

## 107 年度服務躍升執行成果報告

陳報機關：法務部矯正署自強外役監獄

資料時間：107 年 1 月至 12 月

### 壹、基礎服務

一、服務一致及正確：

(一)、申辦業務標準作業流程訂定情形：

- 1、各科室皆有其標準作業流程，以接見室為例，於接見登記（單一窗口）服務台，設置紙、筆、表格等文具用品。
- 2、簡化民眾申請流程，推行單一窗口服務，隨到隨辦各項申請事宜，縮短民眾等候時間。
- 3、申請接見所需證件、流程、範本等張貼於明顯處，以供接見家屬參考。
- 4、公佈欄公告最新資訊，包括接見寄入金錢、物品及遠距接見、預約接見等應注意事項，俾供家屬參考。

(二)、服務及時性：

- 1、接見室採面對面接見方式，有別於一般監獄採窗口式接見。
- 2、接見室內提供家屬面對面接見，並備有圓桌椅供家屬接見用，營造家庭會談之溫馨氣氛。
- 3、設置逆滲透飲水機，提供接見家屬飲用純淨水，並定期維護、更換濾心，以確保飲用水安全衛生。
- 4、設有書架，放置大眾化雜誌及報紙，提供家屬閱讀。
- 5、設置合作社販售物品展示櫃，以實品展示提供家屬購買日常生活用品、食品等物品寄予受刑人使用。

- 6、設置公用電話，便於家屬對外聯繫之用。
- 7、擺設富有文藝氣息圖畫與美化環境之盆栽，提升接見室環境品質。
- 8、接見室內外環境每日派員負責清掃，室外種植花木，定期修剪保持環境整潔美觀。
- 9、接見室放置老花眼鏡，方便年老民眾與家屬使用。
- 10、設置受刑人三餐伙食菜餚展示櫃，讓家屬瞭解本監收容人每日伙食菜色。
- 11、接見室內建置身障廁所，供身障人士使用。

(三)、服務人員專業度：

- 1、辦理參訪活動接待導覽解說全程服務，獲得參訪民眾好評及肯定。
- 2、推行單一窗口服務，隨到隨辦各項申請事宜，簡化民眾申請流程，縮短民眾等候時間。

二、服務友善：

(一)、服務設施合宜程度：

- 1、設置觀光遊憩驛站：本監位處偏僻，大門前右側除設有汽、機車停車場外，設有一間舒適廁所，外有冷熱飲水機、打氣筒、插座供手機充電用，提供鐵馬族路過觀光客使用，平日除了接見家屬、洽公民眾及參訪遊客免費使用，無須申請，並於觀景台提供洋傘、休閒桌椅等 6 組，以供接見家屬及參訪遊客休息觀賞景觀用。
- 2、接見室設哺乳室 1 間，提供民眾哺育嬰兒隱蔽之空間，內部設有冷氣機、調理台、飲水機、沙發椅、嬰兒床、奶粉、尿布，以供家屬使用。
- 3、接見室內部設有兒童閱覽區，提供接見家屬子女閱覽、遊戲之活動空間，並設有益智玩具、玩偶、軟墊座椅、兒童圖書、百科全書等供閱覽，深獲

辦理接見家屬讚賞及肯定。

(二)、網站使用便利性：

- 1、購置網路視訊設備，提供遠距接見服務，受刑人家屬可利用本監或其他監所之網路視訊設備，與本監或其他監所受刑人接見，造福遠道受刑人家屬免於舟車勞頓之苦，107年1至12月遠距接見辦理人數計246人。
- 2、全年上班日及週六或週日擇1天辦理接見服務，受刑人家屬可於網路辦理預約登記，便利家屬辦理接見。107年1至12月辦理接見人數計有4,513人。

(三)、服務行為的友善性：

- 1、於連續假期及重要節日均開放停車場供過往遊客及學生搭設帳棚露營解決花東地區一宿難求之困境。
- 2、於本監193縣道旁，自行利用漂流木及資源回收廢料搭設創意環保涼亭1座，提供單車遊客躲雨及避暑休息場所。
- 3、開放機關團體學校辦理至本監參觀農牧生態保育活動，成為提供教職員學生教育場所最佳去處。
- 4、提供廁所、冷熱飲水機、打氣筒及插座供手機充電用等設施供遊客使用，深獲花蓮縣政府肯定，於台193線道以本監為主體，建造1處提供鐵馬族休憩之中繼站，並設置景觀台。

(四)、服務資訊透明度：

- 1、資訊公開：依政府資訊公開法第7條作業規定，除本監無資料可提供或轉連結至有公開資訊網站外，目前張貼公開項目有：
  - (1)、本監全球資訊網首頁已公布組織、職掌、地

址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號等資訊，網址：<http://www.jcp.moj.gov.tw>。

