

# 為民服務白皮書

## 壹、本監主要業務

- 一、戒護管理：落實勤務責任制度、加強安全檢查工作、管理人員常年教育、隨時檢討戒護管理現況及建立各項管考等業務。
- 二、衛生保健：加強傳染病預防措施、疾病治療、落實尿液、愛滋病、性病篩檢、督導環境衛生等業務，俾維收容人生命安全。
- 三、行政業務：隨時就行政業務檢討改進、推行行政事務管理資訊化、精簡公文處理程序並貫徹分層負責等提升行政效率作為。
- 四、作業業務：安排收容人參與作業、開辦符合市場需求之職業訓練課程，使收容人在出監後能有一技之長。
- 五、教誨教育業務：加強收容人品德輔導、知能輔導、性行考核及文康活動等業務。
- 六、調查分類業務：確實運用直接、間接調查方式及心理測驗工具研判收容人個別差異及特性，擬定個別處遇計畫，並定時複查修正原計畫之偏差，廣泛蒐集資料，建立科學化、個別化的個案資料，有利收容人處遇及管教先機。並落實收容人出院時之更生保護、安置、安養之協助工作，預防再犯維護社會安寧。
- 七、為民服務工作：加強櫃台作業及服務措施、落實申請及陳情案件處理、簡化接見流程、確實執行敦親睦鄰措施。

## 貳、本監的服務方向

- 一、依年度施政工作計畫，積極辦理為民服務項目，並落實推動與執行。
- 二、推動便民服務自動化，充實電腦設備，建立收容人名籍、保管金等完整資料連線，提供整合服務，加快辦理速度。
- 三、對於郵件、電話及親自蒞監辦理之申請案件，均隨到隨辦，並簡化處理流程；加強網路申辦、查詢項目服務。
- 四、結合社會各界提供各項資源，加強辦理為民服務工作。
- 五、設置意見箱（含首長電子信箱），廣納各界建言，以作為業務推動之參考依據。
- 六、面提昇服務品質，利用各種集會或常年教育及適當時機，適時實施專業素養及服務態度訓練。

## 參、本監直接面對民眾提供服務

### 一、陳情案件

- （一）隨到隨辦服務：民眾於上班時間到本監陳情請願事件，本監指派專人親自接待，並耐心聆聽陳情，如當場能予處理，即妥速處理。
- （二）電話陳情服務：對於電話陳情案件，如案情簡單，可以當場答覆的案件，由承辦人員親切、妥適解答，如案情複雜，則做成電話紀錄，交由相關科室依限處理。
- （三）諮詢服務：指定專人供家屬查詢接見事宜及收容人相關資料，均迅速予以詳細解說。

- (四) 書面答覆：確實依據「行政機關處理人民陳情案件要點」之規定辦理書面陳情案件。雖然限於人力，仍儘量督促承辦人於收文日起 15 天內妥適答覆。
- (五) 本監成立收容人申訴處理委員會，收容人有不服處分之情事時交該委員會作客觀公正之處理。
- (六) 人民陳情案件，由秘書依陳情內容分至有關科室交由科室主管親切接待您，並耐心聆聽您的陳情，妥速處理。

## 二、申請案件

以受理後之翌日起 7 個工作日內處理完畢函復聲請人為原則，如因故不能依限處理時，應先函知聲請人。

## 肆、加強服務處各項便民措施

一、遴派專業及具服務熱忱人員，辦理接見、解答法令及其他各項便民措施。

### 二、提供各項便民措施

- (一) 接見服務場所週邊環境庭園綠美化造景、提供明亮寬敞如廁環境之候見空間環境。
- (二) 設置冷熱飲水機。
- (三) 設置服務項目、接見登記、寄送物品處理流程標示圖及處理作業時限。
- (四) 陳列寄物書表範例，並印製寄物單、申請單免費供應。
- (五) 提供桌椅、原子筆、老花眼鏡等用具，供取用書寫。
- (六) 建構完成內部環境設施標示英語化，提供外國訪客優質服務。

### 三、廣納建言

- (一) 設置首長信箱(電子信箱)及實體意見箱。
- (二) 設置外部視察小組信箱，廣納民眾革新建言。

## 伍、簡化申請案件處理流程

- 一、提供寄物單之書表範例：供家屬對照填寫，並簡化表格內容，以節省家屬填寫時間，使處理流程通暢。
- 二、縮短申請領回金錢、物品處理程序：收容人如指定親友領回保管金及物品，須書寫報告，陳述理由及指定親友姓名及關係，經核可後，送交戒護科保管股，即可辦理領回。
- 三、縮短自費延醫之流程：收容人欲自費延醫，只要提出申請，經核可後，即可洽請醫師為收容人診療，以確保收容人之醫療權益。
- 四、簡化申請在院證明手續：舉凡收容人因戶籍變更、急難救助、變更證件及其他必需申請在監證明時，可由家屬將上述相關證件攜至或寄至本監，經承辦人員核對屬實，經核可用印後，即行發給或立予寄回，將處理流程縮短，可免家屬往返奔波。
- 五、收容人因特殊因素，得申請由本監代為購置乙類成藥。

