

# 法務部矯正署岩灣技能訓練所 為 民 服 務 白 皮 書

## 壹、前言

獄政革新向來是本所努力的目標，而「創新、服務、績效」更是本所秉持的服務宗旨與努力的願景。尤其，面對資訊發達、知識爆炸的時代，加強便民措施、提昇服務品質、建立完善的服務環境，方能提供滿意的服務效能。我們深信唯有提供滿意的服務，結合工作團隊的資源與共識，才能充分落實便民、利民工作，達到「以民為主」的理念。這份「為民服務白皮書」將揭示我們的積極作為與服務項目，誠摯的希望「您」的支持與鼓勵，您的批評與建言是激勵我們持續進步的動力。

## 貳、主要業務

本所業務包括調查分類業務、戒護管理、作業與技能訓練、衛生保健、政風業務、輔導教誨業務、行政業務及為民服務工作。

主要內容如下：

- 一、調查分類業務：實施直接調查、間接調查及心理測驗，就其個人之環境、家庭、社會等關係，實施直接、間接調查，期能了解該收容人犯罪之內在因素與外在原因，運用心理學、精神醫學等方法，實施智力、性向、興趣、人格等之心理測驗，並落實收容人出所時之更生保護、安置、及安養之協助工作。
- 二、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理制度等業務。
- 三、作業與技能訓練：加強自營作業及委託加工並尋覓技術性廠商合作，充

實 技能訓練檢定，使收容人在所養成其勤勞習慣及出所後 能有一技之長。

- 四、衛生保健：加強傳染病預防措施、疾病治療，落實驗尿、愛滋病、性病篩檢、健康檢查及督導環境衛生等業務，以維收容人生命安全。
- 五、政風業務：貫徹執行「肅貪行動方案」，積極辦理機關公務機密維護工作、落實執行機關設施安全維護、辦理機關公職人員財產申報、審核、查閱事項及各項業務執行成效檢討等業務。
- 六、輔導教誨業務：加強收容人品德輔導、知能輔導、生活輔導、性行考核、文康活動及三大節日懇親活動，增進收容人與家屬間的溝通，並藉親情的力量引導收容人改悔向上。
- 七、行政業務：每月就行政業務不斷檢討改進、推行行政事務管理資訊化、精簡公文處理程序及貫徹分層負責等行政業務。
- 八、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、認養街道之措施。

### **參、為民服務原則：**

- 一、慎重處理原則：對於為民服務之案件，不論案件大小，均予以同等重視、慎重處理，以主動積極聯繫，儘量為當事人設想並提供必要之資訊服務，使其困難能圓滿的解決。
- 二、專業處理原則：要求承辦人員熟稔業務之執行與流程，並切實遵照法令規定，對於當事人提出之問題，可立即解答並迅速服務。
- 三、雙向溝通原則：以親切、和藹的態度處理為民服務工作，並嚴守法令之規定，在合法的要求下，儘速解決問題，對於當事人不合法的要求，即以委婉說明。
- 四、同理心原則：體認當事人的心情，對於當事人的詢問及陳訴，均耐心詳加說明。遇有誤解法令之當事人，則更具耐心、委婉解釋。

## 肆、便民服務措施：

一、行政流程簡化：指派專人每日負責剪報，主動蒐集與輿情報導及民眾反映意見，予以分析研究，以新觀念、新作法改進簡化作業程序。

二、申辦窗口整合情形：加速實施櫃台一元化，設置單一窗口，同時各項業務均朝電腦化發展，以達便民、親民、利民之要求。

三、服務自動化情形：

(一) 提供 24 小時語音查詢服務系統：本所語音查詢系統共有 3 線，其代表號碼為(089)224711，全天候供民眾查詢本所相關業務其，內容有：

- 1.收容人辦理接見之規定。
- 2.申請與本所收容人電話接見之規定。
- 3.申請與本所收容人通訊之規定。
- 4.有關金錢物品之送入及領回之規定。
- 5.申請戒護外醫及返家奔喪。
- 6.有關戒護外醫及保外醫治之規定。
- 7.申請辦理在所證明、在監證明等。
- 8.瞭解本所收容人生活作息情形。
- 9.有關假釋或報停止或免除執行之規定。
- 10.本所各部門承辦人員之電話分機號碼及本所地址等項。

