

# 一百零五年度提升服務品質執行成果報告(大綱)

## 陳報機關：法務部矯正署宜蘭監獄

### 資料時間：

壹、優質便民服務.....	1
一、服務流程（便捷服務程序，確保流程透明）.....	1
（一）服務流程便捷性：.....	1
1、單一窗口服務全功能程度：.....	1
2、申辦案件流程簡化情形：.....	3
（二）服務流程透明度：.....	4
1、案件處理流程查詢公開程度：.....	4
2、案件處理流程主動回應程度：.....	4
二、機關形象及顧客關係.....	5
（一）機關形象：.....	5
1、服務設施合宜程度：.....	5
2、服務行為友善性及專業度：.....	6
3、服務行銷有效程度：.....	7
（二）顧客滿意情形：.....	8
1、機關服務滿意情形：.....	8
2、民眾意見回應與改善情形：.....	9
貳、資訊網路服務（豐富服務資訊，促進網路溝通）.....	9
一、資訊提供及檢索服務.....	9
（一）資訊(料)公開適切性與內容有效性：.....	9
1、應主動公開之法令：.....	10
2、服務措施及出版品資訊周知度：.....	10
3、資訊內容正確程度：.....	10
（二）資訊檢索完整性與便捷性：.....	11
二、線上服務及網路參與.....	12
（一）線上服務量能擴展性：.....	12
（二）網路參與應用情形：.....	13
參、創新增值服務（創新服務方式，整合服務資源）.....	13

創新服務情形.....	13
(一)有價值的創意服務：.....	13
1、定期召開檢討會議：.....	13
2、創意性的服務設備：.....	14
3、貫徹「真誠、效率、同理心」及「從民眾需要處著手」理念： .....	14
4、縮減接見提帶流程：.....	14
5、例假日接見之停車服務：.....	14
6、就業媒合：.....	14
7、落實「節能減碳」措施，減緩全球暖化：.....	14
8、落實防詐騙宣導：.....	14
9、『關懷社會，熱心公益』-合作社捐贈各公益團體：....	15
(二)創新服務標竿學習效益：.....	16
(三)組織內部創新機制及運作情形：.....	19

## 壹、優質便民服務

### 一、服務流程（便捷服務程序，確保流程透明）

#### （一）服務流程便捷性：

##### 1、單一窗口服務全功能程度：

本監於行政大樓服務台與接見室設置單一服務窗口，除編輯服務手冊供同仁參閱外，並指定專人提供洽公民眾即時的服務。另於各科室亦設立單一窗口專責電話，以提供民眾各項問題諮詢。本監每年適時檢討、改善設置全功能櫃臺之內容，以強化機關內部橫向聯繫，達到一處收件，全程服務之要求。

(01)本監接見室已設置兩個全功能單一窗口，整合登記接見、送入物品、寄送保管金、收容人家屬電話諮詢及家屬現場預約下一次接見日期之登記等業務，家屬僅需就單一窗口即可完成接見申請手續。

項目		
一般接見件數		
遠距接見件數		
遠距訊問件數		
預約接見件數		
臨櫃申請件數		
非臨櫃申請件數		
合計		
與前一年比較（件數）		
成長率%		

(02)本監設置便民服務專區，民眾申請在監證明、返家奔喪、移監申請、指紋驗證等業務，可經由服務臺或接見室受理後，專人負責辦理，以達一次收件全程服務之要求。

項目		
申請證明文件		
與前一年比較（件數）		
成長率（%）		

(03)作業科整合廠商申請委託加工作業為單一窗口，達一次收件全程服務效能。

項目		
廠商申請委託加工件數		
與前一年比較 (件數)		
成長率 (%)		

(04)現行教化業務均經由獄政系統電腦連線辦理，如出監更生人、假釋出監人申辦教化業務證明或假釋證書等，由教化科內勤統籌辦理。

項目						
申辦教化業務證明件數	累進處遇分數	假釋證書	電子戶籍謄本	累進處遇分數	假釋證書	電子戶籍謄本
與前一年比較 (件數)						
成長率 (%)						

(05)政風室受理民眾陳情檢舉案件，由專人負責受理、查證及答覆事宜，務求「單一受理、積極追蹤」精神，藉以深化為民服務品質。

項目		
首長信箱 (件數)		
與前一年比較 (增減數)		
成長率 (%)		

