

111年度第2季外部視察報告花蓮看守所回覆

案由	視察小組意見或建議	權責機關回覆
<p>1、 陳情與申訴認定</p>	<p>1、 加強教育宣導：</p> <p>(1) 教育收容人(文宣或圖書)：</p> <p>1. 花所可準備此類救濟教學之書籍或文宣，教育收容人申訴、陳情管道及救濟方式，並暢通收容人與機關及本小組之溝通管道。</p> <p>2. 上述收容人與本小組之通話，經花所建議，可於下次使用機關通訊設備方式辦理。</p> <p>(2) 辦理入監講習：</p> <p>入監講習時，除辦理一般所內應遵守事項外，可著重於收容人經常發生錯誤之事務，如申訴、陳情之方式。</p> <p>(3) 加強職員教育：</p> <p>除業務承辦人員外，第一線戒護人員也應有此方面專業知能，可在第一時間先協助收容人解決問題。</p> <p>2、 與收容人一同釐清陳情、申訴的內容：</p>	<p>1、 本所備有生活手冊教育收容人權利與陳情、申訴方式：</p> <p>(1) 場舍皆備有保持最新資訊(陳情、申訴等法規)之生活手冊提供收容人閱覽。</p> <p>(2) 中央台備有英文版生活手冊供外籍收容人使用。</p> <p>2、 辦理入所講習：</p> <p>(1) 收容人於入所時皆會辦理入所講習，除告知一般所內應遵守事項外，同時對生活管理、需求、救濟方式等，皆教育收容人知悉。</p> <p>(2) 倘遇生活難題，收容人也可逕向其場舍主管，巡視長官、輔導人員提出，或以報告表達訴求，請求協助。</p> <p>3、 加強職員教育：</p> <p>(1) 本所每月皆辦理常年教育，除一般戒護安全，擒拿逮捕等課程外，另安排法規教育、危機處理，通溝技巧等專業領域課程。</p> <p>(2) 派職員參加矯正署辦理專業課程，並依其所學返所教授其他管</p>

	<p>(1) 身為公務人員，本身便應有為人民服務之信念，收容人雖身處牢籠，但其非國家的奴隸，而是穿著囚服的國民。</p> <p>(2) 陳情、申訴制度為機關先行提供受刑人權益，雖然收容人時常濫用，但轉觀念想，有時先處理小問題，便可避免日後大麻煩。</p>	<p>理人員。</p> <p>4、與收容人一同釐清陳情、申訴的內容：</p> <p>(1) 收容人遭遇生活上難題，或自認為權利遭受侵害時，通常會先向其場舍主管請求協助。</p> <p>(2) 倘場舍主管無法為其解決或收容人對其主管之處理方式有疑義時，也可以經由意見箱、紙本報告或逕自向巡視人員表達訴求。</p> <p>(3) 接獲收容人訴求後，除交由專責人員為其辦理外，專責人員辦理完，陳本所長官再次檢視處理方式，以保障收容人權益。</p>
<p>2、 近年陳情、申訴案辦理情形</p>	<p>調查案件時，建議可從多方管道著手調查，避免收容人不敢說實話。</p>	<p>1、 辦理案件多方管道調查：</p> <p>(1) 監視器：為監所調查案件最基本方式，大多案件發生後，皆報告戒護科長後，調閱監視器釐清事由。</p> <p>(2) 詢問在場其他收容人：同時除陳情者自述外，也調查案件發生當下在場其他收容人，確認事件經過。</p> <p>2、 保障收容人隱私讓其暢所欲言：</p> <p>(1) 本所意見箱皆設置於角落，讓收容人不用擔心因投書意見箱而事</p>

		<p>後遭人報復。</p> <p>(2) 在調查時，也由戒護科科員或經科長指示專責人員將收容人提帶至辦公室詢問，保護其隱私，同時也讓收容人勇於表達自身訴求。</p> <p>(3) 面對收容人，無法以二分法來作為管理手段，大部分陳情與申訴的案件，對應的不是想要處理問題，而是表達不滿，故在處理陳情、申訴案件時，於案件整備先查其合法性及依據、再討論管理是否合理，並公平、公正，最後依制度公事公辦，但過程兼顧不用冷冰冰的法律讓收容人遭受傷害；而回應收容人實則反向操作，先與以同情心，安撫情緒，再試著教育正確觀念，最後告知法律規定。通常先輔導收容人心情，以同理心、陪伴等方式，讓其漸漸卸下心防，當情緒安撫好，才能順利處理問題。</p>
--	--	---

