

法務部矯正署臺北少年觀護所



100 年度第 3 季

提升服務品質執行成果報告

中華民國 100 年 10 月 07 日

目錄

壹、優質便民服務

一、服務流程

(一) 服務流程便捷性

(二) 服務流程透明度

二、機關形象

(一) 服務場所便利性

(二) 服務行為友善性與專業性

(三) 服務行銷有效性 (施政宣導有效程度)

三、顧客關係

(一) 民眾滿意度 (機關服務滿意度)

(二) 民眾意見處理有效性 (民眾意見回應與改善程度)

貳、資訊流通服務

一、資訊提供及檢索服務

(一) 資訊公開適確性

(二) 資訊內容有效性 (資訊服務正確程度)

(三) 資訊檢索完整性與便捷性 (服務妥適性及友善程度)

二、線上服務及電子參與

(一) 線上服務量能擴展性 (線上服務提供及使用情形)

(二) 電子參與多樣性 (電子參與多元程度)

參、創新加值服務

一、有價值的創意服務

二、服務措施延續性及標竿學習效應

三、服務措施執行方法效能性

100 年度提升服務品質執行成果報告

陳報機關：臺北少年觀護所

資料時間：100年1至9月

壹、優質便民服務

一、服務流程

(一) 服務流程便捷性

1. 單一窗口服務全功能程度

(1) 截至 9 月底有關為民服務作業流程、申請事項累計如下：

A. 辦理收容人入出所等證明，辦理在所證明 34 人次，出所證明 28 人次，共計 62 人次。

B. 辦理收容人申請家屬領回保管金 535 人次及保管物品 508 人次，累計共申請 1,043 人次。

C. 實施接見、寄物、寄入金錢單一窗口，強化便民服務，受理申請寄物、寄入金錢累計 1,074 人次。

D. 辦理申請返家探視 0 件及法律扶助 0 件。

E. 運用電話及網際網路等設備，提供申辦遠距接見及查詢服務：

a. 本所網站設置「民意服務信箱」，受理民眾線上建言、申請及陳情案件，截至 9 月底申辦 1 件。

b. 辦理電話預約接見 0 件，網路預約接見 0 件。

c. 辦理律師電話預約接見 0 件。

F. 各科室受理民眾各項申請或陳情案件，以隨到隨辦，並依限於三日內處理回復完畢。

2. 申辦案件流程簡化程度

(1) 收容人家屬寄送藥品或申請出（入）所證明等，採臨櫃隨到隨辦方式處理，僅需提供身分證明文件供核對，毋須等候。截至 9 月底共辦理家屬寄藥 36 人次。

(2) 收容人申請看診，截至 9 月底共辦理 3,040 人次。

3. 申辦案件書表減量程度

(1) 收容人辦理接見原則僅需檢附有照片之身分證明文件供人核對即可。

(2) 收容人於庭釋、交保出所返所領回個人或保管物品，均採用獄政系統照片核對，以方便出所民眾返所辦理各項業務。

(3) 為辦理收容人犯次調查及受觀察勒戒人勒戒費用之催討，運用前科、戶役政等電子閘門調閱相關資料，縮短公文往返時程，提升行政效率，截至 9 月底運用前科系統 5 件，戶役政系統 17 件。

(二) 服務流程透明度

1. 案件處理流程查詢公開程度

(1) 提供多元查詢管道，如接見等候區設置申辦流程表、電話查詢、網站查詢、製作跑馬燈及廣播系統提供即時訊息，有效回應申辦程序資訊。

(2) 基於便民服務考量，直接與民眾第一線接觸之勤（業）務單位，如門衛、服務台、接見室，均指派熟悉各科室業務之資深幹練人員擔任，以提供民眾正確資訊，縮短申辦時間。

