

# 107 年度服務躍升執行成果報告

陳報機關：法務部矯正署桃園監獄

資料時間：107 年 1 月至 12 月

## 一、基礎服務

### (一) 服務一致及正確

1. 申辦業務標準作業流程訂定情形：有關為民服務相關業務均已訂定標準作業流程，並於 103 年 3 月 3 日訂定「法務部矯正署桃園監獄受理人民陳情案件處理作業要點」，明文規範各項人民陳(申)請案件之處理程序及作業時程，以保障民眾權益。

2. 服務及時性：

(1) 為民服務之主要對外洽辦窗口及各科室均設有專線或分機，公告於本監網站及接見處所供民眾索引，隨時更新內容，民眾可直接撥打專線電話，或經由總機轉接洽辦業務。

(2) 鼓勵同仁運用公文線上簽核、電子郵件寄送與利用法務部附件下載區存取附件等方式進行公文及電子檔案傳送，大幅節省紙張耗用、郵寄成本、公文傳遞時間及人力，以達節能減碳之效果。107 年度公文線上簽核比率，監獄為 76.02%、看守所為 82.40%、少年觀護所為 88.55%。

3. 服務人員專業度

(1) 各科室訂定之內部規章均於內部網站公告週知，俾利同仁快速熟悉各項業務，縮短為民服務作業時程，並能即時回應民眾所詢問題。

(2)利用監務委員會議、科務會議或每日勤前教育向同仁及志工宣導與洽公民眾應對時，態度應親切、委婉、面帶微笑，並以不定時抽查測試受訪同仁之禮貌及專業度。107 年度測試計 26 人次，測試結果均為優等。

## (二)服務友善

### 1. 服務設施合宜程度

- (1)接見室內設置收容人技藝成品展示櫃、每日伙食展示櫃、號碼機與飲水機等設備，建置 3C 通訊設備充電服務專區及民眾等候區之座椅，門口外設置愛心鈴、垃圾桶、廚餘回收桶與飲料販賣機，並於接見室左側設置身障坡道；各項接見對講設備及飲水機均每日清潔、消毒及保養，每週定期維修，提供適時適切的照護與服務，提升為民服務品質，對民眾需求有高度回應力。
- (2)為保護及支持婦女的哺乳權，於合作社販賣部外側設置育嬰哺乳室，內設有沙發、開飲機等設備，充分提供嬰兒既安全又舒適的哺乳場所，重視婦女與幼兒隱私。
- (3)合作社販賣部內設置購物展示櫃及民眾候見休息區，外側設置身障人士專用機車、汽車停車格、吸菸區及提款機各 1 處，方便民眾使用。
- (4)行政大樓 1 樓置洽公民眾休息區及律師休息室，提供舒適桌椅、當日報紙及雜誌書刊，方便收容人家屬、外賓及律師休憩及閱覽，並設有置物櫃，可供洽公民眾置放貴重物品，避免財物遺失困擾。
- (5)於重要幹道增設路口指示牌，有效指引洽公民眾。

## 2. 網站使用便利性

- (1)機關全球資訊網設有全網站檢索服務及「網站導覽」功能，並將各項與民眾相關服務彙整成「便民服務」單元，首頁亦設有便民專區、活動預告、常見問答等單元，便利民眾瀏覽及查詢所需服務資訊。
- (2)配合「身心障礙者權益保障法」第 52 條之 2 規定，除通過第一優先(A+)等級之無障礙檢測並取得認證標章外，每月亦利用國家通訊傳播委員會所提供之無障礙網頁檢測軟體，自行辦理網站檢測作業，提供無障礙網路空間予各方人士使用。

## 3. 服務行為的友善性

- (1)107 年度遴聘接見志工 7 名，每日安排 4 名接見志工協助民眾申辦、導引及提供服務諮詢，另設有矯正志工查詢系統，協助民眾查詢收容人相關資料。
- (2)為避免辦理接見民眾發生因寵物管理不周，導致遭絆倒而受傷之情事發生，特加強宣導與民眾直接接觸之業務同仁及志工，嚴加預防。

