

列印

關閉視窗

法規內容

法規名稱：	廢/停 九十二年度臺灣新竹看守所全面提昇服務品質實施計劃
公發布日：	民國 92 年 04 月 07 日
廢止日期：	民國 94 年 09 月 30 日
法規體系：	矯正機關 > 法務部矯正署新竹看守所（新竹少觀所合署辦公）

一 依據：台灣高等法院檢察署九十二年一月二十日檢研丙字第 0920200985 號函轉頒法務部九十二年一月四日法秘字第 0910050248 號函辦理。

二 實施機關：臺灣新竹看守所。

三 計劃業務範圍：

四 計劃內容：

總目標：廣續加強為民服務措施，全面提昇服務品質。

工 作 目 標	實 施 要 領	預 期 效 益
一 檢討服務領域	1 加強員工服務態度、電話禮貌考核及測試。	1 擴大為民服務工作廣度及深度。
	2 改善接見室、候見室周圍環境（包括廁所綠化及衛生與殘障人士停車位）。	2 處處為民著想，事事為民服務。
	3 本所候見室設置意見箱（含電子信箱），即時接受民眾建言，以供改進各項措施。	
	4 以收容人家屬為導向之服務理念（每月第一週週日增加辦理接見，為平時無法來所之家屬加班辦理接見服務）。	
	5 於大門口設置愛心鈴給行動不便之接見家屬，按鈴後由志工推輪椅至門口接其進入接見室辦理接見。	

<p>二 便捷行政程序</p>	<p>1 編訂為民服務工作手冊（依法務部推行六減運動針對申辦案件及內部行政工作，彙整為民服務工作相關作業及服務規範，編訂為民服務工作手冊）。</p> <p>2 徹底簡化作業流程，縮短等候時間（包括接見及申辦案件）。</p> <p>3 候見室張貼法務部矯正司民眾服務專線等事項並陳列書表範例、提供書寫用具。</p> <p>4 推動全功能櫃檯、單一窗口服務情形。</p>	<p>便捷行政程序，接見及申辦案件隨到隨辦，縮短等候時間。</p>
<p>三 塑造親切服務環境</p>	<p>1 加強為民服務工作、成立志工服務隊，隊員十名輪值擴大為民說明與服務事項。</p> <p>2 候見室備飲水機一台，設公共電話一具、報紙兩份、雜誌及法律書籍以供民眾借閱。</p> <p>3 置放為民服務白皮書供民眾閱取，使民眾了解本所各項承辦業務及申請作業之規定及流程。</p> <p>4 增設家屬接見室座椅為二張（原為一張），使其較有舒適之座位。</p>	<p>1 塑造親切環境提升服務品質，樹立親民服務形象。</p> <p>2 以「以民為主」的理念，以便民、利民為工作手則，圓滿達成為民服務的目的。</p>
<p>四 重視民情輿情，主動溝通協調</p>	<p>1 秘書室會同政風室定期開啟意見箱並回覆民眾陳情及意見。</p> <p>2 政風室每半年對收容人家屬實施「民意問卷調查」一次，另不定期利用「懇親」、「採購」時，對收容人家屬及廠商實施「訪查」，了解施政得失、民謨民情。</p>	<p>內容調查及訪查結果除提供業務改進外，並公告於候見室公佈欄，以收雙向溝通之效。並創造以民意為導向的服務風格。</p>

<p>五 結合民間資源，協助公共服務</p>	<p>1 本所外役隊每週清掃鄰近街道及學校，疏通溝渠及修剪草皮，道路清潔等工作，並提供部分停車位供附近鄰居停車。</p> <p>2 敦請志願團體、宗教團體定期蒞所舉辦宗教宣導及更生保護。</p> <p>3 商請清大、交大、新竹師院學生來所輔導收容少年及女收容人。</p> <p>4 提供收容人社會資源，以利家屬資源聯繫。</p>	<p>1 以具體行動落實敦親睦鄰工作。</p> <p>2 利用社會資源進入矯正機關協助推展收容人教化之工作，以輔助機關人力不足，開創民間參與機制。</p>
<p>六 推行服務禮貌運動</p>	<p>1 加強本所同仁接聽電話禮貌運動，秘書室不定期測試並將測試結果陳核後會相關科室檢討改進。</p> <p>2 接見登記、代收保管金、外百貨部經辦人員親切服務收容人家屬。</p> <p>3 加強服務台執勤人員禮貌及專人以和藹親切的態度協助導引民眾或身心殘障及行動不便者辦理相關工作。</p>	<p>禮貌服務、親民、禮民、便民、利民。</p>
<p>七 訂定機關為民服務工作自行考核計劃，規劃服務標準及自我評鑑</p>	<p>1 加強「自行考核計劃及考核項目」適切性。</p> <p>2 擬定並發布服務要點或基準（如顧客服務要點、電話禮貌基準）。</p> <p>3 擬定自行考核頻率。</p> <p>4 辦理服務品質教育訓練（常年教育）。</p> <p>5 依計劃內容、加強實施及自我評鑑。</p>	<p>實施管考，落實服務，使各項服務工作能獲家屬及洽公民眾好評讚許。</p>
<p>八 加強機關網頁建置</p>	<p>1 電子公文傳輸，節省</p>	<p>提昇資訊化服務品</p>

、遠距及資訊化服	工作時效。	質。
務措施	2 獄政系統更新，使資	
	訊取得便利，有利於	
	業務查詢。	
	3 機關網頁設置，便利	
	民眾查詢相關資料。	

---

資料來源：法務部主管法規查詢系統