

一百零三年度提升服務品質執行計劃

陳報機關：法務部矯正署宜蘭監獄

資料時間：103 年

頁次

壹、優質便民服務

一、服務流程（便捷服務程序，確保留成透明）

（一）服務流程便捷性

1. 單一窗口服務全功能程度
2. 申辦案件流程簡化程度
3. 申辦案件書表減量程度

（二）服務流程透明度

1. 案件處理流程查詢公開程度
2. 案件處理流程主動回應程度

二、機關形象及顧客關係（提升服務品質，深化服務績效，探查民意趨勢，建立顧客關係）

（一）洽公環境及服務行為

1. 服務設施合宜程度
2. 服務親和程度
3. 服務可勝任程度

（二）服務行銷有效性

施政宣導有效程度

（三）顧客滿意度

機關服務滿意度

（四）民眾意見處理有效性

民眾意見回應與改善程度

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、服務資訊程度、內容正確程度及網站符合無障礙規範

（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

二、線上服務及電子參與

(一)線上服務量能擴展性

線上服務提供及使用情形

(二)電子參與多樣性

電子參與多元程度

參、創新增值服務（創新服務方式，整合服務資源）

創新服務情形

(一)有價值的創意服務

(二)創新服務標竿學習效益

(三)組織內部創新機制與運作情形

(附件)本監為民服務工作辦理成果報告表

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：

檢討、改善設置全功能櫃臺，強化機關內部橫向聯繫，達到一處收件，全程服務之要求。

(01)本監接見室已設置兩個全功能單一窗口，整合登記接見、送入物品、寄送保管金及收容人家屬電話諮詢等業務，家屬僅需就單一窗口即可完成接見申請手續，符合全功能單一窗口規定。另接見室亦開放接見家屬現場預約下一次接見日期之登記。

註解 [u1]: 請接見室更新

項目	102年	103年
一般接見件數		
遠距接見件數		
遠距訊問件數		
預約接見件數		
臨櫃申請件數		
非臨櫃申請件數		
合計		
與前一年比較（件數）		
成長率%		

(02)本監設置便民服務專區，民眾申請在監證明、返家奔喪、移監申請、指紋驗證等業務，可經由服務台或接見室受理後，專人負責辦理，以達一次收件全程服務之要求，承辦人員收件後，以最快速度辦妥各項申請文件、諮詢事項或接見事宜。

註解 [u2]: 請名籍股更新

項目	102年	103年
申請證明文件		
與前一年比較（件數）		
成長率（%）		

(03)作業科整合廠商申請委託加工作業為單一窗口，達一次收件全程服務效能。

註解 [u3]: 請作業科更新

項目	102年	103年
----	------	------

廠商申請委託加工件數		
與前一年比較 (件數)		
成長率 (%)		

- (04) 人事室整合同仁服務為單一窗口，受理同仁各項權益事項之服務，並將申請表格置於員工表單簽核系統內，方便同仁列印使用。同仁申請年資證明及各項補助作業均於3日內辦理完畢。

註解 [u4]: 請人事室更新

項目	102年			103年		
	服務證明	在職證明	婚喪生育補助	服務證明	在職證明	婚喪生育補助
同仁各項人事申請件數						
與前一年比較 (件數)						
成長率 (%)						

- (05) 現行教化業務均經由獄政系統電腦連線辦理，如出監更生人、假釋出監人申辦教化業務證明或假釋證書等，由教化科內勤統籌辦理。

註解 [u5]: 請教化科更新

項目	102年			103年		
	累進處遇分數	假釋證書	電子戶籍謄本	累進處遇分數	假釋證書	電子戶籍謄本
申辦教化業務證明件數						
與前一年比較 (件數)						
成長率 (%)						

- (06) 政風室受理民眾陳情檢舉案件，由專人負責受理、查證及答覆事宜，務求「單一受理、積極追蹤」之服務精神，藉以深化為民服務品質。

註解 [u6]: 請政風室更新

項目	102年	103年
首長信箱 (件數)		
與前一年比較 (增減件數)		
成長率 (%)		

- (07) 本監透過機關網站辦理行政革新措施，線上問卷調查，調查結果如下：

註解 [u7]: 請統計室更新

項目	102年	103年
洽公環境滿意度		
承辦人員服務態度與辦事效率滿意度		
接見寄物窗口辦理情形滿意度		

辦理遠距接見服務滿意度		
名籍服務窗口辦理情形 滿意度		
線上申辦服務滿意度		
處理民眾反映意見情形 滿意度		
成長率 (%)		

2、申辦案件流程簡化程度：

檢討為民服務工作相關作業標準及服務規範，編訂或簡化作業流程、辦理時限，訂定明確作業程序，提供同仁據以作業並量化服務指標。本監承辦人員收件後，均於最迅速之時間內辦妥各項申請文件、諮詢事項或接見事宜。目前已將收容人家屬來監辦理在監(所)證明、委託書申請表，影印存放接見室、服務臺、名籍股等處所，方便家屬提出申請並落實隨到隨辦、便民服務之宗旨。

- (01)本監已於100年08月25日配合內部控制制度建置，重新檢討分層負責明細表，減化作業流程。除不定期檢討外，亦將每年至少檢討一次分層負責之適切性。
- (02)民眾線上填寫「收容人保管物品、保管金領回申請表」之行政作業流程經簡化後，由機關秘書決行，減少實質核章，提昇效率。
- (03)本監收容人申請由家屬領回之保管物或保管金之申請(報告)單，行政作業流程經簡化後授權由機關科室主管決行，減少實質核章，提昇效率。
- (04)本監收容人罹病申請醫療事務報告單，行政作業流程經簡化後授權由機關科室主管決行，減少實質核章，提昇效率。
- (05)本監已建置各項標準作業規範，並要求各承辦人必須熟稔作業，以提升工作效率、減少作業時間，加強各項為民服務工作。
- (06)實施單一窗口並要求落實隨到隨辦服務，承辦人及其代理人員均應熟稔各項操作規定，讓申請者感受到快速之便民措施。
- (07)名籍窗口業務接案隨辦，「入、出監證明」等簡單申請案件應於半

小時內辦畢，案情較複雜者如「移監」、「返家探視」等應於3日內辦畢回覆。名籍服務窗口業務流程之簡化情形：

(08)廠商申請加工業務：對新加入廠商之「廠商申請加工」申請案件，將評估後結果即日通知廠商；續約之「承攬委託加工」申請案於合約屆滿前1個月內主動告知廠商應提出續約申請，並於接到申請後即時辦理。