(06)本監透過機關網站辦理行政革新措施，線上問卷調查，調查結果如下：

項目		
洽公環境滿意度		
承辦人員服務態度與辦事效率滿意度		
接見寄物窗口辦理情形滿意度		
辦理遠距接見服務滿意度		
名籍服務窗口辦理情形滿意度		
線上申辦服務滿意度		
處理民眾反映意見情形滿意度		
成長率 (%)		

(07)本監於「矯正機關自營產品展售商城」網站內計有 \_\_ 項自營作業產品提供網路線上訂購，並於 3 日內完成宅配送件服務。

項目		
網路商城銷售金額		
與前一年比較 (金額)		
成長率 (%)		

(08)提供網路線上預約接見申請，縮短收容人配偶、家屬或親屬辦理接見時現場等候時間，發揮行政效能，達到便利、快速及確實的目標。

項目		
網路線上預約接見		
與前一年比較 (件數)		
成長率 (%)		

(09)收容人申請「更生保護」時，承辦人及其代理人員均應熟稔各項操作規定，接獲收容人提出更生保護之申請時，立即聯繫更生保護會，並通知教區科員與教誨師，讓申請者感受到快速之服務措施。

項目		
申請更生保護		
與前一年比較 (件數)		
成長率 (%)		

## 2、申辦案件流程簡化情形：

(01)適時檢討為民服務工作相關作業標準及服務規範，編訂或簡化作業流程、辦理時限，訂定明確作業程序，提供同仁據以作業並量化服務指標。

(02)本監承辦人員收件後，均於最迅速之時間內辦妥各項申請文件、諮詢事項或接見事宜。目前已將收容人家屬來監辦理在監(所)證明、委託書申請表，影印存放接見室、服務臺、名籍股等處所，方便家屬提出申請並落實隨到隨辦、便民服務之宗旨。

(03)適時檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量。配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。目前民眾申辦本監案件僅需檢附電子謄本，以確認親屬關係。另跨機關（三星鄉戶政事務所）連線申辦案件數成長率：

項目		
親屬關係查詢（件數）		
與前一年比較		
成長率%		

(二)服務流程透明度：

1、案件處理流程查詢公開程度：

(01)各科室均設有服務專線及電子服務信箱，提供該管業務之諮詢服務，並建置申請案件標準作業流程放置於機關網站及服務臺。

(02)本監網站電子公佈欄及跑馬燈主動提供本監即時接見、採購、教化、作業、人事等訊息，並主動公佈移監之收容人訊息於本監網站。

(03)本監於接見室設置志工服務臺，由 4 名志工輪流值班，提供民眾接見、寄物查詢之直接正確與便利性之服務。

(05)本監主動公開各項資訊，以充分揭露各項政府資訊。

(06)受理民眾陳情案件處理情形：

項目		
行政興革建議		
行政法令查詢		
行政違失舉發		
行政權益維護		
其他		
合計		
與前一年比較		
成長率%		

(07)本監制定之各項行政規則，均依規定公告於法務部主管法規資料庫查詢系統，使民眾得以知悉其權益攸關之本監各項法規異動情形。

(08)本監辦理各項移監時，均將相關移監收容人資訊登載於機關網頁，以利收容人家屬查詢。

(09)將接見相關訊息與疑問登載於機關網頁，以利收容人家屬查詢。

2、案件處理流程主動回應程度：

對於民眾申請案件及收容人反應、申請案件，本監皆極為重視並積極辦理。攸關民眾、廠商及收容人權宜事項，本監亦主動通知，減少民

眾、廠商及收容人家屬不必要之作業與行程。

- (01)民眾陳情之各項案件，以案列管，並納入公文管理系統管制，依限回覆，案情複雜逾越期限亦依規定主動聯繫告知。
- (02)本監於接見室設置廉政信箱、民意信箱、本監相關檢舉專線與署長聯繫資訊，以供民眾檢舉不法。
- (03)建立「剪報」制度，遇有應回應、澄清之新聞輿情，第一時間立即回應。

## 二、機關形象及顧客關係

(提升服務品質，深化服務績效，探查民意趨勢，建立顧客關係)

