

為民服務白皮書

這份「為民服務白皮書」是彰化看守所對彰化地區民眾的獻禮，我們深信唯有加強便民服務，提昇服務品質，才能提供民眾最滿意的需求，我們將以「以民為主」的理念，精益求精，以便民、利民為工作守則，竭盡所能保障民眾的權益，圓滿達成為民服務的目的。

壹、我們在為您做什麼事

從事犯罪矯治工作，執行戒護、教化輔導、技能訓練、醫療衛生、累進處遇及假釋等業務，推展獄政革新，發揮矯正效果。

一、戒護

- (一) 落實走動式管理：所長及各級幹部經常巡視各場舍，深入瞭解囚情動態，並與管理人員保持密切接觸，發掘問題、解決問題、以減少發生戒護事故的機會。
- (二) 管理方式：本著合法、合理、合情及鼓勵收容人向上向善之原則，建立其責任觀念，使其能自覺、自動、自治、遵守紀律，並以勸說疏導代替懲罰，以身教代替言教，積極誘導其改悔向善，重新適應社會生活。
- (三) 分類管理：依被告罪名、性格、身分、年齡分別羈押，並為避免初犯沾染惡習及相互欺凌，將現有舍房及工場予以適當劃分，依據性行考核資料注意配房及配業，對於頑劣、惡性重大被告均予以隔離監禁。
- (四) 落實「強化紀律」方案：對「戒護區之淨化」、「強化戒護及醫療管理」、「職員督導考核」及「健全合作社及收容人伙食採購」等四大計畫加強辦理，杜絕弊端。
- (五) 落實獄政管教計畫：對「改善管教收容人方式」、「加強與收容人間之雙向溝通」、「暢通收容人申訴管

道」、「健全作業工場管理」、「加強收容人技能訓練」、「充實收容人處遇內容」、「強化危機處理能力」等項均依部函規定，逐項切實辦理。

二、教化輔導

(一) 品德輔導

- 1、重視收容人個別談話，瞭解其家庭及社會背景，若發現隱情，則報告輔導人員或戒護科長妥善處理解決。關於收容人行狀、個性及談話內容、均記載於收容人個別輔導紀錄表，以為管教之參考。
- 2、聘請佛教、天主教及基督教等宗教團體，每週派遣宗教師來所講經、佈道，以滋潤收容人心靈，藉宗教力量穩定收容人情緒。
- 3、推展收容人認輔制度，延請公益慈善團體、宗教團體推薦具輔導經驗熱心之人士，蒞所實施個別及團體輔導，提昇教化工作的品質與內涵。聘請榮譽導師及志工十數名，來所對收容人實施集體教誨及個別輔導。

(二) 智能輔導：本所收容對象為一審被告、短刑期受刑人、受觀察勒戒人及留置流氓等，異動頻繁，除依其教育程度分別實施法律常識教育外，並以閱讀書刊，輔導自修。另外分別於女所及少年觀護所成立讀書會及讀經唐詩新唱系列活動。

(三) 生活輔導

- 1、每月實施場舍生活競賽（含內務、作業、秩序三項），優勝者頒發錦旗及獎品鼓勵，以激發收容人榮譽心及團隊精神並培養其良好生活習慣。
- 2、收容人新收入所時發給生活手冊，人手一冊，告知應遵守事項及日常生活應行注意事項，使其能適應團體生活。

- 3、每季以工場為單位舉辦收容人生活暨工作檢討會，檢討有關生活、起居、飲食、醫療、作業生活管理等事項，以作為收容人自我檢討及管理改進之參考。
- (四) 文康活動：為調劑收容人精神生活，健全身心，除每日按時運動之外，每月舉辦各項文康比賽，例如球類、棋類、趣味競賽等，此外並配合節慶辦理各項比賽，對優勝者，均須贈錦旗、獎品以示鼓勵。此外為有效紓解收容人情緒，購置卡拉OK高級音響，供各場舍收容人使用，並不定期舉辦歌唱比賽，充實多元、正當的休閒娛樂生活。
- (五) 性行考核：被告入所後，各級管教人員即隨時注意其生活言行，凡當月羈押滿十五日者，依規定核給性行考核分數，提所務委員會議詳加審核，評定應列之等級。
- (六) 於春節、母親節及中秋節前夕辦理收容人懇親會及電話孝親活動，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。

