

106 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：106 年 1 至 6 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：本監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)本監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)本監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。106 年 1 至 6 月線上簽核比率，監獄為 73.21%、看守所為 58.09%、少年觀護所為 85.83%。

3. 服務人員專業度

(1)各科室訂定之內部規章均於本監內部網站公告週知，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)本監利用監務委員會議、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。106年1月至6月共計測試12人次。

(二)服務友善

1. 服務設施合宜程度

- (1)本監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，提升本監為民服務品質，對民眾需求有高度回應力。
- (2)本監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，有效改善本監接見室舊有動線混亂之問題。
- (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、來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)本監於重要幹道增設路口指示牌，有效指引蒞監洽公民眾。

2. 網站使用便利性

(1)本監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「民眾導覽服務」單元，網站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、連結至所需服務網頁。

(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，俾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)本監 106 年度遴聘接見志工 7 名，每日安排 2 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)為避免蒞監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，本監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. 接見室每日公布當日出庭收容人名單，方便民眾查詢，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播放各項政令宣導，使其瞭

解各項獄政革新措施。106 年 1 至 6 月總計播放 256 次，觀賞人數計 21,110 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 106 年 1 至 6 月合計公告最新資訊 152 件、採購資訊 2 筆、教化活動資訊 23 筆、家屬參訪資訊 12 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、各項證明申辦需知、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、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。

(2) 資料開放：本機關設有網頁推動小組，綜理機關網頁資料更新維護作業，定期開會討論網站更新、改善等事宜，並自訂中英文網頁更新維護查核作業輪值表，由網頁推動小組成員，每兩個月針對機關網站辦理查核作業，以確保機關網站內容正確，無過期資訊或資訊連結位址不正確等情形。

(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。106 年 1 月至 6 月民

眾利用網路申請相關服務之案件數為 6 件。

二、服務遞送

(一)服務便捷

1. 本監依法務部矯正署 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. 本監設有矯正機關預約接見系統，民眾除得於本監接見室辦理外，亦可利用網路、電話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，本監主動與民眾聯繫及確認接見時間，以確保權益。106 年 1 月至 6 月辦理預約接見 12 人次。
4. 為落實法務部矯正署「親民、便民、禮民」之施政理念，本監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。106 年 1 月至 6 月辦理收容人一般接見 18,124 人次(含增加接件 238 人次)。
5. 整合廠商申請委託加工窗口，廠商至本監申辦委託加工作業時，由作業科專人負責辦理，並協定進出貨時間，達一次收

件全程服務效能。106 年 1 至 6 月委託加工金額總計新臺幣(下同)8,017,286 元。

(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，本監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. 本監設有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，本監協助辦理律師接見，俾維護其人權。
4. 入監執行或羈押之新收收容人、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，本監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/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，本監名籍股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，蒞監申請返家探視時，本監由總務科名籍人員協助辦理，並立即告知申請人辦理情形。
10. 收容人或其家屬申請移監時，本監即由總務科名籍指派專人審核條件，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. 本監因超額收容，嚴重影響收容人生活品質，為謀求改善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. 為紓解收容人春節、母親節及中秋節思親情緒，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. 本監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。
14. 有關本監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	148 件	遠距接見	1. 收容人申辦 54 人次；家屬申辦 946 人次。 2. 他機關收容人申請接見本監收容人 40 人次。 3. 本監收容人申請

			接見他機關收容人 19 人次。
遠距訊問	287 件	律師接見	2,645 件
收容人因案入監執行或羈押，本監主動通知其家屬	1,509 件	收容人受違規處分，本監主動通知其家屬	386 件
收容人罹患疾病、情緒不穩或其他特殊情事，本監主動通知其家屬	14 件	協助收容人申請在監(所)證明	0 件
辦理轉介將出監收容人予更生保護會或相關單位	115 件	輔導收容人繳納罰金	輔導 784 人次 出監 132 人
協助收容人申請健保卡或補卡	492 人次申請 補卡 492 張	收容人返家探視申請	10 件
收容人移監申請	3 件	辦理收容人移監	596 人次
電話懇親	566 人次	面對面懇親	收容人 401 人次 家屬 738 人次
協助即提供將出監收容人職涯規劃與就業諮詢	424 人次		

(三)服務成長及優化

1. 突破成長：

(1)本監 106 年 1 至 6 月辦理社會團體參訪計 2 次，參訪人數計 52 人；家屬參訪計 4 次，參訪人數計 4 人。

(2)106 年 1 至 6 月替代役男公益服務活動計實施 12 次，共 12 小時(每次 1 小時)，參加役男計 115 人次；社區清掃服務計實施 60 次，共 60 小時(每次 1 小時)，參加人員計 540 人次，有效提升本監為民服務形象，做好敦親睦鄰，提升本監公益形象。