(3) 提供多元查詢管道

A. 接見室家屬服務台提供收容人有無在押之現場查詢服務，並將當日出庭之收容人名單張貼於公布欄，俾利接見家屬直接查看。

B. 總務科名籍、保管分機 204 至 208 均可提供收容人有無在押、申請領回保管金、保管物品、寄入金錢等相關業務查詢。

2. 案件處理流程主動回應程度

(1) 家屬辦理接見登記後，立刻告知接見家屬接見梯次及窗口號碼。

(2) 其他寄送收容人藥品、申請在所、在押證明或領回保管物品，收件後立即處理毋須排隊等候。

二、機關形象

(一) 服務場所便利性

1. 洽公環境適切程度

(1) 本所接見、洽公環境寬敞明亮，並進行美（綠）化及提供舒適、明亮、整潔、具特色的洽公場所。

(2) 接見室及行政大樓各科室均標示承辦人、代理人姓名及方向引導等雙語標示服務。

(3) 申辦動線規劃妥適，設置接見服務中心、申辦窗口，以方便民眾辦理接見或洽公。

2. 服務設施合宜程度

(1) 本所各重要路口設置指引路標，方便初次來所接見之親友辨識並製作本所附近交通資訊位置導覽圖，供接見民眾取閱參考，並提供停車場供接見家屬免費停車。

(2) 申辦動線規劃妥適，接見入口處設置接見家屬服務處並鋪設導盲磚，於左側設置愛心鈴及輪椅 2 部，供行動不便者之接見家屬使用，按鈴後由執勤同仁協助辦理接見事項。

(3) 服務處備有原子筆及不同度數之老花眼鏡，方便民眾使用，

接見登記部分則採「單一窗口」一次到位方式，辦理接見登記、寄送水果、衣物、保管金等服務，以縮短流程。

(4) 盥洗室提供衛生紙、衛生棉、洗手乳、置物架供接見民眾使用。

(5) 接見室設有冷氣機、飲水機、電視機、書報雜誌及相關法律、政令宣導等資料，以供家屬等候休憩使用。

(二) 服務行為友善性與專業性

1. 服務親和程度

(1) 本所門衛、行政大樓與接見室服務台等 3 處，均指派專人輪值，協助檢查攜帶證件並引導洽公民眾至正確場所辦理。

(2) 接見室由辦理接見之同仁協助查詢與解說相關接見登記等事宜，負責解說收容人管理概況，解除家屬疑慮。

(3) 強化電話禮貌測試，每月不定期實施電話禮貌測試 2 次，截至 9 月底辦理電話禮貌測試計 18 人次，測試情形良好。

2. 服務可勝任程度

(1) 將民眾經常詢問事項彙成「Q&A 問題集」完整資訊，讓輪值服務台或接聽電話人員於第一時間回答民眾迫切需要之問題。

(2) 將各科室業務流程標準化，彙成「標準作業程序彙編」，使業務承辦人熟悉相關業務，以「一次告知」服務民眾。

(三) 服務行銷有效性 (施政宣導有效程度)

1. 接見室結合閉路電視系統、LED跑馬燈隨時辦理政令宣導，擴散政府服務訊息及功能，本所於接見日之上午10時及下午3時各辦理政令及法律宣導，並對收容人實施電視政策宣導及衛生保健醫療宣

導。

2. 於接見室闢專區展示少年習藝作品及文康活動照片，並將張貼本所季刊-青雲學苑，使接見家屬更深入了解本所相關作為及少年生活概況。

3. 每月彙集機關文康活動及親職教育照片等資料或照片，張貼於接見室及網站公告累計 9 次，供民眾瞭解本所施政情形。

4. 每日均由專人整理接見室、候見室之環境，每週一、三、五均由社區服務隊(含役男)清掃停車場，並實施敦親睦鄰活動，提供公益服務。

5. 1-9 月運用來訪參觀之機關團體、學校、民眾等進行各項業務之施政行銷宣導情形如附件 1 (ex：反毒及衛教 65 場 2,581 人次、親子關係、禁菸 14 場 449 人次、清潔及節能 5 場次等)。

三、顧客關係

(一) 民眾滿意度 (機關服務滿意度)

1. 7-9 月份辦理收容人處遇政風訪查共 117 人次，受訪人員均表示在所期間並無遭欺侮或不合理對待，亦無遭受以協助官司為由詐騙、員工藉機索賄、販售違禁品等情事。

2. 9 月份辦理在 (出) 所收容人處遇滿意度暨廉政問卷調查，前者針對本所全體收容少年為對象 (接見、就診、出庭等除外) 共發出 92 份問卷，回收 92 份，回收率為 100%，其中有效樣本數計 92 份，有效問卷率為 100%。總體表現仍維持在 78.5% 的水準，與上年度 (80.2%) 相較差異不大。後者問卷係委由台北、板橋、士林地方法院法警室協助辦理，對受訪少年共發出 78 份問卷數，回收 78 份，有效樣本

