

法務部矯正署臺北少年觀護所 106 年度服務躍升執行計畫

一、依據：法務部矯正署 106 年 3 月 3 日法矯署綜決字第 10601567180 號函辦理。

二、實施對象：本所各科室。

三、計畫目標：為精進本所「司法為民」之服務理念，透過創新與強化為民服務作為，落實全方位優質服務，積極提升法務機關親民形象與公信力之目標。

四、計畫內容：

實施要項	推 動 作 法	完成期限	承 辦 單 位	預 期 效 益
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	1、改善本所內外環境規劃，隨時充實、更新各項服務設備，包括設置哺乳室、充電服務專區、血壓計、接見登記號碼機、愛心鈴、輪椅、老花眼鏡、服務標示、申辦須知、申辦動線、機關附近交通動線、停車空間及宣導資料等；每日派員整理美化機關大門周遭環境及景觀維護；主動協助民眾申辦、親切導引服務，並提供業務諮詢。	經常性辦理	總務科	提供民眾優質洽公環境，樹立機關服務形象。
	2、公布為民服務作業	經常性辦理	總務科	使民眾清楚瞭

	<p>流程，申請要件所需證件公布於接見室並登載於機關網站，供民眾查詢：</p> <p>(1) 辦理收容在(出)所證明。</p> <p>(2) 辦理收容人申請家屬領回保管金及保管物品。</p> <p>(3) 實施接見、寄物、寄入金錢單一窗口，強化便民服務。</p> <p>3、訂定本所檔案開放應用須知及申請表單。</p> <p>4、透過網路的便利性，主動迅速提供電子化政府各項行動便民及加值服務。</p> <p>5、安排機關人員參訪企業或參加政府機關舉辦服務相關研習會，追求創新及多元化之服務型態，及更好之服務</p>	<p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>遇案辦理</p>	<p>統計室</p> <p>總務科</p> <p>總務科</p> <p>總務科 訓導科</p> <p>總務科</p> <p>統計室</p> <p>人事室</p>	<p>解申辦案件應附之證件及作業程序，以加速辦理時間。</p> <p>另提供收件確認訊息及查詢管道，讓民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p> <p>方便民眾或機關團體申請應用本所檔案資料。</p> <p>即時連結各機關，主動迅速提供電子化政府各項行動便民及加值服務。</p> <p>透過參訪及標竿學習，增進機關優質服務品質，提升同仁服務理念。</p>
--	--	--	--	--

	品質。			
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	<p>1、設置申訴電話和行政革新信箱，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低民眾、收容人或接見家屬抱怨頻率。</p> <p>2、加強辦理服務品質、態度考核及電話禮貌測試工作。</p> <p>3、建立機關發言人制度，對於新聞媒體及報章輿論快速回應，對不實之報導，主動澄清或更正不實內容，以導正社會視聽。</p> <p>4、廣設意見箱，暢通意見反映管道，並於每週開啟，遇案將各場舍意見箱處理情形陳核，暢通溝通管道。</p>	<p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>遇案辦理</p> <p>每週辦理</p>	<p>研考 政風室 訓導科 總務科</p> <p>研考</p> <p>副所長 督勤官</p> <p>政風室 訓導科</p>	<p>設置申訴電話和行政革新信箱，由專責人員處理、解答相關問題，達快速有效的解答服務。</p> <p>每季（二次）不定期測試員工電話禮貌，以落實電話禮貌運動推行，提升服務品質。</p> <p>遇新聞媒體不實之負面報導，即主動澄清，提出具體事證，以平衡事實，供民眾獲得真實之正確資訊。</p> <p>確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理民意及陳情案件，加強與民眾和收容人溝通，廣蒐建言，有效解</p>

	<p>5、隨時增修「常見問題集」，並公布於本所網站及置放接見室服務台，並將民眾意見轉換成為服務政策或改善措施之依據。</p> <p>6、配合法務部辦理滿意度調查，分析調查結果，改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，供改進服務之參考。</p>	<p>經常性辦理</p> <p>遇案辦理</p>	<p>各科室</p> <p>政風室 總務科</p>	<p>決問題。</p> <p>透過「為民服務常見問題集，積極檢討改進，作為服務政策或措施，減少民眾疑惑。</p> <p>透過各類問卷調查，瞭解機關內部顧客、外部顧客之感受與需求，俾改善各項行政暨處遇措施。</p>
<p>三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>1、檢討、改善設置單一窗口全功能櫃台，及機關內部服務流程不便利之處，強化本所內部橫向連繫，達到一處收件，全程服務之要求。</p> <p>2、配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。</p>	<p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p>	<p>各科室</p> <p>總務科 統計室</p>	<p>全面提供民眾便捷洽公環境，縮短等候時間。</p> <p>配合網路申辦、並檢討改進電子謄本認證之比例，減少辦理案件之作業流程，提</p>

