放機關業務簡報並發放書面簡介，使社會大眾對矯正機關有正確認識與瞭解，提升正面形象。
4. 接見室提供收容人生活輔導、教化等照片及相關訊息，且為發揮檔案開放及應用功能，於行政大樓走廊及候見室張貼大型海報及看板，供來所洽公及辦理接見家屬閱覽，以達有效宣導之目的。
5. 接見室設置「收容人伙食冷藏展示櫃」，每日展示三餐伙食菜色，每週公布菜單於公佈欄及機關網站，讓家屬瞭解收容人飲食狀況。
6. 接見室展售磚雕、交趾陶及陶藝自營作業商品，受理現場採購或訂製，並於各處走廊陳設自營作業成品，藉由機關團體、學校、民眾參觀過程，廣為宣導收容人技訓成果。
7. 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，消除收容人家屬對於行刑處遇之可能疑慮。103 年 1-6 月辦理收容人家屬參訪合計 4 次、20 人次參加；個人或機關團體參訪計

772 人次。

8. 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，103 年 1-6 月辦理 3 次活動（含極刑及無期徒刑懇親），合計家屬 322 人、收容人 144 名參加。
9. 積極推動鄰近社區公益服務及敦親睦鄰工作，103 年 1-6 月社會勞動人員社區服務，總出勤時數合計 2800 小時；役男社區服務合計 10 次、總出勤合計 27 人次。
10. 本所運用社會資源或與企業、團體等結合，進行各項宣導（含教化、衛生及更生等業務），以爭取機關服務能見度。103 年 1-6 月相關活動辦理績效如下：

(1) 衛生醫療辦理情形：

辦理愛滋衛教宣導 14 名參加、愛滋關懷演講 275 名參加、肝炎防治及毒品危害宣導 128 名參加、胸部 X 光檢查 631 名，流行感冒疫苗施打 36 名、血液篩檢 2440 名。

(2) 教誨、教育及文康辦理情形：

辦理音樂欣賞會 330 名參加、關懷演講 168 名參加、生命教育講座 384 名參加、法律教育講座 558 名參加、毒品犯出所銜接輔導 114 名參加、輔導就業宣導 520 名參加、佛學會考 93 名參加、浴佛法會 168 名參加。

(3) 對於因入所導致家庭問題需要協助或對於重病、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，本所均協助轉介財團法人更生保會，103 年 1-6 月合計服務 20 人次。

(三) 顧客滿意度 (機關服務滿意度)

1. 接見室擺放「103 年度民眾滿意度問卷調查表」，供民眾填答，藉以掌握民意，並作為改進之參考，103 年 1-6 月合計 3 人填寫，對於本所各項服務措施均勾選「滿意」。
2. 103 年 1 月份本所辦理「收容人家屬滿意度調查」，利用面對面懇親活動及候見室家屬接見時機，發卷請收容人家屬填答，其結果分析如下：
 - (1) 受訪者到本所辦理接見親友或洽辦其他業務時，對承辦人員的服務態度滿意度達 88.5%，顯示大部分民眾對本所服務態度接受度頗高。
 - (2) 受訪者對本所接見室或洽公處所的設備環境滿意度達 79.3%，顯示過半數民眾對本所各項接見措施持肯定態度。
3. 103 年 5 月份本所辦理「員工滿意度調查」，發卷請全所同仁填答，其結果分析如下：
 - (1) 針對本所工作環境（如：空間、明亮、通風、整潔等）滿意度，有 9 成以上的受訪者滿意或尚能接受現有工作環境，其中以服務 10 年以上的同仁滿意度較高。
 - (2) 針對本機關行政管理措施，受訪者可接受程度佔 89.5%，其中整體滿意度以服務 1-5 年及 10 年以上同仁較高，顯示大部分同仁對本所行政管理措施尚能接受。
 - (3) 針對本所行政效率，受訪者滿意度達 82.3%，顯示大部分同仁對本所行政效率，多數持肯定態度。

(四) 民眾意見處理有效性 (民眾意見回應與改善程度)