(二) 提供網路申辦服務情形：

- 1.本所全球資訊網為民服務項下進行表單下載及提供單一申辦窗口，藉以縮短民眾作業時間。
- 2.提供線上訂購技訓作業成品。

四、受理申請案服務：

(一) 核發出所(監)證明：本所採隨到隨辦，立即核發相當便民，凡不

克前 來申辦者亦可採通信或委由戶政、保健、兵役等行政機關，以傳真方式申請補發，通信申請者，本所於三日內辦妥寄回申請人，傳真申辦者均當日辦妥回傳。

- (二) 核發在所(監)證明書：收容人在所(監)執行期間因家境清寒，子女教育 需申請補助或辦理動產、不動產、結婚、離婚異動登記及其他必要時，得申請核發在所(監)證明書，在所(監)證明可由收容人以書面提出申請或由其家屬來所申請，並經收容人同意後發給。
- (三) 核發假釋證書：收容人假釋出所，均製作假釋證明書以為證明之用，若有出所之假釋人遺失該證書情事，可來函或親自來所申請補發，本所經核對原證書存根無誤後，均以最速件處理並郵寄假釋人之所在地，同時 以電話查明是否收訖。
- (四) 委託認證：收容人在所(監)執行期間無法親自前往辦理財產異動、婚姻登記、戶籍異動、子女監護權、印鑑證明等時，可申請本所予以認證後委託他人代為辦理，收容人若有需要時可填妥委託書提出申請認證 亦可由其受委託人來所辦理認證，本所均採隨到隨辦相當便捷。

五、接見服務：為使收容人能與親友聯繫情感，並藉由親情撫慰其情緒，使能安心服刑，本所分別辦理下列接見服務措施：

- (一) 一般接見：收容人親友得視收容人累進處遇等級每月前來本所辦理一至五次接見，每次接見以 30 分鐘為限，接見時間為週一至週五早上 8 時 30 分至 11 時，下午 1 時 30 分至 4 時 00 分。
- (二) 假日接見：為撫慰收容人情緒，提倡便民服務措施，在考量警力負擔及戒護安全前提下，每月第一個星期日 開辦接見業務。
- (三) 特別接見：基於教化上或其他事由認為必要時，得准收容人不受接

見對象、次數、時間、場所之限制，准許辦理特別接見。

(四) 電話接見：收容人親友因年邁、殘障不克遠途來所辦理接見時，得申請以電話聯繫方式接見。

(五) 遠距接見：為增加便民措施，運用現代化資訊科技，本所透過網路傳輸，將視訊設備裝置於矯正機關內，提供收容人與另一端之親友進行遠距接見。

(六) 面對面接見：為抒解收容人於民俗節日思鄉情緒，分別於春節、母親節、中秋節前夕辦理面對面接見以解思鄉情愁。

六、收容人返家奔喪服務：遇有收容人之家屬喪亡時，派員戒護返家奔喪，以盡其 為人子之孝道。

七、敦親睦鄰服務：本所對便民工作極為重視，凡鄰近社區，遇有急病送醫、發生火警，本所皆會派救護車或消防車協助處理，遇有道路坍方，則派員搶修以維暢通，另外成立社區聯合服務隊認養鄰近產業道路及社區公共設施每月固定 派員前往清理一至三次，深獲民眾好評。

八、改善接見、候見場所之環境：

(一) 汰換接見室家屬候見桌椅，提供雜誌書報，並更換內部盆栽綠化環境提供舒適服務場所。

(二) 更新服務場所設施及盥洗、飲水設備等，並派員定期檢查、維修，隨時保持清潔衛生。

(三) 服務台內備有紙、筆、老花眼鏡、各項申請表格以及法律參考資料供當事人使用，本所另設置有 殘障步道、殘障專用電梯、廁所、殘障專用公共電話等無障礙空間設施及當事人汽、機車停放位置，且本所備有輪椅一部供殘障人士使用。

九、本所處理書信發受及送入、寄入物品流程：

(一) 書信發受之處理流程：

1.發信流程：收容人寄發之書信先交予場、舍登記發信卡，由場舍主管檢閱內容，再交至教區檢查，送至戒護科檢查後，回到教區、場、舍封口，並登記於發信登記簿，俾統計教區發信數量，然後再送至戒護科，經總務科收發室簽收後發信寄出。

2.收信流程：由總務科收發室將收容人之信件送戒護科先行檢閱收信內容後，分送各教區場、舍檢查並登記收信卡，再送至戒護科，分別交回教區、場、舍，交予收容人手中。

(二) 送入、寄入物品之處理流程：為加強便民服務，本所依人力配置情形及設備狀況設置服務窗口，以提升櫃台服務品質，方便接見者辦理寄送飲食、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，並填寫送入物品申請單，經檢查登記後，除不合規定交家屬帶回或應保管物品外，即發予收容人。寄入物品則由收容人提出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，以收容人自行負擔之費用寄回，寄入之物品由內勤人員拆封檢查後交予收容人。

## 伍、本所歡迎民眾提供寶貴意見：

如果您對本所的服務有任何缺失，歡迎您告訴我們，我們一定儘速處理檢討；如果您對本所有任何革新 建言，亦請不吝賜教，讓我們有改進成長的空間，謝謝。

**本所地址：臺東市興安路二段 642 號**

**本所電話(總機)：089-224711**

**本所民意電子信箱：ywwh@mail.moj.gov.tw**

本所網址：<http://www.ywv.moj.gov.tw/>