數計 78 份，問卷回收及有效樣本率均為 100%。總體可接受度則維持在 91.88%的水準，較上年度（85.68%）提升 6.2%。總體不滿意度 1.71%，較上年度（10.41%）有大幅改善的現象。

（二）民眾意見處理有效性（民眾意見回應與改善程度）

1. 訂定本所「處理機關員工及民眾陳情請願案件處理要點」，依該要點成立處理陳情請願處理小組，有效回應民眾需求並改善機關缺失，建立新聞輿論 SOP 快速回應機制。

2. 針對民眾陳情反應意見均予妥適處理，截至 9 月底民眾陳情案件計 1 件。

貳、資訊流通服務

（一）資訊提供及檢索服務

1. 資訊公開適切性與內容有效性

（1）公開法令、政策及服務資訊程度

A. 依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於本所網站。並定期查核各網頁內容之正確性、即時性等之檢查報告，適時辦理改正。

B. 本所網站計十四大類單元，機關簡介（次單元為歷史沿革、首長介紹、首長信箱、組織架構、業務介紹）民眾導覽（次單元為機關位置圖、民意信箱、便民服務專區、接見室位置圖、遠距接見）、為民服務（次單元為連絡方式、為民服務白皮書、民意調查、便民措施問答集、便民措施申辦系統、提升服務品質執行計畫）、政府資訊

公開園地(次單元為施政計畫、臺北少觀所行政規則、預、決算公告、親子教育研究、業務統計、採購公告、補充說明彙總表)、重大政策、就業資訊、資安訊息通告、電子公佈欄(次單元為最新消息、採購公告)、輔導園地(次單元為親職教育、青雲學苑期刊、少年活動照片、少年電視教學課程表、少年活動排程表、少年醫療服務、少年習藝作品、少女習藝花絮、少年學習園地、少年親屬電訪、少年間接調查、少年追蹤調查)、醫療園地(次單元為衛生醫療、衛生教育宣導、衛生業務成效)、廉政天地(次單元為政風職掌、檢舉信箱、政風宣導錦囊)、統計園地(次單元為園地導覽、收容情形、人數及特性、業務成效、輔導成果、技訓成果、醫療衛生、更生保護、便民服務、社區服務、其他統計、專題分析、法務部統計相關網站)、矯正體系中英文對照表、動畫影音專區。

C.公開服務措施公告於本所網站之「\為民服務\表單下載及申辦」及「\為民服務\便民措施」單元項目下，舉凡與民眾相關之便民措施皆於此公告周知，如預約接見、便民服務線上申辦等。

D.問答集公告於本所網站「\為民服務\便民服務問答集」單元項目下，針對民眾經常來電洽詢之內容如接見、寄物、保管等相關問題，以一問一答方式於網站上呈現，以利民眾查詢。

E.機關活動公告於本所網站少年活動照片、少年電視教學課程表、少年活動排程表等單元中，且依業務性質分為電話懇親、面對面懇親、愛學習成長活動、衛生醫療、法律宣導及其他活動，用以記錄本所辦理各類活動的相關訊息。

F.其他重要資訊包括為民服務白皮書、重大政策及就業訊息等，第一項公告於本所網站之「\為民服務\為民服務白皮書」單元；第二項公告於本所網站之「\重大政策」單元；第三項公告於本所網站之

「\就業訊息」單元。

2.資訊內容有效性（資訊服務正確程度）

(1) 本所依規定成立「網頁推動小組」，由副所長擔任召集人，統計主任為網頁管理人，組員由各科室主管擔任，各依負責業務，提供網頁更新資料，截至9月底止機關網站內容更新計765次（如附件2）

(2) 為確保本所網站更新之正確性及即時性，每月進行無障礙網站自我檢測，均符合無障礙A+標章要求。

(3) 本所網站首頁計提供10處以上其他相關網站連結，經每月檢測超連結皆有效且正確，其網址分列如下：

A 觀光導覽-悠遊土城專區

B 本月活動排程表

C 上月活動照片

D 編織作品

E 紙雕作品

F. H1N1 新型流感專區

G 戒毒成功專線

H 法務部全球資訊網

I 法務部便民服務線上申辦系統

J 矯正機關預約接見系統

（二）資訊檢索完整性與便捷性（服務妥適性及友善程度）

1.於首頁提供矯正機關全文檢索，方便使用者利用分類檢索搜尋相關資料。本所網站分類檢索包括主題、施政及服務分類3種方式，本所

網站資訊標示 95% 以上配合 MyEGov 提供分類檢索，且符合詮釋資料及分類檢索規範。

2. 提供多樣性檢索方式與分類服務進階檢索功能，如關鍵字、全文等。且有提供檢索功能說明、檢索功能使用範例，及找不到資訊時的建議。

二、線上服務及電子參與

(一) 線上服務量能擴展性（線上服務提供及使用情形）

由於本所收容少年以住居台北地區為主，家屬大都以現場來所方式辦理，故各項有關線上服務之申請案件皆幾近「個位數」，然本所仍透過各種管道向家屬加強宣導。有關本所提供之線上服務項目分述於下：