1. 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，以即時處理並答覆當事人。
2. 本所針對重大新聞事件或媒體不實之報導，建立快速回應機制，訂有「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，供機關發言人對外澄清時有所遵循，藉此建立新聞輿論快速回應機制。
3. 本所設有民眾電話服務中心 (call center 專線)，民眾有任何疑問，可直撥或轉接該專線，由專責人員回應並解答，以快速、有效的回應，降低民眾抱怨頻率，103 年 1-6 月合計受理 10 次，均全數回應並妥適處理。
4. 本所於機關網頁設置民眾意見反映區 (首長信箱)，提供民眾多元之抒發意見管道，建立良好溝通模式，103 年 1-6 月辦理民眾意見反映合計 4 件，針對民眾意見已全數妥善處理並回應，回應率 100%。
5. 本所戒護區內各工場、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，103 年 1-6 月計辦理收容人陳情 (訴)、反映案合計 7 件，均已妥適處理。
6. 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 1-6 月實施出所 (監) 訪談合計 704 人次。

7. 遇有民眾要求面見，對本所業務有所興革意見或陳情（訴）時，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1-6月辦理3次，均全數回應並妥適處理，回應率100%。

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（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，負責各該單位公告及頁面單元的維護，由統計室負責該項業務計畫執行及事項之協調與推動。
2. 資訊專責人員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。
3. 本所積極維護網站資訊，103年1-6月更新內外網頁計223次，並成立網頁推動小組，指定秘書為召集人，成員包括各科室主管及資訊人員，已召開相關會議合計3次。
4. 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，以確保資訊連結正確性，103年1-6月合計檢視6次，均無發現缺失情況。
5. 接見室、行政大樓及戒護科中央台設有LED字幕機，不定時提供法令宣導、各類公告及最新訊息，103年1-6月計宣導128次。

(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. 本所網站除提供多媒體服務外，亦連結各網站，提供多元化選擇模式，使民眾在使用上更為便利，落實本所為民服務之政策。另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. 配合法務部「便民服務線上申辦系統」，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. 連結矯正機關系統，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。
3. 本所提供「遠距視訊接見設備系統」，並結合「預約接見系統」線上服務，方便遠地家屬辦理接見。
4. 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。
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。

(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。
2. 本所網頁建置線上「民意問卷調查表」，提供民眾對於本所各項服務措施、態度及貪污瀆職檢舉之反映管道，103年1-6月尚無人上網填寫。
3. 本所網站首頁提供「電子報訂閱」，方便民眾瞭解一週內法務部及矯正署所屬機關電子公布欄內容、法律問題解析及案例相關訊息。
4. 本所內部網頁設有「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)

一、創新服務情形

(一) 有價值的創新服務

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，多處龜裂，為改善整體美觀，將舊有設施更新，打造全新、明亮且優質的盥洗空間，提升同仁工作環境品質，形塑機關優質形象。
2. 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，提振工作士氣。

3. 本所行政大樓哺乳室因建物年久，衛浴設備呈現龜裂、地磚髒污情形，爰加以整建改善，更換衛浴設備並重新鋪設地磚，期能讓前來本所洽公之民眾或家屬，有賓至如歸之感受。
4. 重視同仁伙食及用餐環境，除將提鍋改善為四層提鍋外，更積極規劃在餐廳內以自助餐方式供應中餐，且為改善用餐環境，以有限經費購買及整修用餐設備，提供同仁溫馨用餐環境。
5. 本所行政大樓周圍所黏貼之大理石及磁磚，歷經 20 多年來風吹雨打已顯污髒，不僅縮短外牆的自然壽命，也影響本所的觀瞻和形象，故積極招商進行清理。103 年 5 月經由廠商以化學藥劑及高壓沖洗逐一清理後，行政大樓外牆煥然一新，使本所環境更顯美觀。
6. 全面汰換並新設行政大樓辦公室之紗門，新型紗門不但外形美觀，更可解決舊紗門無法自動回彈以及關門聲音過大等問題，並可有效杜絕蚊蟲入侵，改善同仁辦公環境，提高行政效率。

(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。
- (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. 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. 主動公開本所行政規則及作業流程於機關內網，使各項業務執行皆能有所依據，並方便點閱、蒐集資訊，亦隨時依法令或作業現況加以增刪，避免因人事更迭產生遺漏之風險。
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。
4. 為確保機關安全，本所成立防護督導小組，實施機關環境安全督導總檢查，由副所長擔任召集人，成員包

括秘書、戒護科長、總務科長、女所主任、政風室主任，針對本所各項軟硬體安全設施全面進行總檢查，例如消防、供水、阻絕設施、監視系統等逐一檢查，並列出檢討及改善建議，以防範之事故發生。