改善機關內外環境規劃特色並符合民眾需求之設施，主動協助民眾申辦、親切導引服務並提供業務諮詢。

### (一)機關形象：

#### 1、服務設施合宜程度：

營造親切溫馨且具藝文氣息之洽公環境，提供民眾優質之服務。

- (01)行政大樓及各科辦公室內擺設綠色花木盆栽，綠美化環境，另於重要路口豎立本監雙語路標，以便本監位置之引導。
- (02)積極改善接見室與民眾洽公之環境，並增添無障礙設施。
- (03)運用社會勞動人及在監收容人協助整理本監外圍環境。
- (04)持續改善戒護工作環境及提升同仁休憩品質。
- (05)定期汰換接見室、行政大樓等處飲水機零件，以提供最佳飲水品質。
- (06)於接見室設置簡易充電處，提供民眾電子產品電源不足應急之便。
- (07)接見室設置2台液晶電視，除播放本監宣導影片外，並提供有線電視節目供民眾觀賞。
- (08)勵行「清淨家園計畫」，並依限陳報執行結果。
- (09)接見室張貼前來本監之火車、客運、公車等各大眾運輸工具班次表。
- (10)設置哺乳室、桌椅及飲水機相關哺乳設施，以提供溫馨隱密之哺乳環境。

(11)積極改善行政大樓與接見室之民眾洽公環境，並增設下列設施：

A. 於本監大門口、行政大樓設有身心障礙服務鈴。

B. 於本監第一停車場設有身心障礙專用停車位。

C. 於行政大樓廁所、接見室廁所、哺乳室設有閃光燈開關裝置，以提供緊急救助之功能。

D. 於本監大門、行政大樓周邊、接見室、停車場設有定向行動導線，以提供明確之動線指引。

(12)本監設有遠距接見設施，以提供民眾就近辦理遠距接見之功能。

(13)本監公共設施(如飲水機、路燈、消防等)均設有專人定期保養，以提供民眾安心的洽公環境。

(14)本監設有遠距訊問環境，以提供各機關公務訊問之需求。

2、服務行為友善性及專業度：

(01)於行政大樓、車輛管制哨、大門及接見室均設有專人提供諮詢服務。

(02)接見室內明顯處標示各項申請項目處理流程、申請接見作業流程、申請所需證件、相關法令規章及申請範例，供接見民眾參考，並設志工協助諮詢。

(03)主動並提前於本監大門口公佈欄及網站公告本監作息時間。

(04)主動展示收容人每日伙食於接見室收容人伙食展示櫃。

(05)落實「服務不打折」理念，每月第一個禮拜日辦理接見業務，方便上班族平日不克前來辦理接見之需求。具體服務績效如下：

項目		
假日接見件數		
與前一年比較 (件數)		
成長率 (%)		

(06)配合節慶如春節舉辦收容人家屬懇親及參觀事宜；另於每年辦理2次戒菸懇親會，分別於6月及12月辦理，以強化收容人戒菸意願與決心，提升戒菸成功率。

項目	收容人	家屬

(07)妥適照顧受刑人攜入之幼童，並適時提供新收收容人攜入之幼童緊急所需物質與衛生照護。

(08)本監重視電話禮貌，由各督勤人員輪流對同仁進行電話禮貌測試，以維本監專業形象。

項目		
電話禮貌自我測試次數		
與前一年比較（次數）		
成長率（%）		

(09)本監於接見室設有為民服務專線(03-9893059)，提供民眾接見相關問題之回覆，以展現本監之專業度。

(10)每年舉辦收容人之就業媒合活動，以提供即將出監之收容人優良的工作機會，使收容人順利復歸社會。

(11)為提升志工服務品質及輔導知能,本監於104年4月16日推薦21名志工參與北區志工組訓之基礎訓練，並鼓勵志工參與外界舉辦之特殊訓練。

(12)定期召開生活座談會議，接受收容人之建議及提供收容人各項諮詢服務，並辦理擴大管教聯席會議，充分將收容人意見追蹤管制。

(13)為支助貧困受容人，本監均適時發放簡易日用品於貧困收容人，本年度共支助551人。

(14)委請財團法人利伯他茲教育基金會及社團法人中華民國無犯罪促進會入本監辦理毒品戒治醫療處遇課程，自1-9月份止分別與女監及專區教室辦理145場次活動，2,660人次參加。