## 4. 服務資訊透明度

### (1)資訊公開

- A. 當日因故無法辦理接見收容人名單公告於接見室公布欄及全球資訊網，以便民眾查詢；遇有特定假日及連續假期，隨時公告相關接見訊息。
- B. 利用接見家屬等候接見時間及收容人監內看診候診時間播放各項政令宣導影片，使其瞭解各項獄政興革措施。

107 年度播放計 532 次，觀賞人數計 66,882 人次。

C. 依政府資訊公開法第 7 條規定，於機關網站設置下列機制，配合公開相關政府資訊及相關服務資訊：

a. 電子公布欄：提供民眾各項施政措施、參訪活動、懇親活動、採購、人事招募等活動資訊，總計 107 年公告最新資訊 356 件、採購資訊 8 筆、教化活動資訊 78 筆、家屬參訪資訊 24 筆。

b. 民眾導覽服務：提供各項與民眾相關業務辦理資訊，合計提供會客登記時間、各項接見服務需知、各類證明申辦需知、線上申辦服務等 9 項服務資訊。

c. 資訊公開園地：公開與機關職責及服務措施相關資訊，包括主管法規、預決算報告、受贈財物、辦理國家賠償事件收結情形、年度工作計畫、水質檢驗報告、本監服務躍升實施計畫、業務聯絡資訊等 15 類公開資料。

d. 檔案應用專區：為提升人民共享及公平合理利用檔案及政府資訊之便利性，增進人民對公共事務之瞭解、信賴與監督，落實「檔案法」及「政府資訊公開法」之精神，於機關網站設置「檔案應用專區」單元，公開「法務部矯正署桃園監獄與合署辦公看守所及少年觀護所檔案及政府資訊開放應用須知」、提供「政府資訊收費標準」及「檔案閱覽抄錄複製收費標準表」等 3 類資訊，方便民眾向機關申請閱覽、抄錄或複製檔案或政府資訊。

(2) 資料開放：為促進機關資料流通，提升施政效能，滿足民眾需求，強化民眾監督政府力量，將機關會計月報、預算

報告、決算報告、收容情形統計表及各項業務成效統計表等共 30 種業務資料，於去個人資料識別化後製成開放電子檔案格式(如 PDF、ODF、XML 等)置於機關全球資訊網，以供民眾下載利用，以強化政府資訊加值應用，並定期檢視及更新資料。

- (3)案件查詢管道：為避免民眾往返勞累，針對民眾常用服務提供網路申辦服務，讓民眾透過網路即可申辦相關業務，並提供申辦案件辦理進度查詢功能。107 年度民眾利用網路申請相關服務之案件數為 27 件。

## 二、服務遞送

### (一)服務便捷

1. 依法務部矯正署 102 年「民眾安心—矯正機關便民服務單一窗口方案」於行政大樓入口收發室內設置「便民服務單一窗口服務櫃檯」，服務項目共計 11 項。
2. 接見室設有號碼機、叫號顯示燈、接見相關訊息及接見梯次跑馬燈等，民眾辦理接見時先抽取號碼牌，再由承辦人員廣播持號碼牌者依序至服務窗口辦理，以免久候。
3. 設有矯正機關預約接見系統，民眾除得於接見室辦理外，亦可利用網路或傳真等方式辦理預約接見登記服務；為避免民眾旅途勞費，本監亦提供網路或電話等多元查詢方式，供其選擇使用；預約接見當日，主動與民眾聯繫及確認接見時間，以確保權益。107 年度辦理預約接見計 20 人次。
4. 為落實法務部矯正署「親民、便民、禮民」之施政理念，接見室配置舒適座椅，設置申辦流程告示並提供各種書寫表範

例、老花眼鏡供民眾使用，並整合登記、寄入物品、菜餚及金錢寄送與購物等多項服務於一處，讓民眾於任一服務窗口即可辦理各項事務，有效節省等候時間。107 年度辦理收容人一般接見 36,046 人次(含增加接見 818 人次)。

5. 整合廠商申請委託加工窗口：廠商申辦委託加工作業，由專人負責辦理，並協定進出貨時間，達一次收件全程服務效能。107 年度委託加工金額總計新臺幣(下同)1,558 萬 8,688 元，較 106 年度增加 4.57%。