<p>3、 因濫用陳情、申訴而造成機關之行政負擔及損害戒護管理威嚴</p>	<p>1、 在處理問題前，先處理好心情：處理陳情、申訴案件，先處理好心情再處理事情；管教同仁在面臨陳情、申訴案件，尤須面對不理性或誣控濫告收容人時，經常承受很大壓力，此時讓自己抽離當下情緒，自我沉澱後，才能理性處理好陳情、申訴等問題。</p> <p>2、 建議開設情緒管理課程提供職員輔導資源：除有關陳情、申訴方面的專業課程外，幫助管教同仁更順暢處理業務，也有一個抒發工作壓力及情緒的管道。</p>	<p>1、 每年固定至少開辦一次關於：自殺防治、減少壓力，輔導及轉換心情等職員教育課程。</p> <p>2、 讓管教同仁有歸屬感，當遇到案件時，清楚認知自己不是單兵作戰，而是本所一整個團隊一起共同面對問題，便可讓管教同仁不會徬徨無助，而有團隊合作。</p> <p>3、 暢通管教同仁間的表達管道，讓其心裡有話可以直接找直屬長官表達，當長官傾聽職員之心聲後，能另安排輔導、對其不滿做出解釋及給予協助。</p>
---------------------------------------	---	---

111年度第2季法務部矯正署新店戒治所外部視察小組視察報告

製作日期：111年6月27日

一、委員組成(具名)

召集人：吳慧菁

委員：洪文玲、黃蘭嫻、楊聰財、鄭益隆、賴擁連

二、本季視察業務概述

(一)本季視察重點：

本小組本季視察重點如下：

1. 訪談視同作業受刑人1名。
2. 觀勒/戒治費用收執情況及遭遇困難。

(二)視察業務執行概述：

1. 本小組第2季會議原訂於111年6月8日召開，後因疫情嚴峻等因素，經委員多數決延期另訂111年6月22日舉行，並依監獄及看守所外部視察小組實施辦法第10條第4項規定，採遠距視訊方式辦理。
2. 因應本季之視察重點，本小組先就機關選定營繕隊視同作業受刑人1名進行訪談，經針對訪談結果進行討論後，決議訂定下一季視察重點—收容人職涯規劃及就業相關輔導機制，請所方報告說明；其後，針對所方觀勒/戒治費用收執情況及遭遇困難報告內容，進行討論，並聽取所方回應說明。
3. 以上視察業務執行歷程詳參附件一：法務部矯正署新店戒治所111年度第2季外部視察小組會議紀錄、附件二：法務部矯正署新店戒治所觀勒/戒治費用收執情況及遭遇困難簡報及其連結附件資料。

三、視察內容及處理情形

案由	視察內容	機關回覆處理情形
討論視同作業受刑人訪談結果	本小組對機關選定營繕隊視同作業受刑人1名進行訪談，以瞭解目前視同作業運作現況及遴選是否考量受刑人意願，就訪談結果得知：目前，所方對於即將出所收容人，在復歸轉銜及安置工作辦理相當積極；惟在所方提供諮商輔導與技能訓練課程之餘，想更瞭解所方針對收容人出監(所)前之職涯規劃及就業相關輔導機制，並決議列為下一季視察重點。	針對本小組視察訪談收容人討論結果，機關回覆說明如下： 所方同意針對收容人出監(所)前之職涯規劃及就業相關輔導機制，列為下一季外部小組視察重點。
針對所方就觀勒/戒治費用收執情況及遭遇困難報告之討論	本小組聽取機關簡報說明後，建議如下： 1. 有關勒戒或戒治費用，常因外國籍收容人無力繳納，或本國籍收容人對於收費標準及科目有疑義，而造成陳情、投訴、申訴或衍生呆帳需強制執行等情事，造成行政人員耗時處理相關行政事宜，建議矯正署檢討目前之收費標準及項目使臻合理、或研議毒品防制基金編列預算予補助支應，以俾減少耗費行政資源。 2. 所方報告除提供貧困者申請免繳觀勒/戒治費通過案件數統計外，欲瞭解有多少收容人提出該類申請，以及案件通過者占申請人數總額之比例為何。	機關就本小組視察建議，回覆說明如下： 1. 就視察小組所提建議，機關將向法務部矯正署反映。 2. 就貧困者申請免繳費用之核准案件統計及其占總受理申請案件量比例，機關將於會後提供補充說明。

四、視察小組討論決議

決議第3季視察重點：

(一)收容人或受刑人出監前之職涯規劃，所方所提供相關輔導機制，說明重點:就業媒合、輔導機制及職業評量等事項。

(二)擬訪談2位藥癮收容人：1位受戒治處分人，主施用海洛因；1位受觀勒處分人，主施用安非他命，施用歷程均約5年以上者，以俾了解其需求。

(三)報告所方110年度科學實證毒品處遇方案實施之成效，以俾瞭解課程規劃、資源配置、輔導處遇及再犯率之情形。

(四)請戒護科準備「書面」業務概況報告。

五、歷次視察建議處理情形

年度	季別	視 察 建 議	機 關 辦 理 情 形	管 考 建 議
111	2	經訪談視同作業受刑人後，在所方提供的諮商輔導、復歸轉銜及安置收容之餘，建議所方應提供有關收容人出監所前的職涯規劃及就業相關輔導機制之資料，並為說明。	所方針對本小組建議，將提供數據統計等資料，並以簡報方式為報告。	列入本小組第3季會議視察重點及討論。

六、附件

(一)附件一：法務部矯正署新店戒治所111年度第2季外部視察小組會議紀錄。

(二)附件二：法務部矯正署新店戒治所觀勒/戒治費用收執情況及遭遇困難簡報及其連結附件資料。