(09)受刑人蒞監申辦「受刑人累進處遇成績證明」、「假釋證書」等在監資料，均於當日以急件辦理交付資料；如為郵件申請者，則於2日彙整所需資料，以掛號郵寄申請人。

(10)本監於「矯正機關自營產品展售商城」網站裡計有54項自營作產品提供網路線上訂購，並於3日內完成宅配送件服務。

項目	102年	103年
網路商城銷售金額		
與前一年比較（金額）		
成長率（%）		

註解 [u8]: 請作業科更新

(11)提供網路線上預約接見申請，縮短收容人配偶、家屬或親屬辦理接見時現場等候之時間，發揮行政效能，達到便利、快速及確實的目標。

項目	102年	103年
網路線上預約接見		
與前一年比較（件數）		
成長率（%）		

註解 [u9]: 請接見室更新

(12)提供「參訪」、「在監證明」、「在監作業證明」、「補發出監證明」、「承攬委託加工」等5項線上申辦作業。

(13)收容人申請「更生保護」時，承辦人及其代理人員均應熟稔各項操作規定，接獲收容人提出更生保護之申請時，立即聯繫更生保護會，並通知教區科員與教誨師，讓申請者感受到快速之服務措施。

項目	102年	103年
申請更生保護		
與前一年比較（件數）		
成長率（%）		

註解 [u10]: 請調查科更新

(14)家屬申請「遠距接見」時，除第一次申請或申請人變更需檢附相關證明文件外，其餘皆以電話向本監預約接見，避免家屬來回奔波及節省文件送審之時間。

3、申辦案件書表減量程度：

適時檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。目前民眾申辦本監案件需檢附謄本者，僅剩返家探視及懇親活動兩項，依戶籍謄本記載身份以確認親屬關係。

(01)申請懇親所需之戶籍謄本及身分證明文件經審查後，有效期間定為一年，避免因三節與戒菸懇親時重覆檢附文件。

(02)目前假釋釋放作業均已電腦線上操作，如有出獄人遺失假釋證明書及函文，均透過系統操作立即陳核補發，減少民眾往返奔波之困擾。

(03)本監受理外界學校團體學術研究之申請，在不違反監獄行刑法施行細則第6條之規定即可辦理。

(04)本監網站建置連結矯正機關預約接見系統，以簡便的操作介面、說明與流程，提供民眾預約、查詢及取消接見等便民服務。

(05)對於民眾主要洽辦業務之申辦手續、流程及應檢附之相關文件，彙製成為民服務工作手冊，公告於機關網站，方便民眾瀏覽。

(06)使用跨機關（三星鄉戶政事務所）連線申辦案件數成長率：

項目	102年	103年
親屬關係查詢（件數）		
合計		
與前一年比較		
成長率%		

註解 [u11]: 請接見室更新

(二)服務流程透明程度

1、案件處理流程查詢公開程度：

(01)各科室均設有服務專線及電子服務信箱，提供該管業務之諮詢服務。

- (02)各科室之聯絡電話、電子信箱、申請案件標準作業流程放置於機關網站及服務處所供查詢。
- (03)本監網站電子公佈欄及跑馬燈主動提供本監即時接見、採購、教化、作業、人事等相關訊息。
- (04)本監網站公開各項資訊及民眾申辦之各項業務表單，並隨時新增（更新）最新訊息，方便民眾申請與查詢。
- (05)本監辦理收容人移監時，主動將資料公佈於本監網站，家屬可利用網站即時瞭解其收容處所。
- (06)本監為民服務工作手冊，詳載各業務科室主要職掌、服務項目、常見為民服務業務標準作業流程，並張貼機關網站供查詢。
- (07)本監網站已建置「政府資訊公開」資料，刊登本監應主動公開資訊相關資料。
- (08)本監已訂定「法務部矯正署宜蘭監獄受理申請提供政府資訊作業要點」，受理申請閱覽政府資訊及調閱卷宗作業，並建置於網站供民眾參考及下載。
- (09)本監行政大樓三樓閱覽室，提供受理民眾申請檔案之調閱，以及現場閱覽檔案服務。
- (10)本機關資訊公開對外窗口為接見室，受理民眾申請閱覽政府資訊以及調閱卷宗服務。
- (11)本監已將行政院環境保護署「綠色採購網站」建置於本監網頁供民眾連結使用。
- (12)作業科設有專屬 E-mail 信箱，除接受民眾關於委託加工作業諮詢，於收件後將評估結果回覆廠商外；亦接受民眾自營作業產品諮詢，收件後即刻回覆民眾。
- (13)簡化「遠距接見」、「電話預約接見」及「現場預約接見」辦理作業流程，並將其流程及相關申請書表於本監網頁公布，提供民眾閱覽及下載使用。
- (14)於接見室設置志工服務臺，由 4 名志工輪流值班，提供民眾接見、

寄物查詢之直接正確與便利性之服務。

(15) 出版電子刊物「界限-半年刊」，刊載於本監網頁，並將紙本分送縣內各鄉鎮立圖書館供閱，亦放置於接見室志工服務臺供家屬取閱，透過贈閱方式，揭開監獄神秘面紗，讓民眾更能瞭解監獄作為。

(16) 受理民眾陳情案件處理情形：

項目	102年	103年
行政興革建議		
行政法令查詢		
行政違失舉發		
行政權益維護		
其他		
合計		
與前一年比較		
成長率%		

註解 [u12]: 請各科室更新

2、案件處理流程主動回應程度：

對於民眾申請案件及收容人反應、申請案件，本監皆極為重視並積極辦理。攸關民眾、廠商及收容人權宜事項，本監亦主動通知，減少民眾、廠商及收容人家屬不必要之作業與行程。

(01) 民眾陳情之各項案件，以案列管，並納入公文管理系統管制，依限回覆，案情複雜逾越期限亦依規定主動聯繫告知。

(02) 對於民眾電話及現場預約接見、遠距接見、結婚登記、保外就醫、廠商加工申請等各項業務之申請，均主動聯繫確認並通知。

(03) 受刑人處遇上之各類申辦案件均依規定登記陳核，並以報告正本遞交原單位，場舍主管均主動告知該收容人辦理結果。

(04) 關於自營作業產品之對外展示活動，遇有平面媒體報導時，提前備妥資料接受民眾詢問。

(05) 民眾針對本監各項建言，除列管依限期回覆外，更主動積極告知辦理結果及流程，如案情複雜逾越期限，亦依規定主動聯繫告知。

(06) 建立「剪報」制度，遇有應回應、澄清之新聞輿情，以第一時間立即回應。

(07)主動公佈收容人移監資料於本監網站，讓家屬可利用網站即時瞭解，避免家屬接見之不便。

二、機關形象及顧客關係（提升服務品質，深化服務績效，探查民意趨勢，建立顧客關係）

改善機關內外環境規劃特色並符合民眾需求之設施，主動協助民眾申辦、親切導引服務並提供業務諮詢。

(一)洽公環境及服務行為

1、服務設施合宜程度：

營造親切溫馨且具藝文氣息之洽公環境，提供民眾優質之服務。

(01)行政大樓及各科辦公室內擺設綠色花木盆栽，綠美化環境，並配合節慶調整美化佈景。

(02)機關外圍環境持續造林植樹，種植具有特色之花卉、有機蔬菜及果樹，除美化機關外部景觀設計外，也可增加些許作業收入。

(03)於重要路口樹立本監雙語路標，方便本國及外國洽公或接見民眾辨識及指引。

(04)積極改善接見室、接見家屬休息室及民眾洽公處所，添增無障礙設施，營造真誠、效率、同理心之服務機關。

(05)接見人數眾多時，指派專人協助候見區接見家屬身分之核對與維持秩序。

(06)營造雙語環境：機關銜牌、單位牌、職名牌及公共服務設施雙語化，另於本監英文網頁，亦清楚標示本監各項民眾及家屬所需要之訊息，並配合政府政策積極推動職員英文檢定。

