

法務部矯正署臺南看守所

106 年度 1~12 月
服務躍升執行成果報告



中華民國 107 年 1 月編製

106 年度服務躍升執行成果報告目錄

一、基礎服務.....	1
(一)服務一致及正確.....	1
1. 申辦業務標準作業流程訂定情形.....	1
2. 服務及時性.....	1
3. 服務人員專業度.....	2
(二)服務友善.....	3
1. 服務設施合宜程度.....	3
2. 網站使用便利性.....	5
3. 服務行為的友善性.....	6
4. 服務資訊透明度.....	7
(1)資訊公開.....	7
(2)資料開放.....	7
(3)案件查詢管道.....	8
二、服務遞送.....	8
(一)服務便捷.....	8
(二)服務可近性.....	10
(三)服務成長及優化.....	11
1. 突破成長.....	11
2. 優質服務.....	12
三、服務量能.....	14
(一)內部作業簡化.....	14
(二)服務精進機制.....	14
四、服務評價.....	15
(一)服務滿意情形.....	15
(二)意見回應處理情形.....	15

106 年度服務躍升執行成果報告

陳報機關：法務部矯正署臺南看守所

資料時間：106 年 1 月 1 日至 106 年 12 月 31 日止

一、基礎服務

(一) 服務一致及正確

1. 申辦業務標準作業流程訂定情形

- (1) 接見室及本所網站張貼與民眾申辦業務相關之作業程序及辦理時限，明確告知民眾申辦流程及應備文件。
- (2) 各科室訂定業務標準化作業規範及流程，總計有 236 項，依函令或實際需要持續檢討增刪，106 年 1-12 月合計修訂 1 則。
- (3) 本所行政規則現有 52 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。106 年 1-12 月合計停止適用 15 則。

2. 服務及時性

(1) 接見業務申辦流程簡化情形：

- 民眾以現場、電話或網路預約下次接見時間，預約當日僅需持身分證明即可辦理，有效縮短登記時間，106 年 1-12 月合計辦理 248 人次。
- 利用「獄政系統」列印接見清單提帶收容人，無須人工填製提單，降低家屬等候時間。

(2) 名籍業務申辦流程簡化情形：

- 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 %。

%。

- 免檢附書證謄本便利度：民眾除申辦返家探視(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。
- (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、家屬領回金錢及物品等申請案，由 4 天縮短至 3 天，縮短比率 25%，106 年 1-12 月合計服務 1,990 件。
- (4) 收容人新收、違規、禁見及其他特殊狀況，106 年 1-12 月本所主動通知情形：
- 收容人入所羈押或服刑，主動通知家屬，共計 3,683 件。
 - 收容人違規停止接見，主動通知家屬，共計 421 件。
 - 遇有收容人緊急(特殊)事件，主動通知家屬，合計 78 件。
 - 禁見被告入所後，以電話通知家屬，合計 213 件。
- (5) 擴大本所網頁線上服務，建置專屬主題，連結至法務部及矯正署單一窗口，增加線上申辦項目數，提高網路即時性及可用性。
- (6) 透過法務部公文線上簽核系統掌握公文處理時效，並於每月所務會議檢討各科室逾期案件，確保公文品質。

3. 服務人員專業度

- (1) 106 年 1-12 月辦理法治教育及政令宣導，參加人數共

2,557 人次；另辦理勤前教育、常年教育及科務會議，參加人數共計 7,592 人次。

- (2) 參與在職進修人員已申請補助者計有 17 名，通過全民英檢或其他機構英檢計有 63 名，通過比率 32%。
- (3) 本所訂有「員工常年教育實施計畫」，選定與矯正業務相關事項，對戒護科同仁上課及施測。106 年 1-12 月已進行 2 次測驗。
- (4) 辦理簡訊及語音緊急召回演練，加強同仁對緊急災害之應變處置能力，106 年 1-12 月已辦理 3 次。
- (5) 編修服務手冊、常見問答集及傳閱所務會議紀錄等，向同仁宣達相關法規函令及上級指示事項。
- (6) 依本所輔導科業務工作手冊〈志工招募暨組訓程序書〉等規定，指派專責人員辦理志願服務相關事宜，規劃辦理志工組訓或研討會，106 年 1-12 月已辦理 2 次。