## 陸、加強接見服務

- 一、簡化接見流程：收容人家屬或親友申請接見，如未攜帶身分證明，凡持有能證明其身分之其他證件，均准予登記接見，並提供預約服務，減少民眾因收容人其他親友已辦理接見致徒勞奔波之情形。
- 二、收容人家屬接見登記起訖時間，公告於接見室公布欄，供家屬參酌。
- 三、設置便民服務機並自動列印接見寄物寄錢申請單，節省家屬辦理及等候時間。

四、為提升民眾為收容人代購合作社商品之便利性，家屬線上購物系統讓民眾使用電腦或手機等設備即可，無需親至矯正機關辦理。

五、加強電話、遠距接見服務：

(一) 為便利收容人家屬因故或遠道不便前往申請接見或收容人因特殊情事急需聯繫，有下列情形收容人得申請電話接見：

1. 收容人或祖父母、父母、配偶、子女現罹重大疾病者。
2. 其家庭遭受天然災害或重大變故者。
3. 其最近親屬或家屬因遠道、年邁體衰、殘障、年幼、貧困無法前來接見者。
4. 收容人有其他緊急情形，須即時與最近親屬或家屬聯繫解決者。

(二) 本監依法務部指示開辦「遠距接見」業務，便利收容人親屬利用居所附近之矯正機關視訊設備與遠地收容人會面，使收容人親屬可以不必經過舟車勞頓去探視遠地服刑或羈押之收容人；另依矯正署指示開辦「行動接見」業務，接見人在家或任何地點，利用自有的手機、平板等設備，視訊收容人，以達為民服務之目的。凡有下列情形者得申請遠距接見及行動接見：

1. 求接見者為家屬或最近親屬。
2. 請求接見者為律師或辯護人。
3. 請求接見者為前二項以外之人，有下列情事之一，未便至機關接見，而有急迫聯繫需要：
  - (1) 年滿 65 歲或未滿 12 歲。
  - (2) 疑似或罹患傳染病防治法所定之疾病。
  - (3) 罹患全民健康保險保險對象免自行負擔費用辦法所定之重大傷病。
  - (4) 具身心障礙情形。
  - (5) 本人或其財物，因遭受災害防救法所定災難而造成禍害。
  - (6) 因收容人之家屬或最近親屬喪亡或有生命危險。
  - (7) 收容人所屬國或地區之外交、領事人員或可代表其國家或地區之人員。

六、收容人親屬或家屬因有緊急事宜或遠道而來，惟因已為其他親友接見，經查明確實，得酌予增加接見。

七、辦理假日接見服務，為方便平日上班、上課不克前來辦理接見之民眾，於每月第一星期日全天辦理接見業務；另於每星期六全天辦理外僱作業收容人接見業務，惟該週星期日若已有全天辦理接見時，當週星期六之外僱接見業務則停辦，為使民眾能更清楚相關辦理接見期程，可至本監全球資訊網或來電接見室洽詢。

柒、改善接見、候見處所之環境

- 一、為加強為民服務，除每日派員分上、下午兩次維護服務場所、候見、接見室及盥洗室之清潔作業，塑造明朗有序、美觀形象外，並裝設公用電話、冷熱飲水機、接見用書寫櫃台、寄物單、筆、老花眼鏡等各項設施供家屬使用或參閱。
- 二、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、摘錄接見有關法令及申請範例，以供家屬參照辦理，讓前來辦理接見家屬，能一目了然，以減少民眾查詢辦理的時間。
- 三、為配合法令規定，家屬寄送食物每次以 2 公斤為限，特於物品寄送處設置磅秤，供家屬先行試磅，以使檢查作業流暢，縮短家屬等候時間，提升服務品質。

- 四、舉凡年節或紀念假日「停止」或「照常辦理接見」，皆事先公告，避免收容人家屬徒勞往返。
- 五、每日於機關外網公告違規禁止接見收容人，避免家屬來辦理接見時徒勞往返。
- 六、於候見室設置伙食展示櫃，使家屬了解收容人生活狀況。
- 七、本監設置有無障礙設施，提供行動不便之收容人接見家屬使用。

#### 捌、送入物品流程

- 一、為加強便民服務，本監設置服務窗口，配置適當之人力，以提升櫃台服務品質，方便接見者辦理寄送食物、衣物或提供相關查詢。送入物品應向服務人員出示證明文件，說明並核符送物人與收容人之關係，填寫送入物品申請單，經檢查登記後，再交予收容人，不合規定之物品則當場交由家屬帶回。
- 二、收容人欲請家屬寄送物品時，發給申請郵寄包裹報告單，經核准後，由收容人寄交親友按報告單所列物品項目寄送。未經申請或寄入之物品與申請項目不符者，由收容人自行負擔郵費寄回。寄入物品由專責人員檢查登記後交予收容人。
- 三、「**外界對受刑人及被告送入金錢與飲食及必需物品辦法**」業於114年9月19日修正，並於114年12月19日施行，對於送入人及送入飲食規定均有調整，可至本監全球資訊網查詢最新規定或來電接見室洽詢。

#### 玖、結語

如果您對本監的服務有任何問題，歡迎您告訴我們，讓我們檢討處理；如果您有什麼想法或建言，也希望您不吝提供我們，讓我們參考改進，謝謝。

服務電話一覽表：

戒護科名籍：(03) 3299115 分機 6285

接見服務處：(03) 3299115 分機 6810