(07)申辦動線規劃妥適，符合民眾使用習慣：於本監接見室內明顯處標示各項申請項目處理流程、申請接見作業流程、各項服務項目、申請所需證件，接見時間、摘錄接見法令及申請範例，以供家屬參照辦理，並設專人予以協助諮詢，讓前來辦理接見家屬能一目了然，以減少民眾查詢辦理時間。

- (08)運用社會勞動人及在監收容人協助整理本監外圍環境。
- (09)各業務承辦人員均佩戴服務證，方便洽公民眾辨識。
- (10)改善戒護工作環境及提升同仁休憩品質：
- ①於舍房走道前後二端鐵柵門及管制口不鏽鋼柵門加裝透明壓克力擋風板（夏季可拆卸），以抵擋寒風，改善勤務人員之值勤環境。
 - ②增購床墊供值勤人員使用，提供舒適之備勤環境。
 - ③汰換戒護人員備勤室之冷氣，並增加遮陽窗簾，以阻絕夏季艷陽、降低室溫，提供同仁舒適之休息場所。
 - ④重新裝修職員文康室、盥洗室天花板、磁磚、門板、跑步機及汰換健身器材等硬體設施，改善同仁休憩環境。
 - ⑤每逢寒流來襲氣溫在攝氏 15 度以下，為確保戒護同仁健康，責由員工餐廳於 17 時 30 分供應足量之熱薑湯送至中央台飲用，增強禦寒免疫力，以防止發生季節性流感病毒擴散。
- (11)除規劃設置家屬接見停車位、殘障人士停車位及服務鈴等設置，另增設洽公臨時停車位之便民措施。
- (12)接見之上班日，由接見登記室承辦人員，全天候播放政令、作業及本監文康活動等說明短片，俾利接見家屬瞭解本監各項處遇措施。
- (13)已依「法務部矯正署所屬各機關接見室改進方案」之規定，全面降低服務櫃檯，設置人性化交談式櫃檯：櫃檯樣式採高度 75 公分，面寬 90 公分之連結式長形大櫃檯，每一櫃檯前均配置舒適之座椅，讓申請接見者坐下洽辦，以面對面方式解說，減低與民眾之距離感，予以有被尊重的感覺，增加為民服務之親和力。
- (14)設置寫字檯與一般接見、遠距接見及現場預約接見等作業流程、書表範例，供接見民眾參考，並提供文具及老花眼鏡等供民眾使用。
- (15)接見室公佈欄定期更換公布本監教化、作業、戒護及法令等相關活動訊息，方便收容人家屬瞭解本監各項作業程序。
- (16)接見室周圍設施雙語化標示，提供外國人辦理接見時之優質服務。

- (17)行政大樓一樓男、女廁所加強維護，除提升機關硬體設備外，也提供民眾更優質之洽公環境。
- (18)於大門、接見室及行政大樓入口處增置愛心傘，提供來監洽公、接見家屬及來賓借用。
- (19)於大門入口處設置提早收封告示牌，方便洽公廠商提早因應，以免向隅。
- (20)於行政大樓服務臺設立洽公民眾休息空間，提供茶水及書報雜誌、法務通訊、矯正月刊、大家健康、政令宣導資料等供民眾取閱，並定期更換。
- (21)接見室設置符合環保需求 LED 跑馬燈及電子式訊息公佈欄各 1 處，提供接見訊息及重要資訊服務。
- (22)舍房均裝設有「舍房報告燈」，提供收容人急需通報之用。
- (23)清楚標示逃生及消防路線圖，安全逃生通道保持暢通，照明設備定期保養維持機能。
- (24)消防設施、冷氣、發電機、鍋爐等設備定期檢查、保養維護。
- (25)定期汰換接見室、行政大樓等處飲水機，提供民眾與同仁最佳飲水品質，並定期保養更換濾心，以確保飲用衛生之安全。
- (26)於接見室設置簡易充電處，提供民眾手機或筆記型電腦無電時應急之便。
- (27)接見室設置 2 台液晶電視，除播放本監宣導影片外，也提供有線電視節目觀賞，讓民眾有更舒適的等待、休息環境。
- (28)於接見室外側草地上，架設 2 座阿里山帳、添購折疊式長條桌及塑鋼座椅等，並鋪設地磚，提供會客家屬更多、更舒適的休憩處所。
- (29)勵行「清淨家園計畫」，就機關向外五十公尺綠網區域及接見室、外大門公廁部分每週至少 3 次不定期打掃，檢視每季環境清潔評核表及執行照片結果陳報矯正署。
- (30)定期於本監接見室公布教化藝文成果展，另不定期邀請中華民國紅心字會針對收容人家屬辦理「幸福氧氣關懷活動」，讓受刑人可以

感受到家人的關愛，並協助其家屬情緒關懷與支持及社會福利資源資訊提供。

- (31)為提供良好的服刑環境，於孝一舍舍房、女一工、女二工工場裝設座式馬桶，使病患、老弱者之收容人獲得較好的處遇。並於職員廁所裝設座式馬桶，提供優質的環境。
- (32)積極改善役男服勤環境，崗哨坐椅以活動高腳椅取代固定式水泥圓柱椅，汰換壁扇並增設掛壁式活動小木桌與紗窗，俾利值勤役男用餐及書寫簿冊，使勤務處所更加整潔與人性化。
- (33)改善育嬰環境：
 - ①改善育嬰室空間，新增育嬰設備以友善撫育環境，提供良好的育嬰場所。
 - ②不開封日開放嬰幼兒於育嬰室活動，以維護良好的身心發展。
 - ③設「職員攜入物品給收容人登記簿」，由同仁自動發揮愛心贈與幼兒衣物及玩具。
- (34)關懷身心障礙人士之行動空間，檢討接見室及行政大樓之無障礙設施，重新設置殘障坡道、殘障扶手、聽障廁所及殘障停車位等設施。
- (35)接見室增設電腦設備1組，提供民眾查詢本監相關資訊用，並隨時更新登載最新資訊（含移監、接見、採購、政令宣導-反毒及防詐騙等資訊）。
- (36)接見室設置哺乳室，提供折疊式嬰兒床、靠背椅子、洗手臺、電源設備及求救鈴等設施，俾利民眾之所需。
- (37)接見室室外適當空間規劃吸菸區，並設有明顯之區隔及標示，以符合菸害防制法之規定。
- (38)接見室內張貼前來本監之火車、客運、公車等各大眾運輸工具班次表。