1. 提供網路單一申辦窗口，結合法務部便民服務線上申辦系統，建置超連結服務平台，連結「法務部便民非憑証(或憑證)線上申辦系統」。

2. 提供「遠距視訊接見設備系統」，並結合「預約接見系統」線上服務，方便家屬接見，節省家屬等候辦理接見時間。本所收容少年大部分為居於台北縣、市地區之收容少年，因距離較近，故少年家屬大部分均採到所接見方式辦理接見，累計 1-9 月計辦理本所收容少年遠距接見 3 件，配合其他矯正機關辦理遠距接見計 426 件。

(二) 電子參與多樣性（電子參與多元程度）

1. 電子參與多元程度本所網站設有首長信箱，提供民眾意見反映區，由總務科收發室員負責收件及副所長室負責分文，交相關科室處理，若屬單純查詢案件，則由承辦科室逕予回覆寄件者，並副知所長；若屬較複雜案件，則由承辦科室擬具答覆意見，陳報所長核定後，再回

覆寄件者；以上案件均由副所長室列管追蹤，承辦科室須於三天內辦理完畢。

2. 具體作法有：

(1)提供線上表單下載：建置「法務部便民線上申辦系統」超連結，提供各式電子表單下載。

(2)提供電子報訂閱：將法務部電子報一週內的「電子公布欄」、「法律解析及案例」、「所屬機關電子公布欄」以電子郵件方式寄給訂閱者。

(3)提供法規資料查詢：建置「全國資訊法規資料庫」超連結，便捷查詢中央法規最新消息及相關法規命令。

(4)提供完整申辦資訊及提高線上申辦使用率，將各項為民服務工作簡化並e化，可避免民眾徒勞往返，縮短民眾申請等候時間及繁複手續。

(5)提供線上預約接見：建置「矯正機關預約接見系統」超連結，受理線上登記，提供民眾更便捷之服務。

(6)提供民意及首長信箱：迅速、有效解決民眾問題，加強服務，紓減民怨，提高行政效率。

(7)於每月定期召開一次資訊安全小組會議和資訊網頁小組會議，訂定本所有關資訊安全及網頁改進各項措施。

參、創新加值服務

提供創新(意)服務情形：

一、有價值的創意服務

(一)每月召開訓導科務會議，討論目前工作執行情形及改進意見，定期檢討，作為改進並提升本所服務品質依據。

(二)每月辦理一場家屬支持與諮商、每月辦理一場家屬參訪所內環境。同時不定期接受外界機關團體申請入所參訪。

(三)每月召開少年生活座談會，了解少年之需求，提供更完善之服務。

(四)每月第一個星期天辦理增加接見，方便遠程及日常因工作而無法前來之民眾。

二、服務措施延續性及標竿學習效應

(一) 1-9月辦理親職衛教座談與輔導方案累計88場次。

(二) 鼓勵同仁參與各項專業研習會及在職進修，1-9月累計舉辦常年教育24場次及衛教講習65場次、人事政令宣導10場次。

三、服務措施執行方法效能性

(一) 為充實同仁相關專業知識，辦理標竿學習，不定期延請相關社會學者針對心理衛生、諮商輔導、公務倫理、性別主流化、法律知識、環保教育、民眾服務等進行講習，作為本所提升服務品質之具體作法。