	<p>3、運用電話及網際網路等設備，提供申辦及查詢服務：</p> <p>(1) 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。</p> <p>(2) 辦理收容人電話、網路預約申請接見。</p> <p>(3) 辦理少年法庭調保官、社工及律師預約接見。</p> <p>4、接見登記、寄送書籍物品、送入保管金，以單一窗口一次到位方式辦理。</p> <p>5、申辦接見僅需提供身分證明文件；收容人庭釋返所領回保管物品等以獄政系統照片核對，得免提供證件。</p> <p>6、辦理收容人前科查詢、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資料。</p>	<p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>隨到隨辦</p> <p>隨到隨辦</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p>	<p>各科室</p> <p>統計室 訓導科</p> <p>總務科 訓導科 輔導科</p> <p>訓導科 總務科</p> <p>訓導科 總務科</p> <p>總務科</p>	<p>高便利性。</p> <p>運用電話及網路申辦系統縮短民眾等候時間。</p> <p>強化單一窗口服務，一次到位服務。</p> <p>結合獄政系統方便核對查詢收容人資料。</p> <p>運用跨機關電子閘門，提高行政效率。</p>
--	--	--	---	---

<p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p>	<p>1、為滿足多元族群或身心狀況特殊少年需求，本所可視個別需要提供飲食。</p> <p>2、為提高偏遠或交通不便地區民眾及收容少年之服務可近性，辦理遠距接見減輕其長途跋涉困擾。</p> <p>3、為便利平日不克辦理接見之家屬，每月第一個星期日及特殊節日（依矯正署函示辦理），辦理全日或半日接見，以服務收容少年家屬。</p> <p>4、提供經濟弱勢少年文具及生活用品。</p> <p>5、為無力繳納健保費少年提供公費門診，照顧其基本人權。</p> <p>6、透過資(通)訊科技的運用，改善本所服務提供方式，鼓勵民眾多用網路申辦各項服務。</p>	<p>遇案辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性業務</p>	<p>總務科 訓導科</p> <p>訓導科 總務科</p> <p>訓導科</p> <p>訓導科 輔導科 訓導科</p> <p>統計室</p>	<p>體認服務對象(收容少年)屬性差異，照顧生命健康。</p> <p>以網路科技提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。</p> <p>便利家屬接見，尤其服務平常日無法到所接見家屬。</p> <p>降低弱勢族群取得服務之成本。</p> <p>方便民眾運用網路申辦各項服務。</p>
<p>五、開放政府透明治</p>	<p>1、蒐集輿情、民情，檢討精進為民服</p>	<p>經常性辦理</p>	<p>政風室 總務科</p>	<p>經常性辦理施政宣導，拉近</p>

<p>理，優化機關管理創新</p>	<p>務工作，並善用接見室跑馬燈、電視及文宣資料宣導本所各項施政措施。</p> <p>2、建立內控稽核制度，嚴謹監督作業過程。</p> <p>3、主動公開本所基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊並即時更新。</p> <p>4、改善本所網站(頁)資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務。</p> <p>5、建置多元化電子參與管道，如首長信箱、YOUTUBE 及 GOOGLE 意見留言板等，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網</p>	<p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>每月檢核</p> <p>配合法務部政策辦理</p>	<p>各科室</p> <p>各科室</p> <p>統計室</p> <p>統計室</p>	<p>與民眾之距離。</p> <p>利用所務、科務會議及合適集會隨時檢討內部控制機制，落實監督作業流程。</p> <p>主動公開基本相關資料並即時更新，供民眾可 24 小時上網查閱最新資訊。</p> <p>採活潑生動方式展現政府為民服務之熱忱，並依 MyEGov 分類檢索規範，對外公開之網站資訊。</p> <p>機關網頁設置民眾意見反映區並維護管理，提供民眾多元之抒發意見管道，建立良好溝通模</p>
-------------------	--	--	---	---