- (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，本監主動聯繫「新竹捐血站-桃園分站」，於106年1至6月間役男參與捐血人數計58人，總捐血量達19,750 cc，冀達「捐血一袋，救人一命」公益目的。
- (4)本監辦理收容人技能訓練及專案技能丙級技術士檢定場地，均依據職業訓練機構及勞動部勞動力發展署技能檢定中心術科場地設置標準建置，符合訓練學員之需求。106年度共18名電腦班學員參加技能訓練，因違規及學習成效落後計有4名退訓，餘14名學員參加技能檢定。
- (5)本監積極向民間廠商推展本監承攬委託加工業務，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。106年4月26日本監與永全懋股份有限公司簽訂受刑人自主監外作業委託勞務契約，遴選3名受刑人自106年6月1日起從事該公司煉鋁及金屬塑型加工作業。
- (6)本監參加106年2月7日由雲林縣政府主辦之「2017臺灣燈會」全國花燈競賽榮獲優等，藉由本監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)本監為彰顯公益關懷，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」，不定期發起各類公益關懷活動：
- A. 106年1月份發起人安基金會「第27屆寒士吃飽30尾牙」為寒士、街友、獨居長輩暨待拉單親媽媽準備愛心紅包，共計募款9,000元。

B. 106 年 4 月份發起響應「STEP30 舊鞋救命」春季募集活動，共計募集鞋、包包（書包）、夏秋衣服等物資計 9 箱，由本監人事室宗主任及同仁赴新北市泰山區伯利恆倉庫代表捐贈。

C. 106 年 6 月份發起「桃監愛分享—募集物資及捐款活動」關懷「桃園家扶中心」，並於 6 月 23 日由本監人事室宗主任及同仁赴中壢桃園家扶中心致贈急難救助金 6 萬元及生活物資一批。

2. 優質服務

(1) 家屬、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) 本監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) 為妥善照護在監（所）收容人，本監與衛生福利部桃園醫院簽訂健保醫療合作，由桃園醫院派醫師蒞監門診，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。

106 年 1 月至 6 月總計監內門診 15,166 人次、戒護外醫（門診及檢查）486 人次、戒護外醫（住院）175 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至本監戒護科審核，日後得以電話預約或透過

網路預約即可辦理。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，並得透過網路或親至本監辦理，以縮短辦理等候時間。106年1月至6月共辦理848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，其家屬即可至本監領回。106年1月至6月辦理收容人申請領回金錢、保管物品271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，經藥師核可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。106年1月至6月辦理14件。

(二)服務精進機制

1. 本監收容人以酒駕、竊盜、毒品案件居多，由於是類收容人家境大部分屬清寒貧困，為提倡政府環保資源回收政策，開源節流，節省公帑，爰實施「回收衣物再使用計畫」，鼓勵同仁及出監（所）收容人捐出舊衣物、寢具、拖鞋等回收再使用；回收衣物經消毒與清洗後發給家境貧困確有需求之收容人使用。106年1月至6月回收衣物總價值332,135元，領用衣物總價值792,975元，總受惠人數共869人。
2. 本監接見室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、等候時間過久等怨言。本監為改善此情形，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。106年1至6月民眾利用「禁見收容人家屬優先窗口」寄送菜餚共計2,510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，針對在監（所）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本監各項業務之興革意見及滿意度情形，並將具體反映意見彙整後，會相關科室參酌改進。
3. 本監接見室放置民眾滿意度調查問卷，由接見室志工發放與回收，106年1至6月共計發放問卷50份，回收50份，有效樣本47份，回收率為94%。
4. 配合網路社會時代的來臨，為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，本監於YouTube網站設有專區，上傳機關相關活動影片，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. 本監政風室設置檢舉貪瀆專線電話，即時處理民眾、出監收容人或接見家屬之檢舉事項，對於檢舉案件處理情形適時告知檢舉人，必要時並公布於本監網頁。
2. 本監接見室、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，均每週定期由秘書會同政風室開啟，提供民眾、收容人、役男發表建言機會，涉有缺失事項皆由政風室簽陳核准後會相關業務單位檢討改進。106 年 1 月至 6 月共開啟 21 次，接獲反映意見 11 件。

3. 對於出監收容人由教誨師、督勤官辦理「個別訪談」，實際深入瞭解收容人對於在（監）所內之生活情形，如有反映意見即會相關業務單位參考改進。106 年 1 月至 6 月實施出監（所）訪談計 1,957 人。
4. 為獲取民眾對於本機關施政作為之針砭意見，本監於機關網站設有首長信箱，並於桃園郵局設有「受理檢舉貪瀆信箱」，均依相關作業程序及作業要點回覆民眾所提意見或建議，106 年 1 月至 6 月共接獲及處理 88 件人民陳(申)情案件(含首長信箱案件)。