(二)服務友善

1. 服務設施合宜程度

- (1) 本所環境幽靜，設有行人專用林蔭步道；公共空間擺放盆栽及收容人創作藝品，營造優質洽公場所；機關銜牌、公共服務場所標示牌、號碼牌、員工職名牌等，均以中英文雙語化標示。
- (2) 行政大樓設開放式服務櫃臺，給予民眾引導及諮詢服務；服務台旁之接待室備有桌椅、冷氣、血壓計及按摩椅等設施；電子看板宣導最新法規及提醒注意事項；各科室

亦有沙發座椅，均可提供洽公者等候時使用。

- (3) 本所設置無障礙設施（如輪椅、愛心鈴、斜坡道、專屬停車格、廁所等），增進身障民眾洽公之便利性；接見室內設置哺乳室，以利民眾哺餵母乳之需求，以上均定期檢測維護以確保使用時之妥適安全。
- (4) 接見室外設有家屬專用汽機車停車場，便利高齡及行動不便者停放；營造明亮、舒適的接見服務空間，夏季定時及視情況啟閉空調系統；設志工服務台及電腦，提供民眾諮詢及查詢；寫字枱放置書寫文具及老花眼鏡，提供各種申辦書表及填寫範例；備有影印機協助民眾影印；免費提供 110V 電力插座及 USB 充電電源。
- (5) 接見室設自動販賣機 2 部、公用電話機、雨傘架；飲水機定期保養更換濾心，並備有報紙、雜誌及 2 台電視播放節目，降低民眾等候枯燥感；透明冰櫃展示收容人三餐菜色，讓家屬了解收容人飲食狀況；每日打掃巡檢盥洗室，確保設施品質及清潔衛生。
- (6) 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；提供磅秤供民眾寄菜（物）前自行秤重；裝設監視器及集音器，遇有爭議事件可作為佐證參考。
- (7) 每日清潔消毒家屬與收容人通話之對講機，並放置除臭茶包，避免異味及細菌滋生；加強菸害防治宣導，加強健康無菸辦公環境佈置，室內場所全面禁菸；設置戶外

吸煙區，以維護室內空氣品質，並兼顧吸煙者權利。

- (8) 各舍房裝設「舍房報告燈」及雙向廣播音訊設備，並裝置警示燈連通中央台，提供收容人最即時的服務與處置。
- (9) 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，消防滅火器編列號次及填充日期，俾利管理及更新。
- (10) 配合法務部一人一床政策，本所於 106 年完成 432 座床組，連同 105 年增設的 250 座床組，共組裝完成 682 座，計有 1364 個床位可供收容人使用，涵蓋率達 77.5%（以 1760 名收容人推算）。

2. 網站使用便利性

- (1) 本所網站 (<http://www.tnd.moj.gov.tw>) 成立迄 106 年 12 月底止民眾上網點閱次數為 526,283 人次。
- (2) 網頁字型有大、中、小之選擇，方便點閱瀏覽。
- (3) 本所網頁與法務部連結「矯正機關全文檢索功能」、行政院連結「政策與計畫」，方便民眾迅速找到所需資料。
- (4) 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、申請在監證明、返家探視、領回保管金及補發出監證明等服務。
- (5) 連結本所「自營成品」、「自營食品」及「矯正機關自營商品展售商城」，提供民眾線上瀏覽、購買自營作業商品等線上服務，擴增矯正機關自營產品銷售管道。

- (6) 本所提供「遠距視訊接見設備系統」，並結合「矯正機關預約接見系統」線上服務，方便遠地家屬辦理接見。
- (7) 本所網站建置首長信箱、檢舉信箱及意見信箱，讓民眾直接向本所反映各項問題，建立友善溝通環境。
- (8) 本所網頁建置線上「民意問卷調查表」，提供民眾反映管道，106年截至12月底計0人上網填寫。
- (9) 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。
- (10) 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。
- (11) 為確保資訊正確性及有效性，由網頁管理人員每月依「網頁維護週期表」檢視並校對網站資料，106年1-12月更新內外網頁及上稿計1130次。