## (二)服務可近性

1. 為利收容人家屬因故或遠道不便蒞監申請接見，或收容人因特殊情事急需聯繫，於戒護中心內裝設卡式公用電話機 2 部，凡符合規定者皆可申請電話接見。
2. 設置遠距接見及訊問設備，俾利公務機關及收容人家屬，以視訊方式辦理接見與訊問事宜。
3. 收容人對於偵審案件如需聘請律師進行訴訟辯護，協助辦理律師接見，俾維護其人權。
4. 入監執行或羈押之新收收容人、遇收容人違反規定遭受違規處分、罹患疾病或其他特殊情事時，即寄發書函或電話通知其家屬，並告知相關規定，使其安心。
5. 協助收容人或家屬申請在監(所)證明，俾利向所轄各縣市政府社會局辦理社會福利補助。
6. 調查收容人出監前之就養、就業、就學及缺乏旅費不能返鄉等項目，由財團法人更生保護會輔導或轉介相關單位提供適當協助。

7. 新收入監（所）收容人如符合得易科罰金條件，由管教小組加以輔導，協助聯絡其家屬或辦理電話接見，積極辦理繳納罰金，以紓解收容擁擠窘境，符合社會期待。
8. 為使收容人得以使用健保醫療資料，矯正署除函請法務部協助於成年收容人之執行傳票或命令上，登載提醒收容人入監（所）執行時應攜帶健保 IC 卡之說明外，亦協助清查收容人卡片持有狀況、申請卡片、補卡。
9. 收容人家屬因親屬喪亡或家中遭逢重大事故申請返家探視，由專人立即協助辦理，並告知相關規定及申辦進度。
10. 收容人或其家屬申請移監時，指派專人審核條件，如由收容人提出申請者，即請管教人員告知收容人並予以輔導；如係其家屬提出申請者，則先行電話告知申辦情形，貫徹便民之精神。
11. 為改善超額收容致嚴重影響收容人生活品質之困境，配合辦理機動移監降低超額比率，辦理移監翌日即通知家屬，避免造成家屬抱怨。
12. 為紓解收容人重要節日思親情緒，並鼓勵家屬多予關懷，藉由親情勉其改悔向上，特別辦理電話懇親及面對面懇親。
13. 開辦家庭支持團體課程，並舉辦家庭支持暨親子日活動，以加強毒品收容人戒毒決心及強化其家庭支持力。
14. 為協助即提供將出監收容人職涯規劃與就業諮詢，配合當地更生保護分會或桃園就業中心辦理就業輔導活動，以建立收容人正確之求職技巧與職業道德觀念。

15. 與毒品危害防制中心及桃園就業服務中心配合每月辦理職訓講座。
16. 每半年與就業服務中心配合辦理建立職場觀念與職場接軌就業講座。
17. 製作出監資源摺頁手冊給予出監收容人，內含就業相關資訊、馬上關懷急難救助金、戒毒及假釋相關資訊。
18. 協助通報縣市政府社會局在監收容人有 12 歲以下子女需協助者。
19. 協助通報縣市政府社會局在監收容人有 12 歲以上子女、父母或家人需協助者。
20. 有關服務可近性各項數據統計，詳如表 1：

表 1 服務可近性各項數據統計

服務項目	辦理件數	服務項目	辦理件數
電話接見	80 件	遠距接見	1. 收容人申辦 389 人次；家屬申辦 261 人次。 2. 他機關收容人申請接見本監收容人 88 人次。 3. 本監收容人申請接見他機關收容人 65 人次。
遠距訊問	814 件	律師接見	4,958 件
收容人因案入監執行或羈押，本監主動通知其家屬	6,510 件	收容人受違規處分，本監主動通知其家屬	700 件
收容人罹患疾病、情緒不穩或其他特殊情事，本監主動通知	337 件	協助收容人申請在監(所)證明	2,042 件