2、服務親和程度

導入企業「以客為尊」之理念為民眾服務，提升機關形象。

- (01)於行政大樓、車輛管制哨、大門及接見室均設有專人提供諮詢服務。

- (02)接見室內明顯處標示各項申請項目處理流程、申請接見作業流程、申請所需證件、相關法令規章及申請範例，供接見民眾參考，並設志工協助諮詢。
- (03)櫃臺前均放置服務人員職稱與姓名之名牌，並加強服務人員禮儀。
- (04)志工人員均應穿著機關統一製作之背心，方便民眾辨識，引領或協助其完成待辦事項。
- (05)接見室設置收容人園地、伙食展示櫃、教化藝文與作業技訓成品，使家屬能了解收容人在監生活狀況與學習成果。
- (06)主動並提前於本監大門口公佈欄及網站公告本監作息時間。舉凡年節或例假日「停止」或「照常辦理接見」，皆事先公告於網頁及候見室佈告欄，避免接見之家屬及廠商徒勞往返。
- (07)接見室電視汰換為 32 吋液晶電視，提供等待接見民眾於等待接見之餘，可觀賞更清晰之節目畫質。
- (08)主動展示收容人每日伙食於接見室收容人伙食展示櫃，讓收容人家屬更能確實瞭解收容人每日伙食情形。
- (09)本監基於便民立場，4 級受刑人倘有特殊理由或教化上之必要時，經典獄長核可後，得准其與非親屬接見。
- (10)為避免春節期間及例假日來監接見民眾之車輛無處可停放之窘境，特開放本監第二、第三員工停車場供民眾停車，深獲民眾熱烈迴響。
- (11)落實「服務不打折」理念，每月第一個禮拜日辦理接見業務，方便上班族平日不克前來辦理接見之需求。近年具體服務績效如下：

項目	102年	103年
假日接見件數		
與前一年比較 (件數)		
成長率 (%)		

- (12)配合節慶如春節、母親節、中秋節等舉辦收容人家屬懇親及參觀事宜；另於每年辦理 2 次戒菸懇親會，強化收容人戒菸意願與決心，提升戒菸成功率。
- (13)熱心主動協助鄰近社區及宜蘭市街道清掃、排水溝渠疏通及割除雜

註解 [u13]: 請接見室更新

草等為民服務。

(14)遇有颱風、豪雨等天災發生時，本監主動派遣收容人、易服社會勞動人、役男等協助災區救災及清理工作。

(15)妥適照顧受刑人攜入之嬰孩：

①定期戒護受刑人攜子至三星衛生所注射預防針，關心嬰孩之健康。

②提供新收攜入之嬰孩緊急所需食用奶粉或其他物品。

③受刑人攜子就醫或注射預防針，為保護幼童乘車安全，購置兒童安全座椅，以確保安全。

(16)100年1月份起，對外籍收容人依其國籍與宗教信仰提供每日適當之三餐飲食；另對年邁體衰或罹病之收容人再提供稀飯食用。

(17)為維護全體同仁及收容人身體健康，增強自我免疫，於流感高峰期間，辦理全監性預防注射。

(18)懇親活動設有「愛心輪椅」及專人引導：為協助年老者或身體殘障者於懇親會時入監參觀，特於報到地點增設有老弱殘障者優先辦理報到處，並設有「愛心輪椅」且指派專人協助推至會場，以人性化之服務增進民眾之好感。

(19)重視電話禮貌，平時即積極宣導電話禮節並製作應答注意事項，給予民眾諮詢答覆或轉介服務。本監亦建立電話禮貌測量表，由秘書室主導，各督勤官輪流，對本監各科室電話應對實施測試；除要求電話禮貌外，總機轉接、應答及人員接聽時間亦要求快速，且下班時間及假日亦應比照辦理。

項目	102年	103年
電話禮貌自我測試次數		
與前一年比較（次數）		
成長率（%）		

(20)針對法務部、矯正署每月對矯正機關電話禮貌測試之結果，傳閱各科室參考，俾利仿效或自省改善。另本監亦每月不定期舉行電話禮貌測試，測試成績優良者，除以予表揚外，亦列入年終考績

參考。

(21)凡申請在監證明、移監請託之現場辦理應『以客為尊』儘速答覆；若遇函覆情事，除即刻處理外，用字遣詞亦需特別注重，尤其婉拒當事人請求時，更應避免使用強烈性字眼。

(22)103 年度執行成果：

①103 年 1 至 3 月受理民眾申請證明文件，計 件。

②103 年 1 至 3 月份完成發放貧困收容人日用品共計 人。

③103 年 1 至 3 月止，接受法務部及矯正署電話測試 0 次。

④檢附本監 103 年 1 至 3 月為民服務工作辦理成果報告表(如附件)。

註解 [u14]: 請名籍股更新

註解 [u15]: 請採購更新

3、服務可勝任程度

(01)研訂提升服務品質執行計畫，以專業、熱忱、負責、關懷、創新、服務之態度服務民眾。

(02)行政大樓及接見室設有服務臺，對於來訪洽公之民眾，服務臺人員主動詢問來意，給予指引及各項服務，並注意禮儀服務民眾。

(03)遇接見家屬眾多時，主動指派專人協助候見區協助接見家屬身分證件核對與維持秩序。

(04)本監主動提供告示牌關於收容人當日出監、出庭、違規編號，於接見室窗口公布，俾利核對。

(05)為使菜餚檢查透明化，特於接見室現場加裝攝液晶電視，播放即時影像以昭公信。

(06)設置接見登記號碼機、接見梯次號碼顯示器及語音系統，並提供現場預約服務。

(07)落實終身學習教育理念，除聘請專家、學者蒞監專題演講，並鼓勵同仁參加內、外部各項教育訓練，充實各項服務知能。

(08)舉辦「公務人員應有的法律觀念」法律專題講演，提升同仁服務法律素養；遴選具法律專業知能並具服務熱忱人員，解答法令及其他各項便民措施。

(09)鼓勵同仁提升英語能力，加強服務品質，連續三年聯絡檢定機關來

監舉辦英文檢定測驗。

- (10)訂有「管理人員常年教育訓練實施計畫」、「學、術科課程表」，以提升同仁專業知能及服務品質，每半年測驗1次，確實落實專業素養，建立正確服務信念。
- (11)為使各項業務執行更加嚴謹順暢，訂有行政規則30則，並配合執行現況適時修正，以維護服務品質。也要求業務單位訂定各業務標準化作業規範及流程，以確保作業品質。
- (12)訂定「員工業務職掌分配表」及建立二順位之職務代理人名冊並編製業務工作手冊（法令依據、申辦流程、要件），落實職務代理人制度，確保服務不中斷及「一次告知」之服務。
- (13)落實兩公約