	<p>路溝通環境。</p> <p>6、賡續推動網站（線上）申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及安全申辦認證，並規劃新增申辦項目，提高線上申辦使用率。</p> <p>7、辦理外界參訪，積極建立家屬與社會團體對矯正機關的信任與教化成效的重視。</p>	<p>經常性維護管理</p> <p>經常性辦理</p>	<p>統計室</p> <p>輔導科 訓導科</p>	<p>式。</p> <p>配合建立線上申辦業務，以達「多用網路少用馬路」之目標，增加民眾之便利性。</p> <p>達成雙向溝通、管教透明化及落實人權保障之多重目標。</p>
<p>六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p>	<p>1、結合企業、社會團體資源辦理特殊節日公益活動、團體輔導及邀請各界公益團體、宗教團體定期蒞所舉辦各項法治教育及文康活動。</p> <p>2、為開發少年潛能，啟動其不為人知的才華，特別開設懇親教案、各項創作比賽，使少年轉化內在的反叛過去，重建自信，及對未來新生活的信心及渴望。</p>	<p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p>	<p>輔導科</p> <p>輔導科</p>	<p>結合更生保護會、觀護協會、法律扶助基金會等團體協助提供專業性服務，整合民間資源，協助公共服務。</p> <p>由各界公益團體及本所志工協助，結合最新社會趨勢，引導少年開發全新自我。</p>

	<p>3、配合社福後追團體及就業服務機構入所辦理課程，以利少年出後繼續輔導及協助其順利就業，成功復歸社會。</p> <p>4、積極推展社區服務作為，由替代役男、社會勞動人每月清掃本所鄰近街道，並辦理疏通溝渠、修剪草皮等工作。</p> <p>5、檢討為民服務工作相關作業標準及服務規範，編訂或簡化作業流程、辦理時限，訂定明確作業程序，並量化服務指標。</p> <p>6、各科室受理民眾各項申請或陳情案件，以隨到隨辦及時答復之原則，需函文回復事項應於三日內回復完畢。</p> <p>7、透過會議或講習，鼓勵提出有價值且</p>	<p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>遇案辦理</p> <p>經常性辦理</p>	<p>輔導科</p> <p>總務科 訓導科</p> <p>各科室</p> <p>總務科 訓導科 輔導科 政風室</p> <p>各科室</p>	<p>強化少年出所後輔導成效，辦理各項課程及求職宣導講座，讓少年出所後仍有志工陪伴，學習避開就業陷阱以安心就業。</p> <p>每月實施社區服務，改善民眾對機關之觀感。</p> <p>隨時修訂標準作業程序，使各項為民服務作業流程標準化、一致性，節省工時，減少疏誤。</p> <p>加強便民服務及時回應民眾問題。</p> <p>持續創新服務項目，以民眾之生活習慣發</p>
--	---	---	--	---

	<p>合理可行之創意服務項目，趨向內容活潑並貼近民眾生活需求而設想。</p> <p>8、以政府服務資源整合及共享為基礎，舉辦跨機關終身學習或教育訓練講座，達到資源共享之目的。</p> <p>9、於少年開庭前一週主動提供其在所行狀資料供法院參考</p> <p>10、聘請專業廚工改善少年飲食。</p>	<p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p>	<p>人事室 訓導科</p> <p>訓導科</p> <p>輔導科</p>	<p>想設計，俾改善民眾對政府服務之刻板觀念。</p> <p>引進企業經營理念，吸取優質且節省成本之做法，以增進本所更好之服務品質。</p> <p>與法院密切配合，充分發揮機關對於收容少年保護觀察功能。</p> <p>爭取經費以色香味俱全之飲食增進少年健康，穩定其情緒。</p>
--	---	--	--	---

五、執行策略與方法

- (一) 各科室應依本執行計畫實施要項所列六大工作項目，按既定之計畫確實執行。
- (二) 本執行計畫由內部控制小組成員不定期稽核，發現缺失應即要求有關科室改善，並提報所務會議備查。
- (三) 有關提升服務品質績效業務數據及資料，各科室應於 106 年 6 月、12 月底前提報副所長室彙整陳報監督機關。
- (四) 各科室應將有關提升為民服務工作興革情形，提報所務會議或以電子資料檔登載本所網站，俾供民眾及其他機關參考運用。
- (五) 本執行計畫核定後，主動公開於本所網站及接見登記室公布欄。
- (六) 本執行計畫如有未盡事宜，得依實際需要或其他規定，另行補充或修正之。