

法務部矯正署臺南第二監獄

為民服務白皮書

一、前言

本監以優質領導、全體參與的「服務」原則，推行為民服務工作，建立及維護矯正機關嶄新形象，秉持細心、耐心、愛心的服務信條服務收容人、家屬、社區等，並敦請相關專家、志工協助教誨受刑人改悔向上，適於社會生活，使其重新做人。在依法行政的前提下，不斷檢視、改善及維護，以追求最佳的服務品質，達成雙向溝通、管教透明化及落實人權保障的多重目標，實現「政府用心，人民安心」的理念。

二、服務基礎原則

- (一) 慎重處理原則：以主動積極的精神慎重處理各項為民服務案件，重視當事人感受，使其困難能得到圓滿的解決。
- (二) 專業處理原則：嚴格要求承辦人員熟研相關制度、法規，迅速服務及解決當事人提出的問題，使其能在最短時間獲得正確、滿意的解答。
- (三) 雙向溝通原則：以誠懇、和藹的態度處理為民服務工作，嚴守法令規定，對於當事人合法的要求儘量協助解決，對於當事人不合法的要求亦予以委婉說明。
- (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，儘量聽取當事人訴說內心不平，遇有誤解法令的當事人，更須耐心委婉解釋。

三、各科室服務內容

■ 戒護科

- (一) 建立與家屬互動關係：

對於疾病、住院、違規等收容人，主動聯繫其家屬，除告知在監情形外，並鼓勵家屬利用遠距、一般或行動接見，加強家庭支持，俾利收容人安心服刑。
- (二) 辦理奔喪、返家探視：

本科於接獲收容人家屬遇有重大變故通知，如親屬病危、死亡等，均讓收容人先行以電話接見聯繫，並視需求協助辦理返家探視或奔喪。
- (三) 辦理增加接見：

對於增加接見之申請，設服務單一窗口，經陳核確認准、駁結果後，由專責承辦人主動連繫申請人，並協助提供後續服務或說明。

(四)敦親睦鄰：

指派本監外役隊人力提供本監鄰近社區服務，包含公墓除草、清掃街道、雜物清運等。

(五)協助辦理印鑑、在監證明：

提供收容人家屬申請各項社會福利救助，及收容人因個人權益事項委託家屬辦理各項印鑑、在監證明之服務。

■ 教化科

(一)教誨教育：

依據「法務部矯正署深化受刑人個別處遇實施計畫」，規劃一般性處遇，提供收容人生活輔導、教育、技能訓練、復歸社會知能及家庭支持方案。另，針對特定類型收容人（高齡、身心障礙、刑期十年以上且不得假釋收容人、自殺風險收容人）規劃保護性處遇，及對於施用毒品、酒癮收容人實施治療性處遇，以實證為基礎規劃處遇方案，提升處遇成效。

(二)引進社會教化資源：

宗教教化、教誨志工及社會志工輔導、公益團體不定期入監辦理活動等，以多元方式強化收容人教化輔導成效。

(三)文康活動：

1. 定期辦理各項競賽活動，如裝置藝術設計、戲劇、歌唱、五子棋及各項球類比賽等。
2. 每年辦理書展及新書推薦。
3. 藝術班才藝訓練—書法、花燈製作、香氛皂實作、繪畫、編織及基礎攝影等課程。

(四)家庭支持方案：

1. 懇親活動—於重要節日舉辦收容人「面對面懇親」及「電話懇親」，藉以提昇收容人家庭支持度及維繫彼此親情。
2. 家庭日活動—於保護性處遇（如高齡、身心障礙、長刑期收容人）課程中安排家庭日，邀請家屬蒞監參與活動，強化家庭關係。

(五)提供收容人家屬有關假釋作業、累進處遇制度等相關法律規定之諮詢。

■ 衛生科

(一) 衛生行政：

辦理與醫療有關的行政事務，如安排戒護外醫、住出院事務、保外醫治陳報上級或通知家屬等相關事務。

(二) 衛生保健：

平時注意預防保健，包括不定期的環境消毒、定期的胸部 X 光檢查及血液、尿液檢驗。

(三) 衛生醫療：

為提升監內醫療服務品質，引進社會資源，尋求合作醫療機構及延聘特約醫師或兼任醫師的加入。本監醫療服務內容包括內科、外科、精神科、泌尿科、皮膚科、家庭醫學科，牙科。

■ 調查分類科

(一) 收容人因辦理證件所需相片，由調查科協助辦理照相供收容人請購沖洗相片。

(二) 調查收容人之子女或家屬須照顧協助者，透過社會安全網關懷 E 起來網站線上通報，轉介收容人或其家屬住居地之縣市政府社會局（處），對其家庭進行協助與輔導，以解決其家庭困境與需求。

