

## 矯正機關便民服務辦理情形

法務部矯正署所屬犯罪矯正機關，依性質分為監獄、少年輔育院、技能訓練所、矯正學校、看守所、少年觀護所及戒治所等七類<sup>1</sup>。因應收容對象多樣性，提升矯正專業效能、運用資訊科技結合行政流程簡化，提供便捷與高品質的便民服務，已成為矯正機關強化服務效能的必要積極作為。本文僅就矯正機關便民服務(接見、懇親會、返家探視及與眷同住)辦理情形進行統計分析。

### 一、一般接見最符合收容人及家屬需求，平均每年約 95 萬 3,442 件。

矯正機關最符合收容人需求且由來已久的便民服務，首推「接見」，為使收容人與親屬聯絡親情，藉由親人的鼓勵，達到悔改向上的目的，在不影響秩序範圍內，允許收容人與外界接見。面對面接見為收容人親屬最常辦理的方式，稱「一般接見」，近 10 年(94 年至 103 年，以下同)年平均計 95 萬 3,442 件，自 101 年起，每年均超過 100 萬件。為了方便平日忙於工作的家屬，於每月的第 1 個星期日辦理「假日接見」，近 10 年年平均計 8 萬 7,800 人次，100 年起每年均達 9 萬人次以上，並且逐年上升，103 年約計 11 萬人次。(詳表 1、圖 1)

### 二、近 10 年遠距與預約接見大幅提升，平均年增率分別為 14.3% 及 12.1%。

收容人家屬利用住居處附近矯正機關的視訊設備，與在遠地矯正機關之收容人辦理「遠距接見」，本項便民措施自 93 年開辦以來，94 年計 7,203 件，而後大幅成長，自 98 年起，每年均達 2 萬 3 千件以上，綜觀 10 年來年平均計 2 萬 130 件，平均年增率 14.3%。若是親屬無法親自接見，或者有特殊緊急情事須要聯繫，則可以使用「電話接見」，近 10 年年平均計 7 萬 8,726 人次。另強化便民服務，可採用電話、網

