

# 法務部矯正署泰源監獄為民服務白皮書

## 壹、前言：

本監任務係執行刑罰與對收容人進行矯正、教化改造，促其更生復歸社會；並秉持服務精神，進一步提升服務品質，推動成為以民為主且「親民」、「便民」、「禮民」的司法機關。

## 貳、主要業務：

本監業務包括戒護管理、衛生保健、行政業務、政風業務、調查分類、輔導教誨及技能訓練業務，主要內容如下：

### 一、戒護管理：

落實勤務責任制度、強化安全檢查工作、管理人員常年教育、隨時檢討戒護管理措施、設備及建立各項管理制度等業務。

### 二、衛生保健：

- (一) 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，促進機關人員及收容人建立正確保健觀念，維護身心健康。
- (二) 本監設有心理師及心理諮商輔導室，促進收容人身心健康與正面價值觀的建立；員工方面設有員工協助方案，發現並協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，使其能以健康之身心投入工作，提升其工作士氣及服務效能。

### 三、行政研考、改革及內外部監督業務：

- (一) 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。

(二) 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。

(三) 外部視察業務：

透過外部視察小組，落實透明化原則，保障收容人之權益，促進機關與外界之溝通，協助機關運作品質與工作環境改善及可用資源之提升。

四、輔導教誨與作業及技能訓練業務：

(一) 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。

(二) 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監後能有一技之長。

五、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，運用簡式健康量表(BSRS-5)及病人健康問卷(PHQ-9) 評估個人心理照護需求，綜合調查結果擬定收容人個別處遇計畫，並於收容人出監時落實更生保護、安置、及安養之協助工作。

## 六、對外聯繫及接洽業務：

(一) 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。

(二) 參觀採訪業務：

為落實透明化原則，開放依媒體請求，進入適當處所採訪或參觀；或依民眾請求，進入適當處所參觀。

## 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，主動積極聯繫當事人，提供必要之資訊服務，使其困難能圓滿解決。

### 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、本監便民服務措施：

### 一、整合申辦窗口：

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。

### 二、服務自動化：

#### （一）提供 24 小時語音查詢服務系統：

本監語音查詢系統共有五線，代表號碼為 (089)891497，全天候供民眾查詢本監相關業務，其內容有：

1. 收容人辦理接見之規定。
2. 申請與本監收容人電話接見之規定。
3. 申請與本監收容人通訊之規定。
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. 申請辦理出監證明、在監證明等。
8. 瞭解本監收容人生活作息情形。
9. 有關報請假釋之規定。
10. 轉接各部門承辦之電話分機及查詢本監地址等。

#### （二）提供網路申辦服務：

1. 本監全球資訊網為民服務項下之表單下載提供各式表單供民眾填寫申請。
2. 提供網路線上申請東區矯正機關社區聯合服務隊服務作業。
3. 提供線上訂購技訓作業成品。
4. 提供家屬於線上為收容人購買百貨物品。

### 三、受理申請案服務：

#### （一）核發出監證明：

本監採隨到隨辦，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，本監於三日內辦妥寄回申請人，傳真申辦者均當日辦妥回傳。

#### （二）核發在監證明書：

收容人在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，得申請核發在監證明書，在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：

收容人假釋出監，均製作假釋證明書以為證明之用，若有出監之假釋人遺失該證書情事，可來函或親自來監申請補發，本監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，可申請本監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監辦理認證，本監均採隨到隨辦，相當便捷。

#### 四、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，本監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監辦理一至五次接見，每次接見以 30 分鐘為限。

（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，每月第一個星期日辦理接見業務。

（三）彈性調整接見：

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、身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，本監透過網路傳輸，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）行動接見：

為提升民眾接見便利性，強化收容人社會支持之力量，透過智慧型手機或平板電腦進行行動接見，不需長途跋涉及舟車勞頓，提昇家屬的便利性。

(七) 面對面懇親接見：

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懇親接見以解思鄉情愁。

五、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。

六、敦親睦鄰服務：

本監對便民工作極為重視，凡鄰近社區，遇有急病送醫、發生火警，本監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。

七、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、哺乳室、兒童遊憩區等，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、書寫範例以及法律參考資料供當事人使用，另設置有身障步道、身障專用電梯、廁所、身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，且備有輪椅一部供身障人士使用。
- (四) 設有電視螢幕公告重要訊息(因借提等原因無法接見之收容人)及政令宣導。

## 八、本監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自行填寫發信表，由場舍主管檢查無違禁物品彌封(不予閱讀)，送交教區複查，轉送戒護科確認發信數量再交由總務科收發室寄出。
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以金屬探測器檢查，分送所屬教區科員檢查有無違禁物品(不予閱讀)，交由場舍主管檢查並交付書信及收信表填寫。

### （二）送入、寄入物品之處理流程：

為加強便民服務，本監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。

## 九、陳情案件之處理：

本監提供各種陳情管道，包括意見箱、首長信箱、電話等，均有專人辦理調查及回覆。



## 伍、服務時間：

### 一、一般行政業務

每星期一至星期五上午 08：00～12：00，下午 13：00～17：00。

### 二、辦理接見時間

(一) 星期一至星期五上午 08：30～11：30（登記至 11：00 為止），下午 13：30～16：30（登記至 16：00 為止）。

(二) 每月第一個星期日辦理假日接見時間：(同上)。

(三) 遇連續假日、節慶，另行提前於本監全球資訊網公告。

## 陸、本監歡迎民眾提供寶貴意見：

如果您對本監的服務有任何寶貴意見，歡迎您告訴我們，我們一定儘速處理、檢討；若對本監有任何革新、服務上的批評與建言，亦請不吝賜教，讓我們有改進成長的空間，謝謝。

本監地址：臺東縣東河鄉北源村 32 號

本監電話(總機)：089-891743

本監民意電子信箱：[tuvn@mail.moj.gov.tw](mailto:tuvn@mail.moj.gov.tw)

本監網址：[www.tuv.moj.gov.tw](http://www.tuv.moj.gov.tw)