

三、本部未來除持續督促各大學強化考生備審資料之檢核外，並將研議由就讀高中直送成績單至申請大學之可行性，及推動線上書審作業等，以避免類此事件再次發生。

(三十二) 行政院函送羅委員淑蕾就海關爆發離職潮後，現職海關人員超過三成資歷不滿五年，防守國門第一線的海關卻經驗不足，恐有國安憂患問題所提質詢之書面答復，請查照案。

(行政院函 中華民國 101 年 5 月 15 日院臺專字第 1010029656 號)

(立法院函 編號：8-1-10-788)

羅委員就「海關爆發離職潮後，現職海關人員超過三成資歷不滿五年，防守國門第一線的海關卻經驗不足，恐有國安憂患」問題所提質詢，經交據財政部查復如下：

- 一、海關近 5 年平均離職人數 253 人，以去(100)年 315 人為最多，主要退離原因係公務人員退休法第 35 條修正、五五專案將取消及階段性人力結構老化問題。
- 二、海關去(100)年離職人員 315 人，占總預算員額數(4,035 人)的 7.33%(近 5 年每年約在 5%至 7%之間)，其中從事驗估工作離職者 35 人(近 5 年每年在 25 人至 37 人之間)，占驗估工作人員總數(846 人)的 4.2%，並無明顯偏高情形。復查現行驗估人員之平均年資為 15.46 年，尚不致影響業務運作。
- 三、針對近期弊案的發生及人才培育與經驗傳承問題，財政部於去年 7 月即指示海關積極推動關務十大革新，其中強化人才培育及提升專業能力的重要具體措施計有：

(一)充實驗估人力

1. 檢討第一線驗估業務量與人力配置之合理員額，視業務消長，適時評鑑，統籌調整並優先充實第一線人力。
2. 建立第二線與後勤人力機動支援第一線人力之機制。
3. 改善工作環境，提高女性關員派任第一線工作之人數比例。

(二)強化專業訓練針對人才培育設計課程，加強驗估專業訓練，提高人員專業素質，廣儲核心業務人力，以活絡人事調派運用。關員 100 年與業務相關之學習時數平均每人高達 81.1 小時，為規定 20 小時之 4 倍。

(三)專業分段養成進關 2 年內先派較簡易單純關務工作，再任基礎驗估，擇優再歷練進階驗估，循序歷練提升專業素質。

(四)加強經驗傳承

1. 落實督導功能，視業務需要指派資深人員現場指導及協助，加強現場督導人員輔導功能並協助解決問題。
2. 配置相當比例的資深薦任人員執行第一線工作，以利經驗傳承並使職責程度相當。

(五)改善作業流程，提升工作品質

1. 儀器取代人工，降低查驗比率。
2. 實施 2 人一組驗貨小組，集思廣益，確保驗貨品質。

3. 成立審議小組，解決驗貨爭議，減少驗貨關員壓力。

四、海關將以改善工作環境、建構更完善的培育及激勵制度，加強人員品德操守及專業能力的養成，有效激勵考核拔擢優秀人才，讓真正品德、操守及能力好的人有發展空間，吸引更多優秀人才投入海關核心業務，並形成機關風氣，留住人才，提振整體士氣。

（三十三）行政院函送許委員忠信就兒虐事件頻傳問題所提質詢之書面答復，請查照案。

（行政院函 中華民國 101 年 5 月 15 日院臺專字第 1010029621 號）

（立法院函 編號：8-1-10-753）

許委員就兒虐事件頻傳問題所提質詢，經交據內政部查復如下：

為構織更綿密的兒少保護網絡，內政部積極結合司法、警政、社政、醫療、教育等網絡成員並輔導地方政府辦理下列各項兒少保護措施，謹摘陳如下：

一、三級預防：落實通報、執行及督導，周全保護措施。

（一）設置「113」保護專線，提供民眾 24 小時兒童保護、家庭暴力、性侵害、性騷擾及相關諮詢及通報管道，並建立責任通報制度，將執行業務上較會接觸到兒童少年之醫事人員、社會工作人員、教育人員、保育人員、警察、司法人員、村（里）幹事及其他執行兒童及少年福利業務人員納為責任通報人員，加強其教育訓練，編印工作手冊，提高其對兒少保護之敏銳度與辨識能力，熟悉相關通報流程。

（二）建立兒少保護個案標準處理流程，規範社工人員應於接獲通報 24 小時內緊急調查訪視，提供緊急救援、保護安置及後續家庭處遇服務，對有目睹家暴之受虐兒少，提供個別諮商及團體輔導服務，重建兒童自我價值及學習衝突解決，且對施虐者辦理強制性親職教育，或依家暴防治法施予加害人處遇計畫。並特別針對重大兒虐致死、嚴重虐待及疏忽等個案，訂定「重大兒虐個案處理及評估檢討流程」，督促地方政府主管機關啟動調查機制，檢視個案通報處遇過程中有無違法及疏失之處，同時也將兒少保護工作列為「中央對地方政府執行家暴防治及兒少福利績效考核」首要評鑑向度，強化地方政府評考機制，督促地方政府落實兒少保護工作。

二、二級預防：建立兒虐預警機制，降低兒童受暴風險。

（一）鑑於兒虐案多伴隨父母失業、疏忽、吸毒、酗酒、離婚等危機事件，且幾乎未進入通報系統致社工人員無法提早介入處理，為建立高風險家庭預警機制，95 年起全面推動高風險家庭篩檢、轉介及關懷處遇服務，藉由就業服務中心個案管理員、員警、村里幹事、公衛護士、基層小兒科、心理衛生醫事人員、教育人員等及早發現或篩檢具有高風險家庭之虞的個案轉介社政單位，針對案家個別狀況及需求，安排家庭訪視，並輔以電話關懷，運用資源提供輔導、經濟補助或其他相關扶助措施，以增進家庭互動與健全家庭功能，協助其脫離困境，服務過程中符合結案指標者始予結案，若結案家庭再產生高風險因素，則經由通報系統再進入社政體系介入提供服務，俾能主動提供預防性服務方案以