### 3、服務行銷有效程度：

(01)為使一般民眾與收容人家屬了解本監教化成效，均將各項重大之教

化活動與比賽情形公告於機關網頁。

(02)舉辦法治宣導專題課程，提升同仁法律素養；另遴選具法律專業知識並具服務熱忱人員，解答法令及其他各項便民措施。

(03)邀請更生保護會宜蘭分會、宜蘭縣毒品危害防制中心、羅東就業中心、宜蘭救國團專任張老師等團體，蒞監舉行綜合宣導活動，提供即將出監之更生人各項更生保護措施。

(二)顧客滿意情形：

1、機關服務滿意情形：

(01)本監置有民意信箱，提供洽公民眾服務品質滿意度問卷調查表；另於機關網頁置有電子化之服務品質滿意度問卷調查表，以調查本監同仁與各項服務措施獲民眾肯定之程度。

(02)為瞭解本監政風現況、整體行政效率、收容人及其家屬感受及需求等，依法務部年度指定項目，辦理本監各項廉政問卷調查，並做為業務興革作為之參考。

①本問卷受訪者調查內容，經統計分析後結果如下：

A.對本機關行政效率滿意度達 97.79%。

B.對本機關各種接見措施滿意度達 96.53%。

C.對本機關生活和管教滿意度達 95.26%。

D.對於本機關同人的服務態度滿意度達 98.11%。

E.對於本機關合作社販售物品的滿意度為達 91.16%。

F.對於本機關清廉度滿意達 92.43%。

G.對國家廉政政策(如：成立廉政署、全民監督政府)滿意度達 81.38%。

H.對政府反貪作為(如：建立全民反貪共識)滿意度達 79.81%。

I.對政府檢肅貪瀆的作為(抓貪污、辦貪污)滿意度達 72.56%。

J.對政府整體清廉度滿意度達 69.72%。

K.是否贊成死刑,贊成達 32.81%，不贊成達 67.19%。

L.如果將死刑改為終身監禁、不得假釋等，是否贊成廢除死刑?

贊成 48.58%，不贊成 51.42%。

②於開放問卷答題中，計 17 人次答題，歸納有 17 項建言，綜觀收容人反映或建議事項，部分受限於程序規定；惟部分則屬具體可行，對增進本監「矯正創新，精進教化」應有助益，業提請相關科室作為業務興革參考。

## 2、民眾意見回應與改善情形：

建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。

(01)由政風人員不定期辦理訪談或以問卷方式調查收容人家屬，以瞭解本監各項處遇及作業滿意度，作為施政之參考。

(02)由督勤官對出獄收容人進行訪談，請其提供建言及意見，以實際瞭解收容人需要與缺失，作為獄政革新參考。

(03)建立媒體與輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，導正社會視聽。

(04)即時且有系統的建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施，並在本監入口網站建立民眾常見之問題集(Q&A)，供民眾查詢一般之問題答詢內容。

(05)本監於機關網頁設置機關首長信箱，由各科室專人負責辦理受理、查證及答覆事宜，務求「單一受理、積極追蹤」精神，藉以提升為民服務品質。

(06)本監於接見室設置民意信箱與廉政信箱，多元檢舉管道，受理民眾陳情檢舉案件。另提供署長信箱與檢舉專線，使民眾除向機關內部反映外問題外，亦可藉由督導機關之舉發或建議，達到興利除弊之目的。

## 貳、資訊網路服務（豐富服務資訊，促進網路溝通）

### 一、資訊提供及檢索服務

(一)資訊(料)公開適切性與內容有效性：

### 1、應主動公開之法令：

依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站（頁）比例：

- (01)機關網站設置「政府資訊公開服務」單元，除提供政府資訊公開法相關「法律、解釋彙編及宣導參考文件」「申請規定與表單下載」【本機關之申辦表單已整合並完整公開於上級機關(法務部)之相關表單中】，協助民眾瞭解該法，掌握個人權益外，本監業依該法第7條作業規定主動公開以下資訊並定期維護。
- (02)本監公開資訊內容應回溯至民國96年，以主動揭露提供民眾知的權利。
- (03)主動公開相關資訊於網站之比例為100%【(已主動公開資訊項目數 4 / 應主動公開資訊項目總數4) \* 100% = 100%】。

### 2、服務措施及出版品資訊周知度：

- (01)機關網站設有17類服務單元，共841 項訊息。除上揭服務資訊，本監之服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品100%之公開周知外，並於機關首頁提供即時動態式服務資訊26則進行宣導。
- (02)機關網頁在「為民服務」項下包含增加接見、遠距接見、電話接見、與眷同住、申請返家探視、申請返家奔喪、申請在(出)監證明、辦理印鑑證明、領取收容人保管物品(金錢、證件)、委託書用印、各項費用繳納、醫療相關諮詢、保外醫治、開放參觀及申請委託加工等，為強化網站內容，訂定有「網頁資料蒐集分工及更新週期表」，按月據以執行，校對網頁內容及提供更新資料，確保資訊內容即時性及正確性。
- (03)成立「網頁推動小組」，副典獄長為召集人，隨時督導檢視網頁之更新及開發網站新功能。

