

法務部矯正署武陵外役監獄為民服務白皮書

113.04.23

前言

本白皮書概略介紹本監組織架構、我們的服務項目、為民服務措施等一覽表，希望藉著本白皮書的導覽能為民眾節省寶貴的時間，使得民眾蒞臨本監時，能以最快的速度達成洽公的目的。本監秉持「顧客導向」的精神，若對本白皮書有任何意見，歡迎您的批評與指教，以作為來日改進的參考。

我們在為您作什麼

這份「為民服務白皮書」是本監對所有民眾的服務心意，我們將竭盡所能提升我們的服務品質與績效。

我們的服務理念

112 年 9 月 15 日因東部地區矯正機關組織調整，本監改制為「法務部矯正署武陵外役監獄」，收容外役受刑人，並附設「武陵分監」收容刑期 5 年以下受刑人。本監隸屬於法務部，設有 5 科 4 室，分別為教化科、作業科、戒護科、衛生科、總務科、人事室、會計室、政風室及統計室。本監為外役監，屬於封閉監獄及開放社會中間處遇的矯正機構，以較少的人力維持運作，提供即將離開監獄的長刑期收容人一個過渡階段，不僅僅是一個培養自主自律精神的處遇措施，更是一個讓收容

人準備復歸社會的橋樑，減緩其回歸社會前的焦慮及復歸家庭後的不適應，進而取得社會對其悔改的信賴與支持，發揮外役監中間處遇之功能。

為了讓您可以了解您的子弟生活，給予他家庭的支持與溫暖，成為他能成功蛻變、重新面對未來生活的主要力量，我們提供以下各種服務：

便民服務項目

一、辦理收容人家屬接見服務主要內容：

- 1、收容人家屬來監辦理接見服務。
- 2、收容人家屬來監辦理物品、菜餚寄入服務。
- 3、收容人家屬來監辦理金錢寄入服務。
- 4、接受民眾現場或電話諮詢服務。
- 5、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。
- 6、辦理收容人家屬電話預約接見服務、線上申辦行動接見服務。

二、證明文件之申請：

- 1、辦理民眾申請在監證明書。
- 2、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。
- 3、辦理家屬請領收容人保管之物品。
- 4、辦理收容人家屬藥品之寄入。
- 5、辦理收容人家屬增加接見及彈性調整接見之申請。

6、辦理收容人家屬遠距視訊接見之申請。

7、辦理收容人家屬入監參訪活動及座談事宜。

8、春節、母親節、中秋節等節日前夕，舉辦電話或面對面懇親活動。

三、開放參觀：

定期辦理參訪業務，受理民眾、家屬參觀之申請，俾利社會大眾對獄政措施之了解，及收容人家屬了解子弟在監內之生活環境與本監實施之各項管教措施等。

便民服務措施

一、提供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、身心障礙停車位及殘障廁所等無障礙空間設施，提供行動不便人士使用。

三、民眾休息區：備有舒適座椅供民眾等候休息，書報雜誌供民眾閱覽。設置大型寫字桌，便利民眾填寫書表。

四、提供老花眼鏡、愛心傘、零錢兌換等便利服務措施。

五、積極綠化各服務場所，提供洽公民眾及來訪貴賓有舒適怡人環境。

六、設置服務流程圖：讓您瞭解各項業務申辦須知及流程，並於行政大樓內標示各樓層單位。

七、設置單一窗口，提供各項案件申請之諮詢，主動導引民眾各項業務申辦及接見查詢。

八、招募志工，為擴大民間參與社會服務，除一般志工外，並招募教誨志工；

除排定各項服務工作外，並辦理訓練課程，以增加志工之服務能力。

九、設置官方網站，本監網站在首頁除提供各項教化活動及人事、採購等最新

訊息；而為服務視障同胞，已於 112 年 12 月取得無障礙網頁標章 A+。

十、設民眾意見箱，本監網站及接見室設有首長信箱及民意信箱。上述民眾意

見管道均由各業務承辦人即時回復，並由秘書室列管追蹤，以確實有效處

理民眾意見，俾為監務興革之參考。

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」，本監典獄長、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。

十二、敦親睦鄰，認養鄰里公園，定期派員打掃美化設施，做好村落好鄰居。

我們的承諾

提供 e 化環境，為配合資訊時代的需求，本監未來將隨時更新網站內最新訊息，提供完整資訊，並配合法務部表單建置，提供便民服務線上申辦系統，以最快有效方式滿足民眾需求。

為民服務時間

一、一般行政業務

星期一至星期五上午 08：30~12：00，下午 13：30~17：00。

二、辦理接見時間

1、星期一至星期五登記時間為上午 08：30~11：00，下午 13：30~16：00。

2、每月第一週之週日辦理接見時間同上。

3、連續假日、節慶辦理接見時間，另行提前公告。

歡迎指教

本監的各項服務您如有任何寶貴意見，歡迎您隨時告訴我們，如果您發現我們的服務有改進的地方，亦請提供我們參考改進。希望我們的服務有您的意見反映，而更為完善與進步。

我們的地址：台東縣鹿野鄉瑞豐村永嶺路 270 號

接見登記室：(089)581014 分機 329