(二)隨時蒐集報章雜誌媒體刊登有關本所各種輿情報導，做為分析及檢討之參考。

附件1

法務部矯正署臺北少年觀護所 100 年第 3 季辦理施政宣導及文康活動一覽表			
日期	紀	事	備註
07 月 06 日	舉辦「舞蹈比賽」活動，與會評審來賓人數 3 名，收容少年參加人數 136 名。		
07 月 06 日	與公共電視臺合辦「公視假日電影院」活動，播放「再見夏天」影片，收容少年參加人數 136 名。		
07 月 07 日	與基督教更生團契合辦「彩虹工程」活動，與會來賓人數 6 名，收容少年參加人數 141 名。		
07 月 08 日	司法院中小學教師法律研習營第一梯次計 73 名來賓蒞所參訪		
07 月 13 日	與公共電視臺合辦「公視假日電影院」活動，播放「我的爸爸是流氓」影片，收容少年參加人數 121 名。		
07 月 15 日	司法院中小學教師法律研習營第二梯次計 74 名來賓蒞所參訪。		
07 月 19 日	節約能源推動小組第 7 次會議		
07 月 20 日	與臺灣更生保護會臺北、板橋及士林分會合辦「愛學習成長」專題演講，與會來賓人數 6 名，收容少年參加人		
07 月 20、21 日	中華民國紅十字會新北市分會派員蒞所辦理本所戒護人員 CPR 及哈姆立克等急救課程，計有 28 名戒護人員通過考試取得合格認證。		
07 月 22 日	亞東紀念醫院潘怡如醫師蒞所辦理「自殺防治衛教宣導」活動，計有收容少年 123 名、員工 24 名、替代役男 1 名參與。		

07月27日	與新北市衛生局合辦「毒品衛教宣導」專題演講，與會來賓人數2名，收容少年參加人數121名。	
07月27日	由新北市衛生局毒品危害防制中心派員蒞所辦理「毒品防治宣導」活動，計有收容少年121名、員工30名、替代役男1名參與。	
07月29日	臺北教育大學特殊教育學系師生計23名蒞所參訪	
08月01日	臺灣師範大學特殊教育學系師生計17名蒞所參訪。	
08月02日	節約能源推動小組第8次會議	
08月03日	與公共電視臺合辦「公視假日電影院」活動，播放「再見全壘打」影片，收容少年參加人數119名。	
08月10日	與賴玉山律師事務所合辦「法律宣導」活動，與會來賓人數1名，收容少年參加人數113名。	
08月11日	與中原大學合辦「戒成專案」活動，與會來賓人數10名，收容少年參加人數106名。	
08月15日	與崇德文教基金會合辦「2011崇德星光夏令營」活動，與會來賓人數分別為31、35名，收容少年參加人數分	
08月17日	與臺灣更生保護會臺北、板橋及士林分會合辦「愛學習成長」專題演講，與會來賓人數3名，收容少年參加人	
08月24日	與杏陵醫學基金會合辦「兩性衛教宣導」專題演講，與會來賓人數1名，收容少年參加人數94名。	
08月24日	由杏林醫學基金會邱雅沂心理師蒞所辦理「兩性衛教宣導」活動，計有收容少年96名、員工16名參與。	

08月31日	與八里療養院合辦「秘密花園-青少年視訊諮詢網站宣導」專題演講，與會來賓人數1名，收容少年參加人數91名。	
09月02日	與新北市觀護協會合辦「關懷青少年法律講座暨歌唱比賽」活動，與會來賓人數35名，收容少年參加人數90	
09月02日	新北市三峽區青少年關懷協會計34名來賓蒞所參訪	
09月05日	與國際基督徒聯會淡水分會合辦「歡度秋節」活動，與會來賓人數5名，收容少年參加人數74名。	
09月06日	與中華電信新北營運處合辦「中秋節電話孝親」活動，與會來賓人數1名，收容少年參加人數91名。	
09月06日	節約能源推動小組第9次會議	
09月07日	與杏陵醫學基金會合辦「情緒管理」專題演講，與會來賓人數1名，收容少年參加人數85名。	
09月08日	與臺北市觀護協會合辦「關心·觀護·慶中秋」活動，與會來賓人數23名，收容少年參加人數86名。	
09月09日	與臺灣更生保護會臺北、板橋及士林分會合辦「中秋節面對面懇親」活動，與會家屬人數93名，收容少年參	
09月14日	與賴玉山律師事務所合辦「法律宣導」活動，與會來賓人數1名，收容少年參加人數86名。	
09月20日	與臺灣更生保護會臺北、板橋及士林分會合辦「愛學習成長」專題演講，與會來賓人數3名，收容少年參加人數79名。	
09月21日	與公共電視臺合辦「公視假日電影院」活動，播放「九歲那年」影片，收容少年參加人數78名。	

