

# 法務部矯正署看守所為民服務白皮書

## 壹、前言

本所為一犯罪羈押及矯正機關，收容對象包括刑事被告、判刑確定之受刑人，民事管收人及受觀察勒戒處分人等，主要業務在於維護國家對刑事被告追訴權之進行，對判刑確定受刑人徒刑之執行，及對違反毒品危害防制條例者之觀察勒戒；其中依刑事政策所做之各種處遇及措施，除與收容人息息相關外，與收容人家(親)屬亦時有接觸，因而，推行為民服務工作，提供相關之服務是必然的，也是本所重要業務之一。為民服務是政府的重要政策，本所向即重視，謹將本所現行為民服務工作之項目、作法及未來努力方向介紹如下，讓民眾瞭解本所為民服務工作情形，並藉以提升本所為民服務工作品質及成效。

## 貳，本所現行為民服務工作項目及作法

### 一、一般接見之辦理

每星期一至五，接受收容人家(親)屬之申請，辦理收容人與其家(親)屬之接見，被告及三級以上之受刑人得與朋友之接見。

### 二、金錢物品之寄送

接受收容人家(親)屬之申請，辦理金錢、物品之寄

送，並隨即分別入帳於收容人存摺及送交收容人簽收。

### **三、保管物品之領回**

收容人必要時，可申請將保管物品託其家(親)屬領回。

### **四、在監(所)證明之核給**

收容人對外欲辦理某事項，需提出在監(所)證明時，可向本所申請，本所將視實際情形核給。

### **五、出監(所)證明之核給**

收容人出監(所)證明若有遺失情形，可由其本人來所申請或通信申請，本所將予核給。

### **六、印鑑證明之申請**

收容人因辦理相關事項，須檢具印鑑證明者，得自行寫報告提出申請，由本所函轉戶政機關辦理。

### **七、指紋核對章之申請**

收容人因辦理相關事項，需提出指紋核對章者，得自行提出申請。

### **八、保外醫治之辦理**

收容人罹患重疾，在所內難予妥適治療且有生命安全之虞者，除由本所主動為其報請保外醫治外，亦

可由本人或家屬提出申請，本所將予陳報。

### **九、返家探視（奔喪）之辦理**

收容人家屬遇有重大變故或喪亡時可由其本人或家屬提出返家探視或奔喪之申請，本所將予核辦。

### **十、藥品之寄入**

收容人罹患疾病除由本所醫師予診療並給予藥物服用外，亦可依外界醫師之處方箋申請由家屬自外寄入藥物。此藥物經衛生科藥師檢查符合後，即送收容人服用。

### **十一、增加(延長)接見之核准**

對於遠道而來或有急要事，但限於接見次數(時間)或身分而不能接見之民眾，酌情准予申辦增加(延長)接見。

### **十二、人民陳情（訴）案件之處理**

遇有當面陳情（訴）案件，則由政風室先予接見瞭解其情形，做妥善答覆及處理，以書面陳情（訴）者，則由政風室簽會相關科室處理並函覆陳情（訴）人。

### **十三、收容人自費延醫之辦理**

收容人罹患疾病者，除由本所醫師給予診療外，亦

可申請自費延醫。本所與健保特約醫療院所簽訂合作醫療契約，派遣專科醫師駐所看診，週一至週五上下午皆有醫師為收容人診療。

#### **十四、收容人戒送外醫（住院）之辦理**

收容人罹患疾病，在所內難予適當治療時，由本所戒送外醫或住院治療，另由收容人提出申請者，本所視其病情，儘速辦理。

#### **十五、收容人與其家屬懇親會之辦理**

本所每年於母親節、中秋節及春節等三大節日均辦理懇親會，讓收容人與其親人能面對面歡聚，紓發情感，共享天倫之樂。

#### **十六、辦理民眾問卷調查**

為瞭解民眾對本所為民服務工作之反映，本所由政風室進行民眾意見調查，每年度至少一次，調查結果良好，民眾滿意度頗高。