3. 服務行為的友善性

- (1) 各科室及接見室服務櫃檯皆設有專線電話，提供民眾或其他機關快速有效的查詢服務。
- (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) 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。106年第1-4季合計測試40人次，平均分數達94.2分（優等），表現良好。

- (4) 每月第一個星期日辦理假日接見；另逢春節等連續三日以上假期，亦辦理半日以上接見，貼近民眾需求，106年1-12月合計辦理 14 次（含春節）、受惠民眾及家屬共計 2,900 人次。

4. 服務資訊透明度

(1) 資訊公開

- 訂定各項為民服務標準作業流程及應附表單文件，作為承辦人員作業依據，主動公開於服務場所及網站；網頁提供為民服務項目、承辦單位及連絡電話等資訊。
- 網站主動公開本所辦理接見、採購、面試及各類活動等重要資訊。
- 設置「檔案管理與應用」專區及依據「政府資訊公開法」規定持續更新本所網站「政府資訊公開服務」專區，提供本所資訊及政府施政方針，便利民眾共享與公平利用政府資訊。
- 接見室、行政大樓及戒護科中央台設有 LED 字幕機，行政大樓設有電子公告欄，於上班時間播放各類法令宣導、公告事項及最新訊息。
- 辦理家屬及民眾入所參訪，瞭解收容人作業、衛生醫療及三餐伙食辦理情形，答覆收容人管理及處遇相關問題，化解外界疑慮。106年1-12月合計辦理 9 次，共計 42 人次參加；個人或機關團體參訪計 445 人次。

(2) 資料開放

- 本所網站依國家發展委員會推動政府文件標準格式，提供 ODF 開放格式文件供民眾下載利用，並應定期檢視及更新資料。
- 網站設置本所最新消息、活動花絮、政府主動公開資訊及常用便民服務等專區，定期更新並符合無障礙規範。

(3) 案件查詢管道

- 本所全球資訊網詳列各業務科主要職掌、服務項目及案件標準作業流程。
- 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。
- 行政大樓服務台 24 小時提供民眾簡便查詢服務。
- 接見室申辦櫃臺置放各類申請表單填寫範例供參，並於白板公布出庭收容人編號，避免家屬空等。
- 本所編製『為民服務工作手冊』及『便民服務手冊』，公布於網站，以利民眾隨時點閱。

二、服務遞送

(一) 服務便捷

1. 單一窗口全功能程度

(1) 接見室服務櫃臺業務整合：整合接見登記及送入物品登記窗口，以抽號碼牌等候叫號方式辦理。106 年 1-12 月辦理接見民眾服務業務如下：

- 一般接見 29,864 人次（含假日接見 2,900 人次）

- 特別事由接見、增加接見計有 1,018 人次
 - 電話接見、遠距接見、預約接見計有 751 人次
 - 送入金錢、物品及菜餚計有 38,108 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、結婚登記及指紋核對等）服務業務，106 年 1-12 月合計 1,781 件。
- (3) 廠商委託加工及雇用監外作業受刑人申請業務整合：106 年 1-12 月合計辦理 14 件。
- (4) 員工權益事項業務整合：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，106 年 1-12 月合計辦理 261 件。

2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本

- (1) 民眾以電話、網路或現場預約方式登記接見，至現場辦理時僅需提供身分證明即可。
- (2) 本所已完成簡化申辦案件應繳證書謄本工作，除申辦返家探視(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。
- (3) 收容人提出申請委託證明、書信增發、在(監)所證明、就醫申請及累進處遇分數查察等，均可免附相關書證。

3. 開發線上申辦或跨平台通用服務

- (1) 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，106 年 1-12 月協助收容人申請電子謄本數量合計 275

件。

- (2) 運用電子採購系統與廠商建立「電子支付」機制，有效減少廠商行程往返時間，便利帳務稽核，降低金錢管理風險，106年1-12月辦理754件。
- (3) 本所網頁提供各類線上申辦服務功能，打造多用網路少走馬路的電子化機關；首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。