09月22日	韓國仁川廣城市對案學校青少年工作者11名蒞所參訪	
09月27日	上海青少年教育專業人士張曉穎等14人來所參訪	
09月28日	與天華牙醫診所合辦「牙科常見疾病之介紹」專題演講，與會來賓人數1名，收容少年參加人數74名。	
09月28日	由天華牙醫診所林威宏醫師蒞所辦理「口腔保健宣導」演講，計有員工31名，收容少年85名，替代役役男1	

附件 2

法務部矯正署臺北少年觀護所網頁維護更新次數表

頁面主題 (主層單元)	頁面單元 (次層單元)	維護單位	更新頻率 資料無異動時須上網檢查之週期	上網檢查之週期 資料無異動時須上網檢查之週期	100 年 1-9 月份 網頁更新次數
0 首頁	跑馬燈、廣告	統計室	即時	每月月初	231
1 機關簡介	1-1 歷史沿革	總務科	即時	每月月初	1
	1-2 首長介紹	人事室	即時	每月月初	2
	1-3 首長信箱	總務科	即時	每月月初	1
	1-4 組織架構圖	人事室	即時	每月月初	1
	1-5 業務介紹	訓導科	即時	每月月初	1
2 民眾導覽	2-1 機關位置圖	總務科	即時	每月月初	1
	2-2 民意信箱	總務科	即時	每月月初	1
	2-3 便民服務專區	訓導科、政風室	即時	每月月初	1
	2-4 接見室位置圖	總務科	即時	每月月初	1
	2-5 遠距接見	訓導科	即時	每月月初	1
3 為民服務	3-1 聯絡方式	總務科	即時	每月月初	1
	3-2 為民服務白皮書	研考單位	即時	每月月初	1
	3-3 民意調查	研考單位	即時	每月月初	
	3-4 便民措施問答集	研考單位	即時	每月月初	1
	3-5 為便民措施申辦系統	總務科、訓導科	即時	每月月初	
	3-6 提升服務品質執行計畫	研考單位	即時	每月月初	
4 政府資訊公開園地	4-1 施政計畫	研考單位	即時	每月月初	1
	4-2 臺北少觀所行政規則	訓導科	即時	每月月初	1
	4-3 預、決算公告	會計室	即時	每月月初	2
	4-4 親子教育研究	輔導科	即時	每月月初	
	4-5 業務統計	統計室	即時	每月月初	1
	4-6 採購公告	總務科	即時	每月月初	1
	4-7 公開事項補充說明彙總表	研考單位	即時	每月月初	

5 重大政策	5-1 重大政策	研考單位、各科室	即時	每月月初	
6 就業資訊	6-1 就業資訊	人事室	即時	每月月初	1
7 資安訊息通告	7-1 資安訊息通告	統計室	即時	每月月初	6
8 電子公布欄	8-1 最新消息	各科室	即時	每月月初	250
	8-2 採購公告	總務科	即時	每月月初	1
9 輔導園地	9-1 親職教育	輔導科	即時	每月月初	
	9-2 青雲學苑期刊	輔導科	即時	每月月初	2
	9-3 少年活動照片	輔導科	每月	每月	9
	9-4 少年電視教學課程表	輔導科	每月	每月	9
	9-5 少年活動排程表	輔導科	每月	每月	9
	9-6 少年習藝作品	輔導科	即時	每月月初	1
	9-7 少女習藝花絮	輔導科	即時	每月月初	1
	9-8 少年親屬訪談	輔導科	每月	每月	1
	9-9 少年追蹤調查	輔導科	每月	每月	1
10 醫療園地	10-1 衛生醫療	醫務室	每月	每月	4
	10-2 衛生教育宣導	醫務室	每月	每月	7
	10-3 衛生業務成效	醫務室	每月	每月	2
11 廉政天地	11-1 政風執掌	政風室	即時	每月月初	1
	11-2 檢舉信箱	政風室	即時	每月月初	1
	11-3 法令宣導錦囊	政風室	每月	每月	11
	11-4 公務員廉政倫理規範專區	政風室	每月	每月	1
12 統計園地	12-1 園地導覽	統計室	即時	每月	
	12-2 收容情形	統計室	每日及月	每日及月	194
	12-3 業務成效	統計室	每半年	每半年	2
	12-4 專題分析	統計室	即時	每月月初	
	12-5 統計相關網站	統計室	即時	每月月初	
合計					765