- (2)、建置網站首頁政府資訊公開專區，公開項目有預、決算資料；公共工程及採購契約；施政計畫公務統計及業務統計；支付或接受之補助。

## 2、資料開放：

機關活動訊息、活動花絮、招標公告等，除網站首頁電子佈告欄可即時閱覽，首頁亦設有機關簡介、民眾導覽、為民服務、重大政策、就業資訊、承攬加工、作業技訓與成果、教學參訪園區、電子公布欄、統計園地、電子報訂閱、政府資訊公開、動畫影音專區、電子公文附件區、替代役專業訓練班、請託關說登錄查察專區等 15 項單元，民眾可依需求性質點選。

## 3、案件查詢管道：

- (1)、配合法務部資訊處規劃後端維護平台，每筆上傳資料皆加註「分類標註」，包含標題、主題和關鍵詞、創作者、出版者、製作日期、文件識別資料、資料類型等，並將各訊息分為「主題分類」、「施政分類」、「服務分類」3 大類與其下各子分類，以利日後統籌整合。
- (2)、機關網站具 Hysearch 全文檢索功能，民眾可經由「關鍵字」組合方式進行資料搜尋。

## 貳、服務遞送：

### 一、服務便捷：

- (一)裝設郵局 ATM 提款機 1 台，提供職員、役男、接見

家屬及鄰近地區民眾就近辦理提款。

(二)設置民眾電話申訴專線。

## 二、服務可近性：

(一)揭開監所神秘面紗，接受學校、機關、團體申請參訪行程，並建置自營作業展售中心，加深民眾對監所業務之認識，107年1至12月申請參觀有有41件，參觀人數計有1,541人。

(二)改造農場、美化園區，已建構之六大教育體驗教學園區、石雕創作園區，擺置大型石雕創作品，開放各界參觀，提升本監石雕技訓之教化成果。

## 三、服務成長及優化：

(一)突破成長：

配合各界機關、團體單位辦理活動，於會場展示作業成品，推展作業成效及成品能見度，以達推廣行銷目的，107年1至12月售出自營作業展售中心藝品計526件，總金額計1,240,104元。

(二)優質服務：協助鄰近社區整理環境，107年1至12月辦理情形：

1、敦親睦鄰社區服務計21次、122人；易服社會勞動役計1,108小時，深獲鄰里之嘉許。

2、本監主動派車服務接送眷住家屬往返懇親宿舍計138人。

3、107年1至12月報章刊登本監業務興革資訊計5件。

## 參、服務量能：

一、內部作業簡化：

為簡化民眾申請流程，推行單一窗口服務，減少家屬及洽公民眾等候時間，提供最便捷之服務，凡與民眾接觸較頻繁之業務，皆由接見登記處（單一窗口）辦

理，主要業務有：

- (一)接見登記、寄送金錢、物品、飲食及購物與申請受刑人眷住等服務。
- (二)受理各項文件申請，查詢受刑人資料，達一次收件全程服務，107年1至12月計40件。

## 二、服務精進機制：

隨時檢討創意服務措施，變革為機關標準服務目標，並訂定標準作業流程，任何員工職務調整皆能據以持續落實辦理。創意服務措施之民眾人數的多寡、受益程度與所需成本相當，在有限經費與資源下，能充分有效運用於民眾，使其感受到政府用心與誠意。

## 肆、服務評價：

### 一、服務滿意情形：

案件處理流程主動回應程度：

- (一)善用網路資源建置「民意信箱」，接受民眾申請、詢問、建言、陳情案件處理流程主動回應。
- (二)機關電子公佈欄公布各項招標、採購公告、活動訊息，電話查詢或現場領標相關事宜，處理流程主動回應107年1至12月計9件。
- (三)電話查詢參訪活動申請流程主動回應107年1至12月計63件。

### 二、意見回應處理情形：

- (一)機關網站「電子民意信箱」提供民眾反映意見之管道，對於民眾反映意見隨時會知相關科室改善，並陳典獄長核示後做合宜處理及回復。
- (二)遇有民眾陳情，依案件權責歸屬指派人員處理，屬急迫案件於7至15天內將處置結果陳核後即回復陳情民眾處理情形，並於民眾接獲通知陳情案件處置

結果，得以口頭、書面回應滿意度，並加以紀錄。

- (三)於戒護區各場舍設置意見箱，另每季舉辦受刑人生活檢討會議、每月舉辦膳食改進小組及收容人保管金孳息會議，隨時聽取受刑人意見。
- (四)每日剪報陳核矯正機關相關輿情報導，並會知相關科室；遇報章雜誌、新聞媒體導有關本監不實新聞，要求相關科室立即提供補正資料外，嚴禁非機關發言人對外發表任何言論。