### 3、資訊內容正確程度：

- (01)於網站首頁設置導覽服務，便利民眾迅速搜尋瀏覽所需資訊。引用他人資料亦均標明出處或版權，另提供民眾多元資訊來源，及建置

與其他機關連結服務。

(02)完成與法務部便民服務線上申辦系統之超連結，提供相關便民服務及電子表單下載。

(03)為加速網頁更新效率，本監建置有關網頁維護之SOP，由各科室網頁業務承辦人隨時檢測，遇有宣導事項或發現內容需新增或有疏漏、錯誤、過期時，即時填寫網頁維護單陳報核准後，送交網頁管理人進行發布，以提供最新正確資訊。

(二)資訊檢索完整性與便捷性：

- 1、提供檢索功能說明、檢索說明使用範例，及找不到資訊時之建議。
- 2、提供檢索資訊過多時分頁方式檢索，及檢索時依相似程度、時間、主題等方式排列；並提供進階檢索（關鍵字、全文等）功能。
- 3、遇有重大更新，不定期及每月定期進行無障礙網站自我檢測並加以維護，符合無障礙A+標章要求【便捷鍵(Accesskey)的設定及導盲磚設置】。
- 4、本監網站首頁及其他重大更新前後比對。
- 5、機關網站所提供之各項資訊，依主題（17大項）、細則（52小項）進行分類檢索服務。
- 6、民眾可透過我的E政府網站之分類檢索服務進行資料蒐尋服務。
- 7、本機關之申辦表單已整合並完整公開於上級機關(法務部)之相關表單中。
- 8、網頁交通路線圖簡明易懂。

本監網頁交通路線圖，圖文並茂，簡單明白，規劃不同的路線及搭乘工具，民眾只需檢視查詢最適切的路線及大眾交通工具，即不致因路況生疏而迷失方向，且兼顧美化網頁之功，能提升服務品質。且本案經由各階層人員集思廣益，不斷檢討改進，去蕪存菁，終究大功告成，並得到廣大迴響。由於本案係本監同仁自行研發，節省委託網頁設計專業人員製作之成本，節省各項人力及所需經費，完整展現本監主動

積極展現以民眾優先的思維，開放親切的服務態度。

- 9、首頁提供廣告輪播功能及行動版網頁連結，使用者可透過行動裝置連結本監相關服務資訊。

## 二、線上服務及網路參與

### (一)線上服務量能擴展性：

#### 1、線上服務量能：

(01)本監建置完成e化服務平台，連結法務部便民線上申辦系統，提供程序填表說明、表單下載、線上申辦等項目，採8項非憑證（參訪矯正機關、死亡收容人家屬請求回受刑人屍體、接見申請、申請領回保管物及保管金、遠距接見申請、收容人在監作業證明、申請返家奔喪、申請在監證明）與3項憑證作業（補發出監證明、申請返家探視、敦親睦鄰服務-地方環境清潔維護）。

(02)建置即時服務網站：

提供「自營作業產品展售網站」、「委託加工承攬網站」、「問卷調查」等3項服務措施。

(03)適時檢討各服務項目配合法務部網站系統建置，提升民眾及同仁使用率。

(04)網站服務時所涉及的個人資料蒐集、運用與保護，訂有嚴謹隱私權保護宣告規範，網站任何個人資料的網路傳遞皆經過SSL的加密機制，以確保資料在傳輸過程中不被第三者非法擷取。

(05)以上線上申辦服務項目及隱私權保護宣告，均置於機關網站首頁。

<http://www.ilp.moj.gov.tw/mp064.html>

#### 2、線上服務推廣績效：

(01)線上服務項目置放機關網站首頁及每日上班時段候見室跑馬燈公布欄（含書面海報）加強宣導。

(02)民眾主要需求之線上服務項目（網路預約接見、遠距接見、在監證明補發、參訪等）列入獄政革新成果宣導。

### 3、電子表單簡化績效：

(01)電子表單格式由法務部資訊處統一訂定，包括版型、編號、加註服務分類等，讓民眾方便尋找及使用。

(02)矯正類電子表單採7項憑證【申請在監(所、院、校)證明、補發出監(所、院、校)證明、申請返家探視、收容人在監作業證明、敦親睦鄰服務-地方環境清潔維護、參訪矯正機關、申請領回保管物及保管金】及8項非憑證【參訪矯正機關、死亡收容人家屬請求回受刑人屍體、接見申請、申請領回保管物及保管金、遠距接見申請、收容人在監作業證明、申請返家奔喪、申請在監證明】作業方式下載。