「人權大步走計畫－落實『公民與政治權利國際公約』及『經濟社會文化權利國際公約』」兩公約，洽請人權學者專家辦理法治教育，灌輸同仁了解人權保障的觀念，消極的避免侵害人權，更進而積極的促進各項人權的實現。

項目	102年	103年
兩公約宣導次數		
與前一年比較（次數）		
成長率（%）		

註解 [u16]: 請戒護科、女監與人室室更新

- (14)落實「走動式管理」，確保戒護安全

- ①加強督促各級主管利用時間經常抽空前往各個辦公室走動，以獲得更豐富、更直接的員工工作問題，瞭解所屬員工工作困境，蒐集最新訊息，並即時給予協助解決與鼓勵，營造上下團結的工作環境。
- ②利用集會或各種勤務教育機會，教育訓練各級管教人員對於「走動式管理」認知與運用，促使管教人員對於收容人的管理，能夠勤於走動查察，運用敏銳的觀察力，配合資訊情境做最佳的判斷，掌握囚情動態，防杜收容人遙控犯罪或買賣股票等違法情事發生，並及早發現問題解決問題，以確保戒護安全。

- (15) 規劃改善收容少年（男、女）獨立收容活動空間已規劃成立收容少年獨立收容空間，專區設置少年教室與圖書及必要器材設施，提供收容少年良好的學習環境，避免因入所收容而傳染惡習，使其身心人格能夠正常成長與發展。另收容少年之寢室以木質地板鋪設，並設置雙層木床 3 組，並以暖色系油漆粉刷，以營造溫馨、和諧之氛圍。
- (16) 全民健保，提升收容人醫療照護品質
為提供收容人高品質醫療保健，確保其身體健康，免於疾病痛苦，102 年度起已將全體受刑人納入健康保險醫療體系，並與羅東聖母醫院簽訂醫療協定，每日由該院派駐醫療團隊進行看診。
- (17) 貫徹「真誠、效率、同理心」及「從民眾需要處著手」理念以收容人或其家屬的角度思考，規劃改善下列接見為民服務措施，以提升為民服務績效：
- ① 簡化接見提帶流程，縮短接見梯次間等候時間，以增加收容人接見時間。
 - ② 假日接見人數眾多，開放停車場供收容人家屬停放車輛使用。
 - ③ 規劃假日接見時增加設置收容人家屬休息處所，延攬社會志工協助服務，並設置飲水機、電扇、書報、雜誌及座椅等，提供收容人家屬休息、閱覽及使用。
 - ④ 假日接見時經收容人家屬同意，得改以申請「電視接見」方式辦理，以免久候。
 - ⑤ 改善收容少年生活品質，將舍房及教室合而為一，以符合少年收容處遇原則，俾利管理。
- (18) 設置「管教小組」提供收容人各項諮詢服務，各管教小組每 3 個月至少辦理一次收容人生活與工作檢討會，並向收容人宣導對於處遇或不服處分時，均可依規定於 10 日內提出申訴。
- (19) 邀請更生保護會宜蘭分會、宜蘭縣毒品危害防制中心、羅東就業服務站、宜蘭救國團專任張老師等團體，來監舉行綜合宣導活動，針

對期滿出監之受刑人舉辦更生保護（就業與小額貸款詳細介紹）、毒品減害計畫、張老師諮詢專線及求職就業等宣導活動。

(20) 103 年度執行成果：

- ①103 年為志工提升服務品質及輔導知能, 將推薦志工參與基礎訓練與特殊訓練。
- ②103 年定期召開生活座談會議, 接受收容人之建議及提供收容人各項諮詢服務, 並辦理擴大管教聯席會議, 充分將收容人意見追蹤管制。
- ③103 年持續受理受刑人家屬遠距接見。
- ④103 年持續委請員山榮民醫院蒞監辦理藥癮醫療處遇課程、三星鄉衛生所檢驗師蒞監宣導反毒衛教活動, 並邀受刑人參加。
- ⑤103 年持續受理收容人申請疾病治療。

(二) 服務行銷有效性－施政宣導有效程度

透過施政宣導提升民眾對於機關施政及服務的認知與回應情形。

- 1、施政宣導內容：本監各項設備、服務內容、醫療小常識、法律須知、收容人活動、公告事項及活動日期等, 均於本監公佈欄張貼及機關網站上公布。
- 2、本監網站已建置「政府資訊公開」相關資料, 刊登本監應主動公開資訊相關資料：
 - (01) 本監網站已張貼「政府資訊公開」超連結標示, 並適時公開服務資訊。
 - (02) 本監網站已張貼「廉政園地」超連結標示, 並適時公開資訊。
 - (03) 本監網站與臺灣旅遊聯盟 (CTIN) 網站簽署互增連結, 張貼「宜蘭縣地圖導覽」超連結標示, 並適時提供相關旅遊服務資訊。
 - (04) 本監網站張貼「各項作業成品」超連結展售標示, 並適時公開相關資訊。
 - (05) 本監網站提供即時「花燈相關展售訊息」, 適時公開花燈作業推廣資訊。

註解 [u17]: 請教化科、衛生科與戒護科更新

- (06)本監網站呈現「歡迎各界參訪訊息」，適時公開相關聯絡申辦電話及服務窗口。
- 3、遴派科長級以上人員參加村里大會聆聽民情並宣導政府政策。
- 4、每年春季擴大參觀時廣邀本監所在地村民入監參觀，介紹獄政改革新風貌並宣導政府政策。
- 5、投入與業務相關之公益或社區活動績效：
- (01)聯合中華電信股份有限公司宜蘭營運處於春節、母親節、中秋節等節日蒞監辦理電話懇親關懷活動。
- (02)結合天主教、基督教更生團契宜蘭區會、基督教芄芄教會、基督教武塔教會、天恩彌勒佛院、佛光山、佛教青年會、法輪功、佛教慈濟功德會等宗教團體蒞監辦理收容人宗教教誨。
- (03)結合財團法人法律扶助基金會宜蘭分會蒞監辦理法律扶助。
- (04)結合宜蘭縣政府教育處蒞監辦理受刑人國民中小學同等學力鑑定。
- (05)結合國立空中大學宜蘭學習指導中心蒞監辦理受刑人空中大學業務。
- (06)結合宜蘭縣政府衛生局及三星鄉衛生所蒞監辦理收容人毒品防制衛生教育宣導。
- (07)參與縣內各鄉鎮公所或地方廟宇舉辦活動，宣導獄政革新措施。
- 6、配合政令推動易服社會勞動役來監執行，規劃易服社會勞動役協助社區服務，整理及維護地方環境衛生。
- 7、本監於101年起，每半年各發行一電子出版品「界限」宜蘭監獄半年刊1期，刊登於本監全球資訊網，其內容豐富，涵蓋獄政或犯罪矯正議題，中、外矯正法規案例，監獄圖書、法規、管理及人事物新知，本監或監獄相關人物，本監同仁或收容人藝文文章、繪畫、書法作品，本監技訓、自營作業及法令，以及本監業務興革事項深具有對外宣導價值，亦有助於提升機關形象。
- 8、本監政風室每月推出「廉政電子報」，登載政風相關訊息與法令，有效宣導政府及機關廉能形象、提升廉政風氣，相關資料刊登於本監全

