

法務部矯正署臺中看守所為民服務白皮書

壹、前言

「人民」是政府的老闆，是現今政府機關施政理念中所標榜的，而公務人員長久以來也以為人民的「公僕」自居，本所自建立以來也同樣秉持著以「民」為尊的服務理念，從事各項為民服務的工作，提供民眾最便捷、舒適、有效率的服務，為提升本所為民服務的品質，我們也期待民眾給予我們真誠的批評及建議，本所將廣納民眾的意見，作為本所提升為民服務品質的最佳原動力。

貳、我們在為您作什麼

本所主要羈押對象除臺中市一審及中部地區上訴二、三審刑事被告外，並兼收部分刑期未滿七年之短期自由刑男性受刑人。主要從事犯罪矯治工作，執行各項戒護、教化輔導、衛生醫療、技能訓練、累進處遇、假釋等業務，以「教育」刑取代「懲罰」刑的觀念，來推動整個矯正工作，期待每個迷失的收容人，都能走上康莊大道。

參、便民服務項目

一、辦理收容人家屬接見服務主要內容：

- (一)辦理收容人家屬來所接見服務。
- (二)辦理收容人家屬來所物品、菜餚寄入服務。
- (三)辦理收容人家屬來所金錢寄入服務。
- (四)接受民眾現場或電話諮詢服務。
- (五)接見室志工接受辦理接見服務民眾諮詢及代不識字民眾填寫申請表格，並協助身心障礙人士辦理各項服務。
- (六)辦理收容人家屬通訊設備(遠距、電話及行動接見)接見服務。

二、辦理各項證明文件及服務之申請：

- (一)辦理民眾申請在所、在監證明書。
- (二)辦理收容人委託家屬辦理各項案件委託書之指紋認證證明。

- (三)辦理家屬請領收容人保管之物品。
- (四)辦理收容人家屬藥品之寄入。
- (五)辦理收容人家屬彈性調整接見之申請。
- (六)辦理民眾入所參訪活動及座談事宜。
- (七)於春節、母親節、中秋節等節日前夕，舉辦電話或面對面懇親，可使收容人及家屬得以一解思親之苦。
- (八)提供影印及傳真服務，來所洽公或辦理接見民眾如有需要，本所可予以協助。

肆、便民服務措施

- 一、建置平面附雨棚之停車場供接見家屬及洽公民眾免費停車。
- 二、設置愛心鈴、輪椅專用步道、身心障礙者專用停車位及無障礙廁所，供行動不便人士使用。
- 三、接見室設置號碼機，接見民眾於號碼機抽取號碼後，待叫號辦理接見事宜，可免排隊等候之苦；另設電腦字幕機，可不定時提供民眾相關接見規定、法令宣導或本所採購、招標、人事徵才最新訊息。
- 四、家屬候見區設置兒童遊樂區，提供接見家屬小朋友遊憩設施，讓接見家屬歡敘親子之樂。
- 五、各服務場所均設有舒適之椅子、盥洗室、飲水機及書報雜誌供洽公及接見民眾使用。
- 六、服務場所每日中午及下午清潔環境衛生兩次及定期消毒，並視情況隨時維持環境清潔。
- 七、以本所內農場培育種植之花草積極綠化各服務場所，使辦理洽公民眾及來訪貴賓有一個舒適怡人環境。
- 八、服務場所設置中英文標示牌及各種辦理接見服務之標示牌，可使民眾了解整個辦理接見手續流程及注意事項。
- 九、行政大樓及接見室設服務台，主動導引民眾各項業務申辦及接見查詢，另接見室更設志工服務臺，讓具有服務熱忱的志工，主動協助導引民眾辦理接見事宜，並幫忙有需要的民眾代填寫接見申請表等。

- 十、各業務承辦人員辦公桌上皆有職名牌及代理人牌，服務人員佩戴本所服務證，並要求各業務承辦人員面對民眾時，言語要和善、態度要親切，且迅速有效率的辦理民眾申辦事項。
- 十一、加強要求員工服務禮貌，多說「請」、「好」、「對不起」、「謝謝」及「不客氣」，本所所長、副所長、秘書、單位主管不定時至服務場所視察服務人員服務狀況及實施電話禮貌測試，相關視察情形及測試結果，納入年終績效考核。

伍、我們的承諾

- 一、持續灌輸教育服務人員以「民」為尊的服務理念，以親切和藹主動熱忱的態度服務民眾，讓每位民眾都能感受到身為「老闆」的尊榮。
- 二、要求服務人員提升自身的專業素養，熟悉業務之相關法規，方可提供民眾正確迅速的諮詢服務。
- 三、加強處理民眾及收容人家屬之陳情案件，解決民眾問題，消除其疑慮，使獄政管理透明化，打破民眾傳統印象中「監所=黑獄」的形象。
- 四、加強門衛及接見室服務台功能以提升民眾快速便捷及正確之服務。
- 五、全方面推動單一窗口服務，善用現有資訊服務設施，創新擴大服務機能。
- 六、持續辦理敦親睦鄰及濟助貧寒工作，增加本所與社區的互動，俾維持良好的鄰里關係。
- 七、持續辦理服務場所軟硬體設施之改善及加強環境清潔衛生綠化美化工作，提供民眾一個便利、無障礙舒適宜人的服務環境。

陸、為民服務時間

一、一般行政業務

星期一至星期五上午 08：00～12：00，下午 13：30～17：30。

二、辦理接見時間

- (一)星期一至星期五登記時間為上午 08：00～11：00，下午 13：30～16：00。

(二)每月第一週之週日辦理接見時間同上。

(三)連續假日、節慶，另行提前公告。

柒、歡迎您提供寶貴的意見

對於本所的服務如果您有任何的建議事項，敬請不吝的告訴我們，我們將會虛心的接受並且迅速的改善，俾便提供您更完善的服務。

我們的地址：臺中市南屯區培德路十一號

接見室：04-23853880 分機 180

檢舉電話：04-23828638

檢舉信箱：tcdn@mail.moj.gov.tw

民意信箱：tcdmail@mail.moj.gov.tw

所長信箱：tcdh@mail.moj.gov.tw