三、技能訓練

本所現有作業工場三間（包括女所作業工場一間）。作業科目有文具五金組包裝、紙盒折黏、以及洗滌等科目，均具有半技術性，藉以訓練收容人養成勤勞習慣。

四、醫療衛生

- (一) 健康檢查：收容人於入所時實施一次，另每季綜合複檢一次。
- (二) 疾病預防及治療
- 1、除每週固定延請醫師為收容人診療外，並可自費延醫診治。
 - 2、重大疾病護送醫院診治，如屬被告立即報請院、檢處

理。

- 3、每月進行一至二次所內外環境消毒工作，防範傳染病菌之孳生。
 - 4、經常以紫外線滅菌機對舍房實施滅菌工作。
 - 5、加強對高血壓、糖尿病患者之血壓、血糖監測。
- (三) 定期對新收收容人作血液篩檢暨不定期篩檢收容人尿液，以防毒品流入，又檢驗結果呈陽性反應者即送複驗。
- (四) 為確保收容人飲食之安全及衛生，防止食物中毒事件發生，針對食物之採購、調理、炊場人員的衛生管理，炊具、調理器具及炊場環境的作業標準等，擬訂注意事項，俾供相關人員遵循辦理。

五、辦理累進處遇及假釋

- (一) 依監獄行刑法第二十條及行刑累進處條例施行細則第十五條規定辦理累進處遇。
- (二) 依監獄行刑法第八十一條規定辦理假釋事宜。

貳、我們為民服務的承諾

我們允諾以下列的服務原則，全心全力的為您提供熱誠的服務。

- (一) 慎重積極原則：為民服務事項不論大小，都同等重視，慎重處理，以主動積極的精神，儘量為世人設想，提供最佳的服務。
- (二) 雙向溝通原則：以懇切的態度處理為民服務工作，嚴守法令規定，以誠懇、和藹的態度，委婉說明服務之範圍。
- (三) 專業原則：嚴格要求承辦人員熟研有關業務規定，務使運用圓熟，如此，使當事人能在最短的時間獲得正

確、滿意的解答。

(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，均耐心詳如說明與解釋。

參、我們服務的措施

- 一、加強為民服務、設置服務窗口，分別辦理接見登記、寄送飲食、衣物及語言查詢等服務。
- 二、候見室裝設玻璃纖維座椅、字幕機、電視機、冷氣機、飲水機及二部公用電話等設施，並派專人維護候見室內外之整潔，讓民眾有賓至如歸的感覺。
- 三、編印為民服務手冊，放置於候見室供民眾取閱，手冊內容包含相關服務事項及各項法令規定，讓民眾瞭解各項服務措施。
- 四、候見室設有行政革新信箱、檢舉專用電話等多種溝通管道，廣納建言，以作為改進業務之參考。
- 五、對被禁止接見、通信之被告，均以公函通知其家屬，解除禁見時亦同；另對禁止接見通信之被告欲聘請律師時，亦依規定准其書函通知其家屬，再由本所陳報承辦院、檢備查，以維被告權益。
- 六、對於罹患重病戒護外（就）醫收容人，均以電話迅速通知其親屬到醫院探視，以符人道並澄清其親屬疑慮。
- 七、收容人家屬由遠道前來，或有特殊必要情形已逾接見時間，均予辦理增加接見。遇連續假，則另行公告接見時間。
- 八、收容人凡合乎規定者，均准予電話接見；尤以父母年邁之收容人，均主動准予增加電話接見次數。
- 九、收容人家屬申請證明文件者，皆隨到隨辦。
- 十、認養員林鎮三角公園及法院街、法院南街之道路溝渠，每周四、日派遣外役隊清理打掃，以具體行動落實敦親

睦鄰工作。

十一、自八十八年七月一日起，每月第一個星期日，全天辦理收容人接見。

肆、我們歡迎您寶貴的意見

如果您對本所的服務有任何建議或回響，歡迎您告訴我們，一定誠心接受，並謹慎迅速處理。

我們的地址：彰化縣員林鎮法院街七十三號
臺灣彰化看守所

陳情電話：(04) 8349152