球資訊網，

9、103年持續統計執行成果：

註解 [u18]: 請教化科、衛生科更新

- (01)103年將持續與中華電信公司宜蘭營運處合作，辦理受刑人與家屬電話懇親活動。
- (02)103年度將持續辦理宗教教誨活動。
- (03)103年度將持續辦理法律扶助基金會蒞監辦理收容人法律扶助。
- (04)103年將持續辦理宜蘭縣政府教育處派員蒞監辦理受刑人國中同等學力鑑定。
- (05)103年將持續辦理宜蘭縣政府衛生局及三星鄉衛生所入監辦理反毒衛教、衛教保健及HIV減害計畫宣導活動。
- (06)為揭開監所「神秘的面紗」，邀請社會團體及受刑人家屬蒞監參訪，於每月最後一週星期三辦理司法「揪」團趣一日遊參訪活動，103年將持續辦理。

(三)顧客滿意度－機關服務滿意度

1、民眾處理機制：

建立回應民眾處理機制，提供即時、正確之專業及法令知識解答，減少處理時間成本，降低民眾抱怨頻率。

- (01)由統計室於本監全球資訊網頁建立首長及科室業務電子郵件信箱，提供即時、正確之專業及法令知識解答，減少處理時間成本，降低民眾抱怨頻率。
- (02)網頁提供各科室專線聯絡電話，迅速解決民眾相關問題與聯繫管道。
- (03)本監網站上設有線上問卷調查，提供本監最即時的滿意度意見分析資料，並於接見室設有電腦設備，方便民眾上網查詢本監最新消息及線上回答問卷。
- (04)於接見室明顯位置，設置行政革新信箱及廉政信箱，並備有滿意度調查表供民眾填用，以達廣蒐民意、加強檢討之效果，做為機關策進之動力。

(05)政風室每年辦理服務滿意度問卷調查，作為機關興利防弊之參考意見，調查對象分為本監所屬同仁、出監收容人、在監收容人及收容人家屬，如相關建言具有可行性者，積極落實執行。

(06)定期或不定期辦理服務品質、服務態度考核及電話禮貌測試，針對缺失，確實檢討改進；訂定或修訂服務態度、禮儀獎懲辦法，並統計遭投訴電話件數，惕勵同仁恆維服務品質。

①不定時辦理電話禮貌測試，針對缺失檢討改進。

②確實要求大門及服務臺人員服務態度，瞭解外部顧客之需要，主動協助或聯繫解決。

2、服務滿意趨勢分析及檢討：

2-1、為瞭解本監政風現況、整體行政效率、收容人家屬感受及需求等，做為業務興革作為之參考。

(01)本問卷受訪者調查內容，經統計分析後結果如下：

①對本機關行政效率滿意度達 %。

②對本機關各種接見措施滿意度達 %。

③對本機關生活和管教滿意度達 %。

④對於本機關同人的服務態度滿意度達 %。

⑤對於本機關合作社販售物品的品質、價格滿意度為達 %。

⑥對於本機關清廉度(風紀操守)滿意達 %。

⑦對國家廉政政策(如：成立廉政署、全民監督政府)滿意度達 %。

⑧對政府反貪作為(如：建立全民反貪共識)滿意度達 %。

⑨對政府檢肅貪瀆的作為(抓貪污、辦貪污)滿意度達 %。

⑩對政府整體清廉度滿意度達 %。

⑪是否贊成死刑,贊成達 %不贊成達 %。

⑫如果將死刑改為終身監禁、不得假釋等，是否贊成廢除死刑?贊成 %不贊成 %。

(02)於開放問卷答題中，計 人次答題，歸納有 項建言，綜觀收容人反映或建議事項，部分受限於程序規定；惟部分則屬具體可行，對增

註解 [u19]: 請政風室更新

進本監「矯正創新，精進教化」應有助益，業提請相關科室作為業務興革參考。

2-2、辦理本監 103 年度員工滿意度暨廉政問卷調查，除係為瞭解本監之政風現況、整體行政效率、同仁感受及需求，俾提供首長及業管單位做為施政之參考外，並可瞭解各項行政措施滿意度之變動情形。

(01)本問卷受訪者調查內容，經統計分析後結果如下：

- ①對於本監機關工作環境(如：空間、明亮、通風、整潔等)滿意度，達 %。
- ②對於本機關行政管理措施(如：勤/業務分配等)的滿意程度，達 %。
- ③對於本機關行政效率的滿意度，達 %。
- ④本監同仁對行政程序是否透明，有 %表示透明。
- ⑤對於本監組織文化認同度，達 %。
- ⑥對本監工作中無論口頭或書面提出的問題或改善建議受到機關或主管重視的程度，計 %。
- ⑦對於本機關整體員工清廉度的滿意程度，達 %。
- ⑧對本監推動廉政工作提昇清廉施政的努力之信心程度，(本問項本年度已刪除)
- ⑨本監員工對公務員廉政倫理規範遵行情形如何，計 %

(02)另於開放問卷答題中，計 人次答題，歸納有 項建議，綜觀本監員工反映或建議事項，多屬辦公環境及行政措施之改進建議，其中，屬具體可行者，業簽奉機關首長核可，會請相關科室作為業務興革參考。

(四)民眾意見處理有效性－民眾意見回應與改善程度

建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。

- 1、由政風人員不定期辦理訪談或以問卷方式調查收容人家屬，以瞭解本監各項處遇及作業滿意度，作為施政之參考。
- 2、由督勤官對出獄收容人進行訪談，請其提供建言及意見，以實際瞭解收容人需要與缺失，作為獄政革新參考。
- 3、建立媒體與輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更

正不實內容，導正社會視聽。

(01) 由教化科及戒護科每日針對相關新聞事項予以剪報，並會知相關科室後陳核。

(02) 對於媒體報導有誤之科室業務，要求當日立即繕寫新聞稿由秘書室統一發布。

4、有系統地建立「常見問題集」(FAQ) 管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施，強化為民服務機制。已在本監入口網站建立民眾常見之問題集 (Q&A)，供民眾查詢一般之問題答詢內容，本監將不定期更新資料，或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。