(二)服務可近性

1. 客製化服務

- (1) 面懇活動當日對外開放接見登記室，供提早到達本所之家屬休憩，內有電視、書報讓家屬閱覽，並可解決如廁、飲水等生理需求。辦理身分核對及換證地點亦由大門口移至接見室，以舒適環境緩解家屬排隊等候的不耐情緒。
- (2) 接見室自6月中起冷氣開啟時間提早至早上9時；接見室因戒護因素中午不開放，特於販賣部開闢等待區，提供早到接見家屬遮陽休息。
- (3) 開辦實用性技能訓練課程，學習門檻低、容易上手，讓短刑期收容人有立竿見影的學習效果，對其出所後就業或創業都能有實質助益，再者一年內可不斷循環開班，提升收容人參訓率。106年1-12月共計開辦7班，分別為瓷繪班、台南小吃班、陶藝班、磚雕班、交趾陶班、

烘焙食品班及陶瓷注漿翻模班，共計遴選學員 92 名參與訓練學習。

- (4) 為使民眾有更多機會了解兩公約所保護的權利及其意涵，本所於辦理收容人面對面懇親活動時，於懇親會場播放兩公約宣導影片，讓家屬在共享天倫之餘也能寓教於樂，106 年 1-12 月總計辦理 3 次、計 608 人次參與。

2. 專人全程服務

- (1) 接見室入口處設置「愛心服務鈴」，行動不便之民眾於接見室停車場下車即可直接按服務鈴，接見室將派專人導引協助，提供即時之走動式服務。候見室配置資深服務人員，負責接見家屬洽詢解答及秩序維持。
- (2) 與二代健保特約醫療院所合作，由承作醫院派遣專科醫師駐所看診，提升收容人醫療品質。

3. 主動服務

- (1) 積極推動鄰近社區公益服務及敦親睦鄰工作，106 年 1-12 月社會勞動人員社區服務，總出勤時數合計 6,021 小時；役男社區服務合計 5 次、總出勤合計 47 人次；役男參加捐血活動 17 人次、總計捐血 5,000c.c。
- (2) 遴選大學以上學歷且品行良好之役男，於平日上午 8 時至 9 時前往鄰近國小，免費為清寒及課業落後學童進行課輔，協助學童完成課業及加強英語能力。

(三)服務成長及優化

1. 突破成長

- (1) 每季辦理收容人生活工作檢討會，由各科室主管列席參加，藉由跨科室合作協調，對收容人提供一次性整合服務，針對各項提問當場答覆並作出決議。
- (2) 106 年度衛福部與矯正署持續合作「酒藥癮戒治處遇計畫」，本所除依原有計畫開設戒癮門診、酒藥癮衛教、個案諮商輔導外，另從三面向著手規劃系列課程，以強化戒癮動機：
 - 衛教宣導：心理衛教、壓力紓壓及飲酒禮節
 - 法治教育：交通案例及法律宣導。
 - 生涯輔導：加強辦理「家庭支持」及「生涯規劃」。
- (3) 開辦照顧服務員訓練課程，協助收容人取得結業證書，嗣後在病舍擔任看護，屆假釋提報期間，可結合外出制度，鼓勵收容人從事相關照顧工作（公益性勞務），增加就業機會。
- (4) 重視收容人醫療人權，持續改善設備及作業流程
 - 增設 4 間簡易型負壓隔離舍房，俾利罹患肺結核收容人收容與治療，並保障值勤同仁及服務員健康，免於感染威脅。
 - 本所自訂「收容人緊急外醫觀察評估表」除參考署頒「收容人戒護外醫流程」所例示之緊急外醫判斷參考準則外（第一項），亦考量每位收容人身體狀況及罹病情形不同而訂立次級評估標準（第二項）。收容人達上開評估標準，逕行緊急戒護就醫，使其接受妥適醫療照顧。