其家屬			
辦理轉介將出監收容人予更生保護會或相關單位	182 件	輔導收容人繳納罰金	輔導 1,090 人次，出監 316 人
協助收容人申請健保卡或補卡	765 人次申請，補卡 765 張	收容人返家探視申請	48 件
收容人移監申請	6 件	辦理收容人移監	1,659 人次
電話懇親	1,601 人次	面對面懇親	收容人 708 人次 家屬 1,367 人次
家庭支持方案	1. 開辦相關課程計 16 場次，160 人次參加 2. 舉辦相關活動計 1 場次，收容人 7 人次、家屬 13 人次參加。	協助即提供將出監收容人職涯規劃與就業諮詢	506 人次
每月辦理職訓講座	493 人次	辦理建立職場觀念與職場接軌就業講座	95 人次
出監資源文宣發放	1,245 人次	通報收容人有 12 歲以下子女需協助者	23 次
通報收容人有 12 歲以上子女、父母或親人需協助者	3 次。		

### (三)服務成長及優化

#### 1. 突破成長：

(1)107 年度辦理社會團體參訪計 6 次，參訪人數計 148 人；家屬參訪計 2 次，參訪人數計 2 人。

(2)107 年度替代役男社區清掃服務計實施 20 次，共 20 小時（每次 1 小時），參加人員計 101 人次，做好敦親睦鄰，有效提升機關為民服務形象。

- (3)為響應內政部役政署鼓勵替代役役男踴躍參與全國「捐血月」活動，107 年度役男參與捐血人數計 37 人次，總捐血量達 11,500 cc，冀達「捐血一袋，救人一命」公益目的。
- (4)積極向民間廠商推展承攬委託加工業務，以充分利用矯正機關人力資源，解決民間勞工產業人力不足之問題：
- A. 受刑人自主監外作業：依矯正署函示，107 年度目標名額為 8 名。106 年 11 月 29 日與「良朋農產有限公司」簽訂勞務委託契約調派 4 名，從事蔬果截切加工作業；107 年 8 月 29 日與「點線麵餐飲股份有限公司」簽訂勞務委託契約調派 4 名，從事籃子清洗與環境清潔作業。前揭契約期間均至 107 年 12 月 20 日止，並於 107 年 11 月 21 日召開評議價會議簽訂 108 年度契約。
- B. 107 年度與「良朋農產有限公司」和「點線麵餐飲股份有限公司」等 2 家廠商簽訂委託勞務契約；另與德傑實業有限公司等 7 家委託加工廠商續約，並於 107 年 12 月 20 日與金沙山環保有限公司簽訂塑料回收分類加工委託勞務契約。勞務及委託加工廠商合計 10 家。
- (5)為活化空間利用，提升機關人文涵養與服務品質，原技訓教室於 107 年 3 月 26 改建為綜合教室，內部空間區分為電腦教室、諮商輔導室及花燈班等，並使本監服務員或視同作業收容人得於職前接受相關工作訓練。
- (6)107 年 2 月 16 日嘉義縣政府主辦之「2018 臺灣燈會」全國花燈競賽榮獲優等，藉由收容人所製作之花燈，發揚花

燈傳統民俗文化，使外界瞭解到矯正機關技訓與教化成效，頗獲各界好評。

- (7)為彰顯公益關懷，形塑矯正機關新形象，於102年11月27日成立「法務部矯正署桃園監獄愛心社」。107年度發起「桃監愛分享-募集物資及捐款活動」，6月14日張副典獄長率同仁赴「桃園藍迪兒童之家」致贈搬遷計畫基金8萬元及生活物資一批。

## 2. 優質服務

- (1)民眾、律師或借訊人員至本監洽辦各項業務，如急需影印證件或其他相關文件時，可由戒護科或總務科免費代為影印。
- (2)對非禁見住院收容人之最近親屬及家屬請求接見者，接見次數不受級數及每週次數限制，以利其到院探望並體恤其擔憂之情。
- (3)為提升收容人醫療照護品質，與衛生福利部桃園醫院簽訂健保醫療合作，由該院派醫師蒞監門診；若因病情在監無法妥適治療時，則安排戒護外醫或住院治療。107年1月至12月總計監內門診29,107人次、戒護外醫（含門診及檢查）903人次、戒護外醫（住院）329人次。