<sup>1</sup> 監獄：執行經刑事判決確定的受刑人。

少年輔育院：收容經少年法庭裁處感化教育的少年。

技能訓練所：收容強制作工作受處分人(如慣竊)及受感訓處分人(流氓)。

矯正學校：少年徒刑、拘役及感化教育受處分人。

看守所：羈押偵查或審判中的刑事被告。

少年觀護所：收容調查、偵查及審判中的未滿十八歲少年。

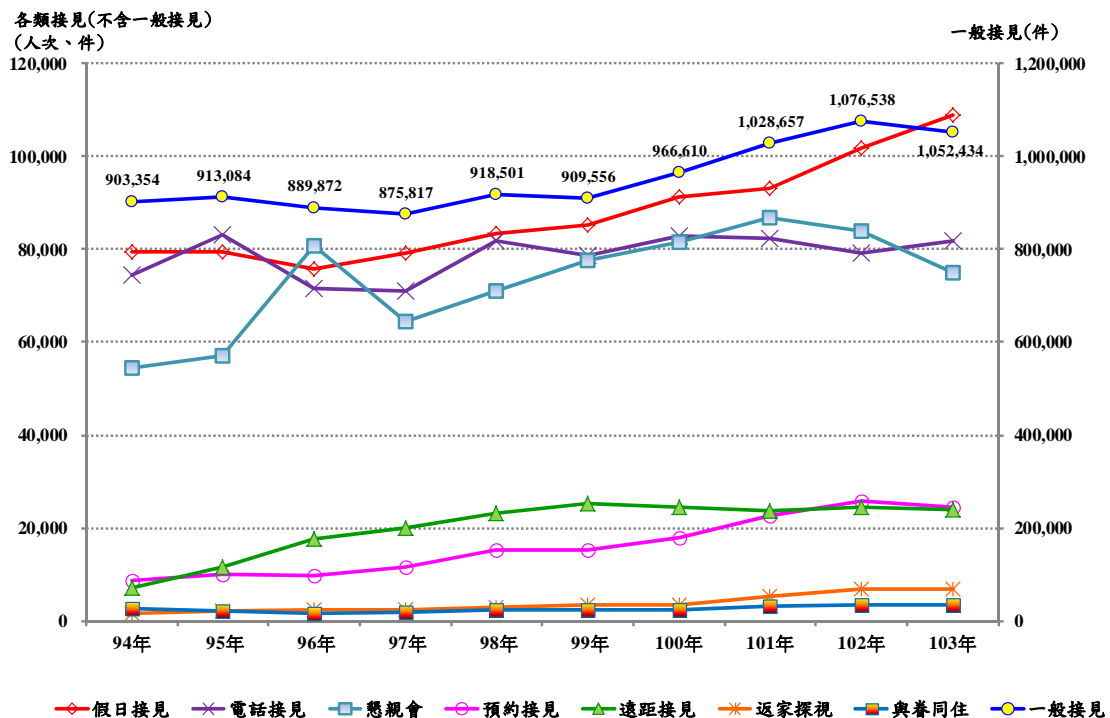
戒治所：受戒治人之心理輔導、階段性處遇。

路或現場之預約方式，辦理「預約接見」以免排隊等候，94年辦理預約接見計 8,723 件，101年起，每年均 2 萬 2 千件以上，近 10 年年平均計 1 萬 6,145 件，平均年增率 12.1%。顯然，順應科技社會與配合工作忙碌的民眾，「預約接見」為家屬提供更便捷的服務。(詳表 1、圖 1)

表 1 矯正機關便民服務辦理情形

年別	面對面接見			電話接見 (人次)	預約接見 (件)	懇親會 (人次)	返家探視 (人次)	與眷同住 (人次)
	一般接見 (件)	假日接見 (人次)	遠距接見 (件)					
<b>94年~103年</b>	<b>9,534,423</b>	<b>877,997</b>	<b>201,296</b>	<b>787,258</b>	<b>161,449</b>	<b>732,360</b>	<b>37,119</b>	<b>25,505</b>
94年	903,354	79,511	7,203	74,559	8,723	54,520	1,630	2,658
95年	913,084	79,508	11,614	83,197	9,980	57,016	2,080	2,067
96年	889,872	75,783	17,600	71,543	9,784	80,818	2,449	1,720
97年	875,817	79,270	19,963	71,108	11,711	64,351	2,495	1,824
98年	918,501	83,399	23,106	81,859	15,367	70,971	2,915	2,336
99年	909,556	85,184	25,186	78,753	15,158	77,640	3,331	2,508
100年	966,610	91,310	24,419	82,759	17,796	81,465	3,328	2,370
101年	1,028,657	93,223	23,785	82,359	22,729	86,726	5,332	3,158
102年	1,076,538	101,758	24,497	79,175	25,753	83,852	6,763	3,385
103年	1,052,434	109,051	23,923	81,946	24,448	75,001	6,796	3,479
年平均	953,442	87,800	20,130	78,726	16,145	73,236	3,712	2,551
平均年增率	1.7	3.6	14.3	1.1	12.1	3.6	17.2	3.0

圖 1 矯正機關便民服務辦理情形



### 三、為紓解收容人思親之情，近十年平均每年 7 萬 3,236 人次與會懇親。

每逢春節、母親節及中秋等佳節，為紓解收容人思親之情，與穩定收容人浮動之情緒，特舉辦電話與面對面「懇親會」，以強化家屬與收容人間之親情融合，近 10 年平均每年計 7 萬 3,236 人次與會懇親。若收容人家內遇重大事故，或外役監受刑人符合規定者，報請核准後得「返家探視」，10 年來共計 3 萬 7,119 人次申報核准，平均年增率高達 17.2%。另為了彰顯柔性司法，並兼顧人權及法令規定，行狀良好之收容人，得申請「與眷同住」，於機關內懇親宿舍與家屬相聚，並感受家庭的溫情，近 10 年共計嘉惠 2 萬 5,505 人次重享天倫。(詳表 1、圖 1)

矯正機關為提升行政效率及服務效能，並落實 E 化政府，101 年起實施「矯正機關便民服務單一窗口」，整合申辦返家奔喪、返家探視、在監證明等多項民眾申請案件。各機關亦擇定處所設置單一窗口全功能服務櫃台，並且清楚標示服務項目，指定專人服務、統一收件，提供予民眾最即時的服务。各機關並設有民眾休息區、育嬰室等便民專區，同時建置無障礙設施及提供民眾洽公停車位等多項便民設備。衷心期盼，矯正機關如此用心的便民服務，能讓家屬安心、放心，而收容人感心、決心，從心出發，進而脫胎換骨、改悔向善，俾早日重返社會，回歸正常生活。



便民服務單一窗口

民意信箱

接見室志工服務台



接見室標示

候見室

接見室外吸菸亭



愛心服務鈴

接見室無障礙坡道

無障礙停車位

侯繡娟 (法務部矯正署雲林第二監獄統計室主任)