

★『為您承諾』

	服務項目	完成時間 (工作天)	表現目標
1	在獄證明書之申請	8天內 [△]	95%
2	探監服務	探訪許可證之首次申請	8天內*
		視像探訪服務之申請	8天內 [△]
3	社工支援 及諮詢服務	預約社會面 服務之申請	5天內 [△]

★“Compromissos”

	Tipos de serviço	Duração (úteis)	Percentagem dos critérios atingidos
1	A requisição de certificado de reclusão	Dentro de 8 dias [△]	95%
2	Serviço de visita ao recluso	Requisição pela 1ª vez do cartão de visita	Dentro de 8 dias*
		Pedido de serviço de visita-online	Dentro de 8 dias [△]
3	Assistência e informação de serviço social	Pedido de marcação de entrevista com o técnico social	Dentro de 5 dias [△]

★"Performance Pledge"

	Service Types	Completion Time (Working Days)	Performance Target
1	Application for Certificate of Imprisonment	Within 8 days [△]	95%
2	Visiting Service	First Application for Visiting Permit	Within 8 days*
		Application for Video Visit Service	Within 8 days [△]
3	Assistance and Enquiry Service from Social Worker	Application for Service of Appointment with the Social Worker	Within 5 days [△]

註：*完成時間自收齊所需文件及取得在囚人意願日起計

[△]完成時間自收齊所需文件日起計

Obs: *O prazo de conclusão conta a partir da data de recepção completa de documentos e da obtenção de consentimento do recluso

[△]O prazo de conclusão conta a partir da data de recepção completa de documentos

Note: *Completion time is calculated from the day when all necessary documents are received and consent of the inmate is obtained

[△]Completion time is calculated from the day when all necessary documents are received

聯絡方式

澳門監獄

致函：澳門路環竹灣馬路聖方濟各街
致電：(853) 8896 1280 / 8896 1283 (設有24小時電話錄音)

傳真：(853) 2888 2707

電子郵件：info@epm.gov.mo

澳門監獄服務諮詢中心

致函：澳門南灣大馬路730-804號中華廣場8樓A座

致電：(853) 2871 5800

傳真：(853) 2871 5355

網址：www.epm.gov.mo

Contacto

Estabelecimento Prisional de Macau

Correio：Rua de S. Francisco Xavier s/n Coloane, Macau

Telephone：(853) 8896 1280 / 8896 1283

(gravação telefónica de 24 horas)

Fax：(853) 2888 2707

E-mail：info@epm.gov.mo

Centro de Atendimento e Informação do Estabelecimento Prisional de Macau

Correio：Avenida da Praia Grande Nos 730 a 804,

"China Plaza" 8º andar "A", Macau

Telephone：(853) 2871 5800

Fax：(853) 2871 5355

Website：www.epm.gov.mo

Contact

Macao Prison

Post：Rua de S. Francisco Xavier s/n Coloane, Macao
Telephone：(853) 8896 1280 / 8896 1283 (24 - hour recording)

Fax：(853) 2888 2707

E-mail：info@epm.gov.mo

Macao Prison Service and Information Centre

Post：Avenida da Praia Grande Nos 730 a 804,

"China Plaza" 8º andar "A", Macao

Telephone：(853) 2871 5800

Fax：(853) 2871 5355

Website：www.epm.gov.mo



澳門監獄 服務承諾

Estabelecimento Prisional de Macau
Carta de Qualidade

Macao Prison
Performance Pledge

澳門監獄 EPM

RECUPERAR O HOMEM PARA A SOCIEDADE

◆ 職責

澳門監獄是執行剝奪自由的刑罰及羈押處分的部門，職責為採取措施正確執行上述刑罰及處分，並強制被囚禁者守紀律；促進被判刑者重返社會；安排及管理生產工場，以便被囚禁者重返社會的目標能與合理運用人力及物力資源的目標相配合。

◆ 抱負

提供優質監管及輔導服務，邁向國際水平。

◆ 信念

- 忠誠盡責
- 不懼挑戰
- 同心協力
- 服務市民

◆ 使命

- 協助服刑人士重新投入社會，重建新生；致力減低重犯率，保障社會安寧及市民生命財產安全。

◆ 『服務承諾』監督機制

為更有效地推行服務承諾計劃，澳門監獄已成立“服務承諾協調小組”，由監獄獄長擔任小組主席。小組負責監督計劃的推行、完善及優化服務質素、定期進行諮詢及檢討，務求達到承諾的表現目標。

◆ Função

O EPM é um órgão de execução de penas privativas da liberdade, de medidas de prisão preventiva e medidas disciplinares dos reclusos. Organiza e assegura ainda a gestão das oficinas de produção, tendo em vista a compatibilização dos objectivos de reinserção social dos reclusos com os da racionalização dos meios humanos e de segurança no trabalho.

◆ Aspiração

Proporcionar uma óptima vigilância, segurança e serviço de apoio para atingir o nível e padrão internacionais.

◆ Convicção

Ser leal, responsável, colaborador e sem receio do desafio, tendo em conta a prestação de serviço ao público.

◆ Missão

- Apoiar a reinserção social dos reclusos, preparando-os para melhor enfrentarem a vida futura em liberdade.
- Empenhar-se na diminuição da taxa de reincidência, de forma a contribuir para a paz social, a vida e a segurança dos bens dos cidadãos.

◆ Mecanismo de fiscalização da "Carta de Qualidade"

Para melhor promover o plano da "Carta de Qualidade", o Estabelecimento Prisional de Macau estabeleceu o "Grupo Coordenador da Carta de Qualidade", sendo o Director do EPM o seu presidente. Este Grupo responsabiliza-se pela fiscalização e implementação do plano, optimização e aperfeiçoamento da qualidade de serviço, consulta e avaliação regular do respectivo procedimento, para avaliar a percentagem dos resultados atingidos face aos compromissos.

◆ Functions

The prison is authorized to implement confinement and custodial sentences. It executes court-imposed prison sentences, and punishes and disciplines inmates. At the same time, it assists in the rehabilitation of inmates by operating prison workshops. The aim is to help inmates return to and reintegrate into society, making reasonable use of manpower and material resources.

◆ Vision

We strive to provide internationally acclaimed quality custodial management and rehabilitation services.

◆ Beliefs

- Loyal and responsible
- Never feel fear of challenges
- Collaborate and cooperate
- Serve the public

◆ Mission

- Provide assistance to inmates in achieving successful reintegration into society.
- Prevent crimes by reducing recidivism in order to attain social stability and protect citizens' life and property.

◆ "Performance Pledge" Monitoring Measures

In order to implement the Performance Pledge of Macao Prison efficiently, a Performance Pledge Coordinating Team, chaired by the Director of Macao Prison, has been established. To achieve these objectives, the team is responsible for monitoring the facilitation, perfection and improvement of the services provided and launching regular consultations and evaluations.