5、定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考，每年至少 1 次。

(01) 加強辦理政風民意訪查工作深入基層，瞭解機關施政得失，妥適反映民隱民瘼、及民眾需求事項，協助機關興利除弊。

(02) 強化政風問卷調查以瞭解民眾對機關政風狀況之觀感、施政品質滿意度及興革意見，以為業務策進參考。

6、於接見室明顯位置，設置行政革新信箱及滿意度調查表，廣蒐民意，藉以加強檢討策進。

7、為強化檢舉人身分保密措施，俾民眾勇於舉發不法，建立全民監督機制訂定「受理檢舉人身分保密作業注意事項」。

8、設置申訴直撥服務專線，直通秘書室或副首長室，給民眾最立即的申訴處理。

9、民眾意見處理滿意度成長率

針對 103 年 1 至 3 月出監收容人之問卷調查，由於尚在統計中，預計累加該數據於本年度第四季之提升服務品質成果資料。

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、服務資訊程度、內

註解 [u20]: 請統計室更新

容正確程度及網站符合無障礙規範。

內容正確程度主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊與機關文宣品。同時提供的網站內容應正確，無過期資訊情形，並注意網站資訊連結位址的正確性。本監網站除訂有網頁維護週期表，依據該表定期更新維護網頁內容，以確保網頁內容之即時性及正確性。網站資訊內容與連結正確率要求達於100%，另本監機關網站亦符合無障礙規範。

- (01)本監機關網站首頁建置「政府資訊公開」目錄，刊登本監預決算資訊公開相關資料。網站首頁設「跑馬燈」訊息公告，讓民眾知悉本監最新活動信息。
- (02)機關網站適時提供各項施政活動圖文內容，以供民眾瀏覽，展現機關特色，並獲評為法務部矯正機關組99年度優良網站。
- (03)依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站，本監網站已建置「政府資訊公開」資料，刊登本監應主動公開資訊相關資料，即時更新公告及每月定期維護。
 - ①於機關網站設置「主動公開資訊專區」，方便民眾瀏覽資訊。
 - ②於機關網站公開並清楚標示本監各項服務措施、機關活動、重要政策，提供相關獄政法令、法令函釋、Q&A等資訊，落實政府資訊公開政策。
 - ③製作「自營作業產品型錄」廣發給參訪本監的來賓，並主動向其介紹本監作業產品特色，另置放於外門市供前來接見之家屬取用。
 - ④於機關網站公開本監（含看守所及少年觀護所）及監所作業基金之預算及決算書，以提供同仁及民眾瀏覽。
 - ⑤不定期更新網頁內容，以強化視覺效果方式製成互動式的網頁動畫元件(Flash)，詳細介紹有關技能訓練、自營作業、委託加工等作業科業務簡介，並製作電子型錄供瀏覽下載。
- (04)本監網站依據網頁維護週期表所訂之頻率，定期更新；更新頻率依

網站內容而不同，部分資訊須即時更新（如電子公布欄），其餘資訊則為每月或每季更新。

①本監網站資訊皆定期更新，依網頁內容即時或每月更新。

②本監網站之網頁均有標示更新時間。

(05)於本監網站公告最新消息，並提供詳細位置指引圖示、交通資訊、聯絡方式、問答集及相關資料，方便民眾查詢與運用。

(06)本監網站建置各項服務標準作業程序、常見問答及接見公告，另張貼表單填寫範例、提供民眾閱覽及下載使用。

(07)本監網站已建置「政府資訊公開」資料，刊登本監應主動公開資訊相關資料。

(08)訂定「本監受理申請提供政府資訊作業要點」，受理申請閱覽政府資訊及調閱卷宗作業，並建置於本監網站供民眾參考及下載。

(09)於移監當日即將移禁他監收容人之呼號及姓氏上網公告3日，供其家屬查詢，以避免家屬辦理接見時之困擾。

(10)製作網頁動畫專區，提供關於本監作業、技訓之簡介，詳細介紹技訓職類與作業項目，除提供最新型錄下載外並連結網路商城供網友下單選購。

(11)每月進行全網站無障礙網頁檢測，網站資訊連結正確率要求達於100%。

①於首頁設置網站導覽，便利民眾迅速搜尋瀏覽所需資訊。

②提供業務相關機關資訊平臺之連結及上稿，由「網站管理小組」成員每月進行檢測，確保內容及連結皆有效並正確。

(二)資訊檢索完整性與便捷性－資訊檢索服務妥適性與友善程度

機關網站或網頁設計，網站(頁)資訊檢索規劃提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，配合MYEGov提供3種分類檢索服務。

1、本監網站及網頁之設計規劃，以多樣性連結方式提供資料閱覽豐富性，展現機關特色。

2、本監網頁已建置分類檢索功能，提供主題、施政與服務3種分類檢索

服務。

- 3、月進行全網站無障礙網頁檢測，以符合無障礙 A+標章要求，及導盲磚設置。

二、線上服務及電子參與

(一)線上服務量能擴展性—線上服務提供及使用情形

賡續檢討推動網站（線上）申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及安全申辦認證，並規劃新增申辦項目，以提高線上申辦使用率。

- 1、於本監機關網站建置網站（線上）申辦業務及服務項目超連結等共三項，提供民眾完整申辦資訊及安全申辦認證，並提高民眾線上申辦之使用率，為民服務。
- 2、本監目前配合矯正署所提供網路申辦業務計有參訪矯正機關、申請在監證明及網路預約接見等 3 項。
- 3、本監網站已建置「政府資訊公開」資料，刊登本監應主動公開資訊相關資料。
- 4、訂定「本監受理申請提供政府資訊作業要點」，受理申請閱覽政府資訊及調閱卷宗作業，並建置於本監網站供民眾參考及下載。

(二)電子參與多樣性—電子參與多元程度

規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、網路投票、網路民調等，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。

- 1、本監機關網站設置「首長信箱」，接受民眾閱覽留言，並迅速回覆民眾問答事項，提供民眾友善網路溝通環境。
- 2、提供檢舉郵政信箱、檢舉電話及電子郵件信箱：迅速、有效解決民眾問題，加強服務，疏減民怨，提高效率。
- 3、本監網站建置服務品質滿意度線上問卷調查，提供民眾參與平臺。

參、創新增值服務（創新服務方式，整合服務資源）

創新服務情形

(一)有價值的創意服務：

透過會議或講習鼓勵提出有價值而合理可行之創意服務項目，內容趨向靈活性貼近民眾生活需求而設想。

- 1、每月召開一次監務會議，宣導上級機關指示交辦事項，檢討本監應興應革事項。各科室亦每月分別召開科務會議、股務會議、管教小組會議及時針對受刑人、接見家屬意見，或尚待改進事項研討、具體改進。亦針對受刑人管理教化與地方民眾互動、敦親睦鄰事項，集思廣益、策進興革作為。
- 2、創意性的服務設備：建置本監網站強化網路服務，並依瀏覽民眾之需求，分別置入本監各項訊息，包含機關簡介、民眾導覽、為民服務、承攬加工、電子公佈欄、電子報訂閱及統計園地等單元(提供本監位置圖、各項即時資訊及科室活動介紹，方便迅速；建置收容人各項工藝及文藝作品展示；另提供常用各種申請表單下載、線上申辦、相關業務办理流程及注意事項)，俾使民眾及收容人家屬對於本監從施政方針乃至於對於收容人之教化、生活給養或是接見須知等，皆可由網站獲得充分之訊息。
- 3、徹「真誠、效率、同理心」及「從民眾需要處著手」理念以收容人或其家屬的角度思考，規劃改善下列接見為民服務措施，以提升為民服務績效。
- 4、99年1月15日成立藝文暨文物展示館，展示本監收容人巧手製作的花燈作品，還有監獄文物展，展出諸如手銬、腳鐐等戒具，早期從收容人身上搜出的違禁品，像自己畫的撲克牌，麵粉做的象棋，以及收容人利用電動刮鬍刀自製的簡易刺青機，入珠用的工具等相關文物供來賓與民眾參觀分享，藉以使外界瞭解監所文化，揭開監獄神秘面紗，接近與民眾距離，做到親民工作。
- 5、簡化接見提帶流程，縮短接見梯次間等候時間，以增加收容人接見時間。
- 6、例假日接見人數眾多，開放員工停車場供收容人家屬停放車輛使用。
- 7、假日接見時經收容人家屬同意，得改以申請「電話預約」及「電視接