(03)本監機關網站已建置單一窗口超連結服務平台，可連結至「法務部便民非憑證線上申辦系統」，提供上揭各式電子表單下載服務。

(04)憑證作業網址：<http://www.auth.moj.gov.tw/mp.asp?mp=4>

(05)非憑證作業網址：

<https://eservice.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=23459&CtUnit=6505&BaseDSD=7&mp=275>

#### (二)網路參與應用情形：

各科室均設有對外代表電子信箱窗口並置於本監服務網站提供最迅速、便捷服務；另機關民意信箱，每日由專人開啟，若遇民眾陳情信件，則依陳情內容予以會辦相關科室，並回復辦理情形。

### 參、創新加值服務（創新服務方式，整合服務資源）

#### 創新服務情形

##### (一)有價值的創意服務：

透過會議或講習鼓勵提出有價值而合理可行之創意服務項目，內容趨向靈活性，以貼近民眾生活需求而設想。

##### 1、定期召開檢討會議：

每月召開一次監務會議，宣導上級機關指示交辦事項，檢討本監應興

革之事項。各科室亦每月分別召開科務會議、股務會議、管教小組會議，即時針對受刑人、接見家屬意見，或尚待改進事項研討、具體改進。亦針對受刑人管理教化與地方民眾互動、敦親睦鄰事項，集思廣益、策進興革作為。

2、創意性的服務設備：

建置本監中、英文及行動版網站，強化網路服務，俾使民眾及收容人家屬對於本監從施政方針乃至於對於收容人之教化、生活給養或是接見須知等，皆可由網站獲得充分之訊息。

3、貫徹「真誠、效率、同理心」及「從民眾需要處著手」理念：

從收容人或其家屬的角度思考，改善相關措施，以提升為民服務績效。

4、縮減接見提帶流程：

不定期檢討縮減接見提帶流程及接見梯次間等候時間之建議，以增加收容人接見時間。

5、例假日接見之停車服務：

由於例假日接見人數眾多，故開放員工停車場供收容人家屬停放車輛使用。

6、就業媒合：

推動「脫胎&築夢」就業媒合活動，提供優良的工作機會，使收容人順利復歸社會，本監結合臺灣更生保護會宜蘭分會及羅東就業中心，邀請優良民間廠商提供就業機會。

7、落實「節能減碳」措施，減緩全球暖化：

要求本監同仁、公務車輛及蒞監洽公之機關、團體、廠商及民眾，所駕駛之車輛，停留時間超過3分鐘者，一律強制熄火。

8、落實防詐騙宣導：

由於本監戒護區無法攜帶任何通訊產品，為避免執勤時間有不肖人士對替代役役男家屬進行詐騙，本監針對每一新進替代役役男至本監報到時，立即實施防詐騙宣導以及寄送通知單給新進替代役役男家屬，

內容涵蓋本監相關科室聯繫方式，使家屬可以放心讓役男於本監服役。

9、『關懷社會，熱心公益』-合作社捐贈各公益團體：

「將愛傳送到每一角落，讓每一角落充滿愛」。本監合作社為幫助社會弱勢族群，每年由員工消費合作社提撥相當金額的愛心捐贈，以協助需要幫助之群族。

①『敦親睦鄰 關懷鄰近社區老人』：

本社鄰近之社區，大多為老年人口，平日家中成員均在外地工作，為體恤社區家中長者飲食問題，本社近年來均撥補一定經費，協助拱照社區長青堂辦理老人午餐。

②『關懷收容人 補助收容人生活及設施費用』：

為使收容人各項生活品質與各項設施得以適時汰換，本社每年均撥補相當金額，以協助改善監所公共設施。

③『愛心關懷 無遠弗屆』：

本社為傳播希望種子，關懷每個角落需要幫助的人，每年均提撥約40萬元，以支助世界展望會，並認養國內、外之貧困兒童。

④捐贈鄰近國中小與大專院校之清寒獎助學金：

教育乃百年大業，不分富貴貧賤。本社為鼓勵貧困學子努力向學，並減少家中經濟負擔，因此每年均藉由獎助學金之支助，使弱勢家庭之學子可以奮發向上。本社捐助之學校如下：

A、國小部分：

- a. 三星國小。
- b. 大隱國小。
- c. 萬富國小。
- d. 憲明國小。
- e. 大洲國小。

B、國中部份：

三星國中。

C、大專院校部分：

聖母醫護管理專科學校。

⑤關懷身心障礙教學：

本社為關懷身心障礙學生教學，乃捐贈新台幣六萬元協助新北市立鳳鳴國民中學辦理設備擴充所需經費，本社捐贈款指定用於輔具、教學教材、家庭急難救助金與就醫費用及校外教學等用途。希望藉此協助社會弱勢族群，發揮社會公益之目的。