#### **十七、推行電話禮貌**

本所配合政府政策，推行電話禮貌，經常利用集會、常年教育、會議之機會宣導服務禮貌，並不定期實施電話禮貌測試，測試結果普遍良好。

#### **十八、辦理為民服務訓練**

利用各種會議及常年教育等機會，宣導為民服務，以客為尊之理念，及有關做法。

### **十九、加強對民眾政令之宣導**

為使民眾對相關法令政策之瞭解及防止不肖份子之詐騙，本所政風室經常製作宣導海報公告於接見室公佈欄及本所網站。

### **二十、遇急要事項，本所皆即時與收容人家屬做主動連繫**

收容人遇有疾病戒送外醫或住院或情緒不穩等情形，有必要與其家屬連繫時，本所則主動為之。

### **二十一、設置意見箱供民眾反映問題**

本所重視民眾反映，除於各場舍皆設有意見箱外，於候見室亦設有之，俾供民眾反映意見。

意見箱每星期由秘書會同政風室主任至少開啟一次，遇有民眾反映意見，除做為興革參考外，並將處理情形公告於候見室公佈欄。

### **二十二、接見民眾**

遇有民眾針對本所業務有所興革意見或有所陳情（訴）要求面見時，則視情形，由所長、政風室主任等人予接見。

### **二十三、增加接見室人性化之設施，並注意維護，加強為民服務。**

本所為符合民眾來所洽公或接見之需求，增闢有休息室一處，而候見室之設施包括服務排號抽取系統，電子字幕、書報雜誌、老花眼鏡、飲水機、販賣機、電視、冷氣機、盥洗室、電話、汽機車停放處及愛心鈴、輪椅、無障礙設施等人性化設施。

### **二十四、加強志工之訓練與服務**

本所志工目前有二位，為加強為民服務，除經常予志工灌輸服務觀念與技巧，並常至現場瞭解志工服務情形，民眾對本所志工之服務態度及熱忱，皆予頗高之肯定。

### **二十五、加強敦親睦鄰，與民為善工作**

本所推行敦親睦鄰工作，定期派人員協助打掃鄰近街道及認養公園。

### **二十六、辦理電話接見**

本所為便民服務，遇有收容人家(親)屬，因特殊原因(如殘疾、重病、年邁體衰、外國人民等)不克來所接見者，准予申辦電話接見。

### **二十七、辦理遠距接見**

民眾因遠道等原因不克前來接見，可申請遠距接見，藉視訊之便，達到接見之效果。

## **二十八、開放收容人家(親)屬及外界人士蒞所參訪**

藉以增進對矯正機關之瞭解，改善獄政形象。

## **二十九、提升網路服務功能，加強網路即時訊息之公告，並增加網路申辦事項之服務**

為使民眾即時瞭解本所相關訊息，便於申辦各類事項，本所隨時於網站提供最新訊息，並增加電話(網路)預約接見服務。

## **參、未來努力方向**

- 一、依法務部及矯正署對為民服務措施之指示，要求全體同仁做好為民服務工作，創造政府為民服務新形象。
- 二、時常利用機會或集會時間，宣導為民服務新觀念，提昇為民服務之品質與績效
- 三、賡續推動電話禮貌及服務禮貌，提昇機關形象。
- 四、增加志工人數、遴選更多之優秀志工，參與為民服務工作，提昇服務品質。
- 五、提升網路服務功能，增進服務效率。
- 六、加強宣導民眾，多利用本所網站及電子信箱，反映

意見，本所將樂意接受，並藉以提升為民服務品質。

本所網址：[www.tnd.moj.gov.tw](http://www.tnd.moj.gov.tw)

E-mail:tndc@mail.moj.gov.tw

總機:06-2782935

政風室檢舉專線:06-2781754

E-mail:tndn@mail.moj.gov.tw