2. 優質服務

- (1) 臺南市歸仁區公所、臺南市文化局暨臺南市立圖書館，與本所共同辦理推廣多元閱讀「巡迴書車」活動，提供千餘冊內容豐富、主題多元之優良書籍供收容人閱讀。本所設置活動書車以方便書籍借閱及管理，鼓勵收容人在監利用靜默時間充實自我。
- (2) 每月邀請各領域專家蒞所演講，課程內容多元具實用性，以有趣不死板的方式，增進同仁與收容人之文化素養並增廣見聞，落實文化教育之推廣。
- (3) 辦理學力鑑定考試，鼓勵收容人二度進修，提升基本學力及能力，106年1-12月辦理1次。
- (4) 善用社會資源進行宣導活動和提供專業服務，106年1-12月辦理績效如下：
 - 辦理肝炎防治宣導、愛滋衛教宣導、愛滋關懷演講等活動，參加收容人共計783人次。胸部X光檢查、肝炎篩檢、肺結核篩檢、血液篩檢及尿液篩檢等，參加收容人共計9,757人次。
 - 辦理就業、更生、法扶宣導活動、法治教育、生命教育、文化講座、家庭支持專案活動及酒藥癮戒治課程，參加收容人7,550人次。書展及文康表演等活動，參加收容人為3,334人次。
 - 對於因入所導致家庭需要協助、出所後須辦理安置或資助旅費等事宜，本所均轉介財團法人臺灣更生保護會臺

南分會，106年1-12月合計服務83人次。

- (5) 舉辦收容人家屬面對面懇親活動暨親職教育座談會，106年1-12月辦理6次活動(含極刑、無期徒刑懇親)，計有收容人及家屬共659名參加。106年1-12月辦理收容人電話懇親3次，共1,134名收容人參加。

三、服務量能

(一)內部作業簡化

1. 業務承辦人自行檢視行政規則及作業流程在執行面有無疏失或需簡化之處，並加以檢討改進。
2. 利用勤前教育、科務會議或常年教育時間，蒐集同仁意見，據以檢討及改造內部流程。
3. 每季定期召開之收容人生活工作檢討會，由秘書率同相關科室主管列席，對收容人代表提問事項當場解答，如需科室協調項目亦可立即反映，建立直接有效之溝通管道。

(二)服務精進機制

1. 訂定年度服務躍升實施計畫
2. 每月所務會議針對未完成指示事項，檢視是否符合辦理進度，針對進度落後項目，研擬改善措拖。106年1-12月列管案件完成9案。
3. 鼓勵同仁參酌同性質機關創意措施或積極參與政府機關舉辦之相關研習會，針對提升服務品質之內涵、項目進行教育訓練，並引進創新理念，吸取優質而節省成本之作法。

4. 鼓勵同仁對「本所未發覺之風險」提出預測，並可對於業務執行、人員管理及制度革新等事項，提出縮簡流程或提高效能之建議，106年1-12月提報2案。

四、服務評價

(一)服務滿意情形

106年2月份本所辦理「收容人家屬滿意度調查」，結果分析如下：

- (1) 受訪者對承辦人員的服務態度感到「很滿意」、「滿意」與「尚可」之比例占88.5%。
- (2) 受訪者對本所接見室或洽公處所的設備環境表示「很滿意」、「滿意」與「尚可」者佔79.3%。
- (3) 受訪者對本所人員接聽電話之禮貌表示「很滿意」、「滿意」與「尚可」者占88.4%。

(二)意見回應處理情形

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，並設簿登記追蹤管制，即時處理並答覆當事人。
2. 本所訂有「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，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)，民眾可

直撥或轉接該專線，由專人解答疑問。

4. 民眾透過本所電子信箱、公務電話、意見箱、網路問卷或面見方式反映意見，均作成書面內容，會相關單位研辦後儘速回覆當事人，並追蹤改善進度。
 - 機關網頁設置首長信箱，答覆內容經陳閱後，除以電郵回覆，並致電向投書者親自說明，106年1-12月辦理民眾反映案合計6件。
 - 民眾以電話或面見方式陳情者，會談內容由專人解答處理，106年1-12月辦理11件。
 - 民眾投遞意見箱或填寫網路問卷者，以書面形式會請相關科室辦理，106年1-12月辦理5件。
5. 行政大樓及戒護區內各處所設置「意見箱」，每週由秘書會同政風室人員開啟，製作「處理登記簿」並編號列管，會相關單位研辦，儘速回覆，並追蹤改善進度，106年1-12月合計有收容人反映案19件、同仁0件。
6. 處理民意代表申辦增加接見及特別事由接見，106年1-12月合計辦理748件。
7. 建立「剪報」制度，必要時立即發新聞稿回應，106年1-12月合計回應澄清0則。
8. 出所（監）收容人由督勤官辦理「個別訪談」，反映意見會相關業務單位參考改進。106年1-12月實施出所（監）訪談合計3,515人次。