(三) 對於罹患精神疾病、年邁體弱、肢障或行動不便之出獄人，協助聯繫家屬來監接返。

(四) 對於衰老、重病、身心障礙不能自理生活之收容人出監後無居所或無親友協助照顧者，通知收容人戶籍所在地社會福利主管機關辦理轉介安置或為其他必要之處置。

(五) 收容人出監前調查其就業意願，需協助輔導就業者，將其填妥之就業轉介單寄送出監居住地之就業中心，於收容人出監後即銜接輔導就業事宜。

■ 作業科

(一) 開辦委託加工作業，招攬鄰近優質廠商，召開評價會議邀集產官學界人士，爭取受刑人合理工資，增加作業收入。

(二) 妥善安排作業課程，落實加工材料與成品控管，使收容人達成每日作業課程，以提升收容人勞作金。

(三) 健全作業管理流程，訂定合理產能目標，釐訂標準化之作業排程與成品製程，提高作業品質與產能。

(四) 開辦符合市場需求技能訓練班，積極與勞動部勞動力發展署合作，培養受刑人

謀生能力與厚植就業潛力，協助受刑人復歸社會。

(五)開辦自營作業項目，配合「一監所一(數)特色」之政策內涵，評估產業供銷市場，提升自營作業收入績效。

(六)推動自主監外作業階段性中間處遇，使受刑人提早適應職場生活，穩定工作習慣，有助日後重新復歸社會。

■ 總務科

(一)家屬接見室環境美化與便民措施：

於家屬候見室每日環境清掃並設置親子遊戲區、伙食展示櫃，使家屬能了解收容人在監生活狀況。另設置公用電話、冷熱飲水機、放置電視及書報雜誌，供家屬等候時間觀賞與閱讀。為方便接見家屬明瞭接見梯次及免除排隊等候查詢之困擾，於接見室裝設接見梯號次告示、語音及抽號碼系統，使等候接見之家屬，都能依序按梯次等候，避免造成擁擠之情形。

(二)貧困及無人接見之收容人生活協助：

協助相關單位辦理採購免費供貧困、無人接見收容人使用之供應日常必需用品，以關懷收容人在監生活。

(三)行政革新：

以積極、確實、服務之心態，依法辦理行政、維修、採購等業務及民眾洽公之需求。

■ 人事室

(一)健全組織編制，合理控管員額，善用人力資源，襄助監務發展。

(二)鼓勵進修研究，推動終身學習，增進員工知能，提升人力素質。

(三)加強人員管理，整飭辦公紀律，強化平時考核，勵行考績獎懲。

(四)促進身心健康，營造人際和諧，深化性別平權，友善職場環境。

■ 統計室

(一)定期發布統計資訊。

(二)全監網頁更新服務。

(三)各資訊應用系統維護與推廣作業。

(四)機關資訊安全維護作業。

■ 會計室

宏觀分配全監公共資源，促進資源運用效益，增進政府財務效能，發揮支援決策

功能。

■ 政風室

- (一)樹立「廉潔」、「效能」、「便民」之廉能政府。
- (二)發掘施政缺失，做為機關施政參考。
- (三)嚴採防貪作為，積極防杜可能發生之弊端。
- (四)受理貪瀆不法案件之檢舉與查處。
- (五)退還民眾餽贈員工之財物，並依規定辦理相關手續。

四、重點服務措施

- (一)蒐集輿情、民情，檢討現行為民服務業務，提升服務品質：辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失，廣開民眾建言包含書信、電子郵件、電話等。
- (二)作業標準化，程序簡捷化，提升行政效率：依法行政，透明化、一致化之作為，縮短作業流程、開拓服務的深度與廣度。
- (三)注重服務禮貌，塑造親切環境，樹立服務形象：為因應收容人家屬接見，設有汽車、機車停車場、無障礙坡道、無障礙停車位、接見流程圖、梯次號碼機、電子字幕機等，接見等候區亦提供電話、老花眼鏡、紙筆、飲水機、電視、報章雜誌等，供家屬等候過程中使用。
- (四)結合專家、學者、宗教團體等各項社會資源，協助監內各項業務推行。

五、歡迎與我們聯絡

如果您對我們的各項服務有任何意見或建議，歡迎您的指教，以便於我們參考改進。

我們的申訴電話號碼：06-6987797

我們的檢舉電話號碼：06-6987797 轉 113

我們的傳真號碼：06-6982489

我們的機關地址：73445 臺南市六甲區甲東里曾文街 161 號

我們的聯絡電子信箱：tn2pmail@mail.moj.gov.tw