⑥支助貧孤、受虐等緊急安置機構：

愛心不落人後，本社每季均積極贊助相關收容貧孤、身障、受虐或受疏忽兒童等緊急安置機構麵包等物資，使受捐贈者可以感受社會的關懷與溫暖。本社捐助之機構如下：

A、宜蘭縣幸夫愛兒園。

B、宜蘭縣神愛之家。

(二)創新服務標竿學習效益：

1、鼓勵同仁參訪學習：

本監鼓勵同仁前往各監所或作業成品展示會會場學習參訪，以創新構思，作為日後創新、設計之參考。

2、推動社會勞動人員之服務：

推動社會勞動人監內從事農作與監外環境清潔、道路清掃等工作。

(01)「暖羊新春居家清潔方案 協助華山基金會清貧老人居家打掃」：

由於本監鄰近鄉鎮有諸多清貧或弱勢老人，為盡社會責任，本監結合華山基金會與社會勞動人員，於農曆春節前夕，為這些弱勢者進行居家打掃與周遭環境清理工作。

(02)三星鄉敦親睦鄰 社會勞動道路除草與環境清潔：

本監鄰近山區，周遭環境雜草叢生，且易孳生病媒蚊，為求環境整潔與美觀，本監定期帶領社會勞動人員至鄰近鄉鎮道路除草與環境

清潔，深獲居民肯定。

### 3、『愛不分國界，溫暖滿人間』女監收容人愛心捐款活動：

本監附設女監越南籍受刑人阮氏因罪入監服刑，本(104)年 2 月初因身體不適而住院檢查，經檢驗結果確認罹患血癌，需長時間療養。該收容人得知後深感難過與絕望，希望早日服完刑期能回其越南老家與家人團聚與療養。

本年 3 月 12 日監方經了解後立即連繫宜蘭地檢署及宜蘭地方法院，得知該收容人之刑期係屬得以易科罰金案件，為協助該收容人達成早日返鄉之心願，於是由女監同仁及受刑人主動發起愛心捐款活動，許多收容人從平日勞作金或保管金中踴躍捐款，共募得約新台幣 23 萬餘元，用以協助阮氏繳清罰金外，並資助其返鄉旅費及日後醫藥費用。

阮氏收容人得知後感動不已，雖在異鄉身陷囹圄，卻深深感受到台灣人溫暖的人情味，臨行前，其一再感謝長官及同學的愛心，於本年 3 月 13 日帶著眾人的祝福，踏上返鄉之路，重新開拓人生新頁。

### 4、關懷社區兒童~~三星國小『悅讀屋』的誕生：

有感於學生的未來取決於個人的閱讀能力，三星鄉又地處偏鄉，與城市之間有著明顯的多元文化城鄉差異！偏鄉學生文化刺激不易，間接使得學生在學習上更顯弱勢，為改善學生閱讀環境，三星國小致力於充實學校圖書館藏書的同時，更希望建構一個適合學生的閱讀空間，但基於經費捉襟見拙的窘境，難以圓夢！

本監方恬文典獄長造訪三星國小得知後，本監基於關懷社區兒童之公益愛心精神及敦親睦鄰之善意，由宜蘭監獄木工技訓班及木工場協力為兒童們製作時數座書櫃，量身打造合適且充滿設計感的桌椅，營造童趣的閱讀情境。讓學生有一個溫馨的悅讀屋！

### 5、追求卓越，成就非凡-『超大蒸籠』：

本監除著重各項教化活動外，更致力於改善收容人謀生技能之訓練。因此本監承接三星鄉公所所委託製作之超大型蒸籠後，乃請木工班著手規畫，該技訓班之收容人採意象法，將生活工藝的創新與傳統木作之工藝加以結合製作出『超大蒸籠』！蒸籠的設計巧妙且工序繁複，其結構是由外圈、內膽、及底線所組合而成，外圈連內膽超過六層，內膽高出外圈以方便放置頂蓋的一層，整組蒸籠約可蒸 2000 個粽子。

『超大蒸籠』外圓計有 6 公尺，直徑 1.9 公尺，高度 1.25 公尺，包含蓋子及蒸籠主體二層，總重量將近 200 公斤。其材料係以木材與竹子為主(與傳統蒸籠所用材料相同)，由 10 位收容人費時 20 個工作天，終於製作完成此件作品。

