

一百零三年度第二次提升服務品質執行成果報告

陳報機關：法務部矯正署臺北少年觀護所

資料時間：一至六月

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 6 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 20 人次，出所證明 21 人次，共計 40 人次。
- B. 辦理收容人申請家屬領回保管金 545 人次及保管物品 474 人次，累計共申請 1019 人次。
- C. 實施接見、寄物、寄入金錢單一窗口，強化便民服務，受理申請寄物累計 8,488 人次、寄入金錢累計 888 人次。
- D. 辦理申請戒護奔喪 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 6 月底申辦 3 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 6 月底共辦理家屬寄藥 51 人次。
- (2) 收容人申請看診，截至 6 月底共辦理 4,056 人次《其中公醫門診 3,108 人次(含健檢人數 1,355 人次)，健保門診 948 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 6 月底運用前科系統 2 件，戶役政系統 2 件，清查勒戒少年財產 0 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、機關形象及顧客關係

(一) 洽公環境及服務行為

1. 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，按鈴後由值勤人員協助辦理接見事項。
- (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(含哺乳室)設有冷氣機、飲水機、電視機、置物櫃、尿布檯、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，**本季 6 月中旬有家屬帶寵物(狗)欲辦理接見，因寵物不得攜帶入接見室，經協調改由單一窗口代為寄託，家屬離開本所時，特**

別感謝本所單一窗口破例幫忙寄託寵物。

2. 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。

3. 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。

(二) 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，使接見家屬更深入地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 13 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. 7 至 9 月機關施政措施與來訪參觀之機關團體、學校、民眾等進行業務之施政行銷宣導情形如附件 1。

(三) 顧客滿意度 (機關服務滿意度)

1. 1至6月辦理收容人處遇政風訪查共0人次，除其中0件反映有管教不當或遭受不合理對待，簽陳所長後會請相關科室妥處外，其餘受訪者均表示在所期間並未遭受欺侮或不合理管教，亦無聽聞或遭受員工藉機索賄、販售違禁品或以協助官司為由詐騙等情事。
2. 每年均辦理收容少年、收容少年家屬及員工滿意度等廉政問卷調查，俾廣蒐建言、瞭解政風現況、整體行

政效率及受訪者之感受與需求等，作為機關業務興革之參考。本季假母親節懇親會時機辦理家屬滿意度問卷調查，其中與本所業務相關之問項滿意度，大部分均達九成以上，顯見家屬對本所各項行政或處遇措施均持高度肯定。

(四) 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 0 件。

貳、資訊流通服務 (豐富服務資訊，促進網路溝通)

一、資訊提供及檢索服務

(一) 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

(1) 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。

(2) 本所網站計 16 大類單元：

- A. 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）
- B. 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）
- C. 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）
- D. 電子報訂閱（提供民眾訂閱法務部電子公布欄、法律解析及案例、法務部所屬機關電子公布欄）
- E. 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、保有及管理個人資料檔案彙整表）
- F. 重大政策
- G. 就業資訊
- H. 資安訊息通告
- I. 電子公佈欄（次單元為最新消息、採購公告）
- J. 輔導園地（次單元為生命教育專區、品格教育專區、青雲學苑期刊、少年活動照片、少年活動排程表）
- K. 醫療園地（次單元為衛生醫療、衛生教育宣導、衛生業務成效）

L. 廉政天地（次單元為請託關說登錄查察專區、廉政問卷調查、業務執掌、檢舉信箱、政風宣導錦囊、公務員廉政倫理規範專區）

M. 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）

N. 矯正體系中英文對照表

O. 動畫影音專區

P. 電子公文附件區

(3) 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。

(4) 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。

(5) 機關活動公告於本所網站少年活動照片、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。

(6) 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

(1) 本所依規定成立「網頁推動小組」，由副所長擔任召集人，統計主辦為網頁管理人，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6月底止機關網站內容更新計780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。

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. 人權大步走專區
- B. 青少年視訊諮詢網
- C. 本月活動排程表
- D. 上月活動照片
- E. 編織作品
- F. 紙雕作品
- 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 (資訊檢索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極少，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市、新北市地區之收容少年，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至6月本所辦理收容少年遠距接見6件，配合其他矯正機關辦理遠距接見計649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3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1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) 每年召開 1 次資訊安全會報和不定期網頁推動小組會議，訂定本所有關資訊安全及網頁改進各項措施。

參、創新增值服務（創新服務方式，整合服務資源）

創新服務情形臚列如下：

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 1 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1個星期日辦理增加接見，方便遠程及日常因工作而無法前來之民眾。

二、創新服務標竿學習效益

(一) 1至6月辦理親職衛教座談與輔導方案累計48場、179人次。

(二) 鼓勵同仁參與各項專業研習會及在職進修，1至9月累計舉辦常年教育18場次、衛教講習11場次、內部控制制度評估作業講習1場次、人事法令宣導14場(含性別主流化相關法令宣導、消除對婦女一切形式歧視公約施行法宣導及短片欣賞、公務人員退休改革規劃方案、差勤管理、非公務假日出國請示單線上申請說明、每月一書、性別平等政策綱領、托育服務宣導、請託關說登錄與查察作業宣導、文康活動、面對媒體、提升英語能力等宣導及研習)，辦理環境教育及生命教育研習共2梯次，並鼓勵同仁踴躍借閱專書、利用網路進行「線上同步互動直播」學習，增進生活品德及專業倫理。