見」方式辦理，以免久候。

8、擴大運用社會資源，促使收容人順利復歸

廣泛運用社會民間人士、團體或政府機關，輔以社會救助系統、衛生醫療系統，入監施以各項宣導活動，並建立高風險、高再犯個案之社會扶助網絡，使其重入社會時能獲得家庭接納與社會支持。目前與宜蘭縣家庭教育中心合辦「毒品受刑人及其家庭支持服務計畫」及「更生受保護人就業活動」，積極推展各項工作，未曾稍懈，期使收容人順利復歸社會，減少再犯。

9、推動「脫胎&築夢」就業媒合活動

為了提供優良的工作機會，讓收容人能在出監之後立即就業，本監結合臺灣更生保護會宜蘭分會及羅東就業服務站，主動邀請優良民間廠商，共襄盛舉，提供就業機會。

年份	參與廠商家數	就業職缺數	參與媒合人數
102 年			
103 年			
成長率 (%)			

10、勵行「法務部清淨家園全民運動執行計畫」

強化機關環境衛生的維護，並整合民間社會資源，營造永續優質環境，提升國民居住品質與國際形象。打造優質機關環境及社區居家的生活品質。

11、落實「節能減碳」措施，減緩全球暖化

要求本監同仁、公務車輛及蒞監洽公之機關、團體、廠商及民眾，所駕駛之車輛，停留時間超過 3 分鐘者，一律強制熄火；並於車輛檢查站旁，設置司機休息區。

12、積極參與地方性活動，落實敦親睦鄰政策。

- ①協助宜蘭縣三星鄉公所辦理相關花燈展覽。
- ②協助宜蘭縣財團法人天主教靈醫會附設聖嘉民長期老人照護中心

註解 [u21]: 請作業科更新

水果花燈展覽。

③其他參與地方性活動。

- 13、熱心主動協助鄰近社區清掃、排水溝渠疏通及割除雜草等為民服務。
- 14、跨機關合作-提昇服務品質：收容人家屬初次辦理接見時，未攜帶戶籍資料，無法證明親屬關係；本監與三星鄉戶政事務所跨機關合作，由本監主動透過傳真方式，線上申辦戶籍謄本，減少家屬往返舟車勞頓之苦，提昇服務品質。
- 15、有鑒於心臟病猝發而不及急救死亡的案例，時有所聞，造成許多社會成本與憾事。因此，在現今倡導公共場所增設急救設施與本監收容人數日益增加的氛圍下，自動體外電擊器(AED)之存在刻不容緩。故於102年9月25日，本監採購完成2部AED設施，目前建置於行政大樓與衛生科等二處，期許藉由普遍的AED急救觀念，建立「您我都可以救人」的概念，增加急救黃金時間，提升患者存活率，降低死亡率，並提升本監整體形象。

(二)創新服務標竿學習效益：

舉辦機關服務人員參訪企業作法，或政府機關舉辦之品質管理研習會至少1次，著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。

- 1、本監每年均鼓勵同仁前往各監所或作業成品展示會會場學習參訪以創新構思，以作為日後創新、設計之參考。
- 2、103年持續社會勞動人至本監從事農作、環境清潔、道路清掃等工作。

(三)組織內部創新機制及運作情形

本監相關內部創新機制及運作情形如下：

- 1、本監因位於三星鄉，地理位置偏僻，交通較為不便，為便利民眾及家屬前來，本監除了各主要道路增設路標外，也於本監網站提供地理位置圖及交通資訊，內容包括自行開車路線圖、搭乘大眾運輸工具資訊及前往本監公車班次表等。本監家屬接見室也提供電腦給民眾查詢並

張貼各大眾運輸工具班次表。

- 2、接見室內張貼前來本監之火車、客運、公車等各大眾運輸工具班次表。
- 3、本監於 101 年 2 月 12 日起將食品烘培班之麵包分送鄰近之育幼院、神愛兒童之家與私立財團法人幸夫愛兒園，以發揮仁慈美德。103 年將持續辦理。
- 4、遇有颱風、豪雨等天災發生時，本監主動派遣收容人、易服社會勞動人、役男等協助災區救災及清理工作。
- 5、101 年 3 月 27 日起，本監配合宜蘭地檢署舉辦的「司法揪團一日遊」，提供民眾深度的司法之旅，本監引導民眾參觀收容人舍房與工場，以及提供與收容人相同菜色的「午餐」讓遊客品嚐，本活動有效揭開矯正機關的神祕面紗，讓民眾對矯正機關不再有排斥感、恐懼感。

【附件】本監為民服務工作辦理成果報告表

法務部矯正署宜蘭監獄（含看守所、少年觀護所）

103 年為民服務工作辦理成果報告表

服務項目	辦理成果	備考
一、妥善處理聲 （申）請案件	一、電話接見：人	
	二、一般接見	
	（一）准予接見：人	
	（二）停止接見：人	
	（三）禁止接見：人	
	（四）解除禁見：人	
	三、電視接見：人	
	四、增加接見：人	
	五、特別接見：人	
	六、通知違規：人	
	七、遠距接見：人	
	八、申請各項更生保護人數：人	
	九、申請產品加工（代工）等事項：件	
十、申請證明文件：件		
十一、申請戒護外醫（住院）：人		
十二、申請疾病治療人數（門診、義診）： 人次		
十三、申請B型肝炎及愛滋病篩檢：人		
	合計 件（人次）	
二、其他特殊事項	一、敦親睦鄰件數：次	
	二、收容人申請清寒醫療補助件數：件	

註解 [u22]: 請戒護科更新

註解 [u23]: 請戒護科更新

註解 [u24]: 請調查科更新

註解 [u25]: 請作業科更新

註解 [u26]: 請名籍股更新

註解 [u27]: 請衛生科更新

註解 [u28]: 請衛生科更新

註解 [u29]: 請衛生科更新

註解 [u30]: 請戒護科更新

註解 [u31]: 請衛生科更新