## 三、服務量能

### (一)內部作業簡化

1. 民眾以電話預約辦理遠距接見，僅需於首次辦理時傳真相關身分證明文件據以審核，日後再次辦理時，僅需以電話或網路預約等方式即可。若其未攜帶身分證，亦得提供足資證明

文件，核對無誤後辦理，以達便民目的。

2. 收容人家屬因處理財產繼承、子女入學或其他個人事務，須辦理收容人在監（所）證明時，可由收容人經申請核准後寄回，並得透過網路或親臨辦理，以縮短辦理等候時間。107 年度共辦理 1,944 件。
3. 收容人如需請親友領回其保管金及物品，經申請核可後，其家屬即可領回。107 年度辦理收容人申請領回金錢、保管物品計 600 件。
4. 收容人家屬蒞監辦理寄入藥品時，由值勤人員登載相關資料，經藥師查核無誤後轉交場舍主管保管及發給收容人服用，俾維護收容人身體健康。107 年度辦理 25 件。

## (二) 服務精進機制

1. 為提升收容人生活處遇，符合國際人權規範，免費發放每位新收收容人新收包 1 份(單份價值 260 元)，並發放每位清寒收容人救濟品 1 份(單份價值 359 元)。107 年度發放新收包(即新收入監人數)共 6,510 份，救濟品(即發放人數)共 835 份，總價值為 199 萬 2,365 元。
2. 為改善每日臨櫃辦理接見人次經常達 230 至 300 人次間，不時接獲民眾反映接見室內人潮擁塞、等候時間過久等問題，爰於 101 年度起，開辦「禁見收容人家屬優先窗口」措施，使禁見收容人家屬寄送菜餚時無需依序等候辦理接見梯次登記等事宜，俾有效紓解等候人潮及縮短其他民眾等候時間。107 年度民眾利用「禁見收容人家屬優先窗口」寄送菜餚共計 3,806 人次。

#### 四、服務評價

##### (一)服務滿意情形

1. 各場舍每月派收容人代表出席參加膳食小組會議，每季舉辦 1 次收容人生活及工作檢討會，提供收容人表達意見管道。
2. 政風室以面對面或發放不記名之問卷方式，針對收容人親友實施廉政及民意問卷調查，深入瞭解受訪者對於各項業務興革意見及滿意度情形，相關建言彙整完成後，會請相關科室參酌改進。107 年度訪查 210 人，發放問卷 210 份，回收 206 份，有效樣本數 206 份，回收率 98%。
3. 因應網路社會時代的來臨，增進與民眾互動及回應，提高民眾對機關相關作為認識及認同，於 YouTube 網站設有專區，上傳相關活動影片，俾提昇向社會大眾宣導機關能見度，並透過網路社群多人參與機制，暢通意見交流，使本機關的服務能更符合民眾需求。

##### (二)意見回應處理情形

1. 設置檢舉貪瀆專線電話，即時處理民眾、出監(所)收容人或家屬之檢舉事項，對於檢舉案件處理情形適時告知檢舉人，必要時並公布於機關全球資訊網。
2. 接見室、行政大樓一樓走廊分別各設有民意信箱 1 個，接見室信箱並加註「署長信箱」資訊，提供與矯正署直接溝通管道。另戒護區內各場舍意見箱共設有 27 個，替代役隊部設有意見箱 1 個，均由秘書會同政風人員每週定期開啟，提供民眾、收容人及役男發表建言機會，涉有缺失事項皆由政風人員簽核後會相關業務單位檢討改進。107 年度意見箱開啟

51 次，接獲反映意見 92 件。

3. 教誨師或督勤官對出監收容人實施「個別訪談」，實際瞭解生活情形，如有反映意見即會相關業務單位參考改進。107 年度實施訪談計 2,886 人次。
4. 為瞭解民眾對於施政作為之針砭意見，於機關網站設有「首長信箱」，並於桃園中路郵局設有「受理檢舉貪瀆信箱」，均依相關規定回復民眾所提意見或建議。107 年度共接獲及處理 148 件人民陳情(申請)案件(含首長信箱案件)，均於規定時限內辦理完竣。