三、組織內部創新機制及運作情形

- (一) 利用本所網站刊登有關心理衛生、諮商輔導、公務倫理、性別主流化、法律知識及環境等專知，以提供管教同仁更多學習管道。
- (二) 加強運用接見室 LED 跑馬燈實施政令宣導，以提升民眾對政府政策的認識。
- (三) 結合社會資源與新北市立圖書館合辦「行動書車」活動，每月定期由新北市立圖書館專送書籍供少年閱讀，讓收容少年與外界少年享受同步之社會資源，藉由書香引領少年成長。
- (四) 為讓出所後未能順利就學、就業之少年，參與「國中畢業未升學未就業少年職能培訓計畫」(少年 On Light 計畫)，本所特別將已出所少年製作追蹤名冊，並定期電話聯繫了解學生狀況，篩選適性之少年參與此培訓計畫。對於在所少年除加強宣導外，並預先篩選適性之少年，於出所後輔導轉介參與職能培訓計畫，本年度 1 至 9 月成功轉介少年計 18 名參與職能培訓計畫。
- (五) 為持續輔導協助出所少年，本所特別與更生少年關懷協會合作辦理「更新轉化營活動」，透過體驗教育讓少年經由巧思安排的活動，在引導者及老師的教導下，讓少年經由活動裡發生的事情去反思，產生學習的動機，進而運用在生活裡面。並讓輔導者從活動中與少年建立深

度信任關係，以利於出所後追蹤輔導，協助少年在社區中穩定就學或就業，降低再犯風險。經由「更新轉化營」活動後，目前列為追蹤之少年計有 41 名，正持續以書信(含電子郵件)、電話輔導中。

附件 1 各項業務之施政行銷宣導情形

103 年 4 至 6 月各項業務之施政行銷宣導情形		
日期	紀 事	備 註
4 月 2 日	體恤教師上課辛勞，提升教學品質，採購無線擴音機 4 台供教學使用。	
4 月 8 日	總務科舊有彩色印表機印色不均且已過使用年限，汰舊換新購置彩色印表機 1 台。	
4 月 1 日	男所備勤室及役男備勤室舊有冷氣損壞，購置節能冷氣機各 1 台供同仁及役男備勤休息時使用。	
4 月 25 日	炊場一樓天花板更新，改善炊場衛生環境，避免因破損漏水汙染收容少年主副食。	
5 月 5 日	採購不鏽鋼隔熱碗，汰換目前少年使用之美耐皿碗，不僅能延長使用年限，進而避免破損回收，響應節能減碳綠能政策。	
5 月 30 日	整修增設牙科 X 光室，提升少年罹患牙病醫療品質，維護少年就醫權益。	
	預防戒護事故，強化監視效能添購監視錄影主機 1 台。	
	為有效管制廣場大門車輛、人員之進出，增設 1 台影像對講機，以維護機關安全。	
	增設反光鏡 1 面，預防死角及維護囚車進入之安全。	

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 無須檢查 異上之週期	上網檢查之週期 資料無異動時須上 網檢查之週期	102 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	221
1 機關簡介	1-1 歷史沿革	總務科	即時	每月月初	
	1-2 首長介紹	人事室	即時	每月月初	
	1-3 首長信箱	總務科	即時	每月月初	
	1-4 組織架構圖	人事室	即時	每月月初	
	1-5 業務介紹	訓導科	即時	每月月初	
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	3
	2-3 便民服務專區	訓導科、政風室	即時	每月月初	
	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	
3 為民服務	3-1 聯絡方式	總務科	即時	每月月初	
	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	1
	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	2
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	
	4-3 預、決算公告	會計室	即時	每月月初	4
	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	2
	4-6 採購公告	總務科	即時	每月月初	
	4-7 公開事項補充說明彙總表	研考單位	即時	每月月初	
	4-8 保有及管理個人資料彙整表	統計室	即時	每月月初	2
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	4
7 資安訊息通告	7-1 資安訊息通告	統計室	即時	每月月初	10
8 電子公布欄	8-1 最新消息	各科室	即時	每月月初	261
	8-2 採購公告	總務科	即時	每月月初	2
9 輔導園地	9-1 生命教育專區	輔導科	即時	每月月初	
	9-2 品格教育專區	輔導科	每月	每月	1
	9-3 青雲學苑期刊	輔導科	每月	每月	3
	9-4 少年活動照片	輔導科	即時	每月月初	9
	9-5 少年活動排程表	輔導科	每月	每月	9
10 醫療園地	10-1 衛生醫療	醫務室	每月	每月	2
	10-2 衛生教育宣導	醫務室	每月	每月	11
	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	
	11-2 檢舉信箱	政風室	即時	每月月初	
	11-3 法令宣導錦囊	政風室	每月	每月	30

	11-4 公務員廉政倫理規範專區	政風室	每月	每月	1
	11-5 請託關說登錄專區	政風室	每月	每月	2
	11-6 廉政問卷調查	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	183
	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	
英文版首頁	廣告	統計室	即時	每月月初	2
Introduction		人事室	即時	每月月初	1
Education Classification					
	Education and guidance	輔導科	每月	每月	2
合計					780