#### 6、化腐朽為神奇『再生家具』：

近幾年環保意識抬頭，本監遂自 94 年起，與宜蘭縣政府合辦巨大再生家具回收再利用計畫，以協助廢棄木質家具之修繕。每件被賦予新風貌與價值的家具，於宜蘭縣環境保護局不定期舉辦之再生家具跳蚤市場進行拍賣。

#### 7、胎&築夢-宜蘭監獄腳底按摩班：

本監腳底按摩班成立於 102 年，由財團法人臺灣更生保護會宜蘭分會補助經費，採建教合作方式，除重視技術的訓練外，更強調服務精神及敬業樂群觀念的培養，希望收容人在出監前習得一技之長，並完成就業準備，出監後順利進入職場。

該班腳底按摩源自於吳若石神父新足部健康法，課程時數總計 168 小時，包含學科及術科(含考試認證)，學科採集中及分組討論，術科以實作教學及學員交互實習，師資則聘請以馬內利生活館教師群蒞監教學，並不定時邀請吳神父客座教學，學員於實作達 200 人次後，由授課老師認證，認證通過後可成為合格按摩師。

結訓學員於出監後，由以該生活館提供就業、住宿及生活管理(含

督促假釋期間報到)，從業期間每按摩 200 人次認證 1 次，認證 5 次通過後，可成為助教，認證 10 次通過後，成為授課老師。此外，由該館就更生人家庭、學經歷、創意行銷等進行創業評估，並配合臺灣更生保護會宜蘭分會的評估建議，協助其進行創業。截至 104 年 06 月份止共招訓 80 位學員，已出監 25 位學員，目前有 7 位出監學員從事腳底按摩工作。

#### 8、『愛的教育，從小紮根』-三星國小課業輔導：

三星地區位處偏鄉，教育資源較為缺乏，為使在地弱勢家庭之小小學齡兒童不致荒廢學業，本監方典獄長與三星國小校長乃積極商討，希望借重本監同仁與替代役男之協助，為該校弱勢家庭學童進行課後輔導教育。因此，本監自今年寒假起，積極運用同仁與替代役男之資源，長期協助該校弱勢家庭學童在寒假與開學期間有適當之學習環境與休閒娛樂，營造充實歡樂學習環境。除讓參與課業照顧之學童能於活動期間強化課業外，更提昇本監公益服務之形象與發揮多元服務之大愛精神。

#### (三)組織內部創新機制及運作情形：

本監相關內部創新機制及運作情形如下：

- 1、本監因位於三星鄉，地理位置偏僻，交通較為不便，為便利民眾及家屬前來，本監除了各主要道路增設路標外，也於本監網站提供地理位置圖及交通資訊，內容包括自行開車路線圖、搭乘大眾運輸工具資訊及前往本監公車班次表等。本監家屬接見室也提供電腦給民眾查詢，並張貼各大眾運輸工具班次表。
- 2、本監於 101 年 2 月 12 日起將食品烘培班之麵包分送鄰近之育幼院、神愛兒童之家與私立財團法人幸夫愛兒園，以發揮仁慈美德，104 年將持續辦理。另本監每年均捐贈台灣世界展望會資助國內外兒童相關費用，104 年 3 月 5 日已捐贈新臺幣 408,000 元。
- 3、本監針對特殊收容人（如智能低下、罹患重病），於期滿或准予假釋

釋放出所時能夠安然返家或安置，指派調查員護送，深獲家屬及地方讚許。

- 4、本監協助安置有戒癮輔導與安置照護需求之女性藥癮者前往渡安居（宜蘭地區收容女性藥癮者之中途之家），使其獲得暫時安置及戒除心癮，並施予適當之照顧及心理輔導，以獲得身心、人格之健全發展，復歸家庭社會生活，維護社會安全。

## 【附件】本監為民服務工作辦理成果報告表

法務部矯正署宜蘭監獄（含看守所、少年觀護所）		
105 年 月份為民服務工作辦理成果報告表		
服務項目	辦理成果	備考
一、妥善處理聲 （申）請案件	一、電話接見：人 二、一般接見 （一）准予接見：人 （二）停止接見：人 （三）禁止接見：6人 （四）解除禁見：人 三、電視接見：人 四、增加接見：人 五、特別接見：人 六、通知違規：人 七、遠距接見：人 八、申請各項更生保護人數：人 九、申請產品加工（代工）等事項：件 十、申請證明文件：件 十一、申請戒護外醫（住院）：人 十二、申請疾病治療人數（門診、義診）： 人次 十三、申請 B 型肝炎及愛滋病篩檢：人	
二、其他特殊事項	一、敦親睦鄰件數：次	
	二、收容人申請清寒醫療補助件數：件	