

高雄戒治所為民服務白皮書

壹、前言

公務人員是人民的「公僕」，本所自成立以來秉持著以「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，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？

本所主要在有效結合醫療、社工、心理輔導等各方面資源，從事吸毒者之毒品戒治及犯罪矯治工作，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，透過「專業的醫療」協助吸毒者戒除毒癮，並以「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：

- 1、辦理收容人家屬來所接見服務。
- 2、辦理收容人家屬來所物品、菜餚寄入服務。
- 3、辦理收容人家屬來所金錢寄入服務。
- 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。

二、各項證明文件之申請：

- 1、辦理民眾申請在所、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、辦理收容人家屬特別接見之申請。

六、辦理收容人家屬遠距視訊接見之申請。

七、辦理收容人家屬入所參訪活動及座談事宜。

八、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。

九、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、停車場供接見家屬及洽公民眾免費停汽、機車。
- 二、設置輪椅專用步道、身心障礙停車位及殘障廁所。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。
- 四、接見室設有舒適之椅子、盥洗室、飲水機及書報雜誌供洽公及接見民眾使用。
- 五、盥洗室內裝置置物架，此貼心設施方便民眾如廁時置放物品。
- 六、接見室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。
- 七、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。
- 八、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。
- 九、加強要求員工服務禮貌，多說「請」、「您好」、「對不起」、「謝謝」及「不客氣」，本所所長、秘書、單位主管不定時至服務台視察服務人員服務狀況及實施電話禮貌測試，相關查察情形及測試結果，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、加強迅速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、五、持續辦理敦親睦鄰工作，增加本所與社區的互動，俾維持良好的鄰里關係。
- 六、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：

上午 08：30～11：00，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

如果您對於本所的服務有任何的建議事項，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：高雄市燕巢區 正德新村5號

接見室：07-6154059轉508、509

所長信箱：ksbs@mail.moj.gov.tw

為民服務專線：07-6154105 07-6154104