

# 法務部矯正署屏東看守所

107 年度(第 1 次 1~6 月)服務躍升執行成果報告



中華民國 107 年 7 月

## 107 年度服務躍升執行成果報告目錄

一、基礎服務 .....	1
(一)服務一致及正確 .....	1
1. 申辦業務標準作業流程訂定情形.....	1
2. 服務及時性.....	1
3. 服務人員專業度.....	2
(二)服務友善 .....	2
1. 服務設施合宜程度.....	2
2. 網站使用便利性.....	4
3. 服務行為的友善性.....	4
4. 服務資訊透明度.....	5
(1)資訊公開.....	5
(2)資料開放.....	5
(3)案件查詢管道.....	6
二、服務遞送 .....	6
(一)服務便捷.....	6
(二)服務可近性.....	7
(三)服務成長及優化.....	7
1. 突破成長.....	7
2. 優質服務.....	9
三、服務量能 .....	10
(一)內部作業簡化.....	10
(二)服務精進機制.....	10
四、服務評價 .....	11
(一)服務滿意情形.....	11
(二)意見回應處理情形.....	14
五、開放創新 .....	14

# 107 年度服務躍升執行成果報告

陳報機關：法務部矯正署屏東看守所

資料時間：第 1 次 1~6 月

## 一、基礎服務

### (一) 服務一致及正確

#### 1. 申辦業務標準作業流程訂定情形

- (1) 本所全球資訊網之「為民服務白皮書」詳列各業務科室主要職掌、服務項目、案件標準作業流程，提供民眾查詢；另為提供民眾公平、公開獲得政府資訊權利並打造本所服務流程之透明度，設有「政府資訊公開專區」，內容詳盡，均公開予民眾查詢、知悉。
- (2) 本所行政大樓設立單一窗口服務標準作業流程圖(SOP)，明確標示單一窗口各項申辦業務流程，洽公民眾可充份了解申辦業務各項流程，達到服務標準化、流程透明化、處理快速化之目標。
- (3) 本所辦理收容人家屬接見服務，訂定相關規定，張貼於接見室；並提供接見室休息用桌椅、飲水及盥洗設備、書寫範例及工具(含眼鏡、原子筆、填表範例…等)，以符合民眾需求。

#### 2. 服務及時性

- (1) 推動「民眾安心-矯正機關便民服務單一窗口方案」，於本所行政大樓設置「服務台」，由門衛通知專責人員，負責辦理相關為民服務業務；服務項目內容包含(在監證明、結婚登記、返家探視、指紋驗證)各項業務，縮短民眾洽辦流程、減少洽公等待時間；107 年度 1 月至 6 月共辦理 395 件。
- (2) 本所全球資訊網頁即時更新，讓民眾進入網站後，容易點選、查看各項資訊公告及表格下載，並於首頁設置首長電子信箱及提供「法務部便民服務線上申辦系統(非憑證作業)及法務部便民服務線上申辦系統(採憑證作業)」連結，讓民眾無須具狀，可隨時上網陳情或申辦

各項業務，並由專責人員接收處理並予以答覆。

### 3. 服務人員專業度

本所配合國家政策積極推動職員語文能力檢定，目前通過英語初級以上程度者計 46 人已達 46.93%；同仁工作之餘參加客委會客語認證，通過初級以上程度者計 16 人已達 16.32%。

- (1) 服務台設置告示跑馬燈，提示各種服務資訊、政府政策及法律常識宣導。
- (2) 本所行政大樓門衛，配置資深幹練人員，除熟諳各項法令及洽公程序外，並能正確提供與問題相關之完整資訊，給予洽公民眾，避免民眾來回補件，有效縮短洽公時程。
- (3) 本所設置專人、專職辦理申請遠距接見，並簡化登記程序，縮短民眾申請時程，以節省收容人家屬及親友兩地奔波之時間及體力；本所於 107 年度 1 月至 6 月，收容人於戒護區辦理遠距接見共 28 件，另 107 年度 1 月至 6 月，家屬於住居所附近矯正機關辦理遠距接見共計 55 件。

## (二) 服務友善

### 1. 服務設施合宜程度

- (1) 本機關服務場所每日上下午均指派社會勞動役服務人員打掃，辦公廳舍適當之處所擺放綠色植物、盆栽及收容人藝文作品，美化辦公環境，營造優質且具藝文氣息之洽公場所。
- (2) 服務窗口放置中英文對照之服務人員名牌，方便民眾辨識。
- (3) 本所推動雙語環境設施，辦理有關機關銜牌、公共服務場所標示牌、號碼牌、員工職名牌…等標示中英文雙語化設施，以營造本國與全球同步國際化之生活環境。
- (4) 本所設置各項無障礙設施，(如身障斜坡道、法定無障礙停車格)等無障礙空間，以提供身障民眾洽公之便利空間。

- (5)行政大樓服務台 24 小時派員服勤，隨時接聽民眾查詢電話。
- (6)接見室提供 3 座 110V 電力插座及 USB 充電電源，並標示免費「充電」服務。
- (7)為落實性別主流及兩性平等之精神，於接見室內設置溫馨舒適、功能完善之哺乳室，免費提供冷熱水、尿布、紙巾等用品，以利辦理接見民眾哺餵母乳等需求，貼心設計為女性建立一個更友善的環境。
- (8)接見室旁規劃增設專屬無障礙廁所，提供行動不便的洽公民眾安全舒適之如廁空間。
- (9)規劃機關外部停車位提供洽公民眾停車，並於機關內部設置身障專用與一般洽公停車位，保障年長及身障民眾停車安全性及便利性。
- (10)飲水機定期保養更換濾心並作成紀錄，使民眾能安心使用。
- (11)配合法務部矯正署推動「民眾安心-矯正機關便民服務單一窗口方案」，於行政大樓服務台附近設置接待室，室內設有軟式沙發座椅、吊扇及電子式血壓計等設施，提供洽公民眾使用。
- (12)本所接見室接見登記等候處，原未擺設椅子，人數眾多時家屬常須排隊站立等候，為免家屬等候辛勞，於該處擺設椅子，體貼並便利家屬等候。另機關整修汰換仍堪用之桌子，資源再利用，將其擺設於接見等候區，提供前來接見之家屬，放置所攜帶之物品。
- (13)為提升為民服務品質，避免接見登記時服務人員與家屬發生爭執，於接見登記處裝設監視器及集音器等設備，遇有爭議事件發生時，可作為佐證之參考依據。
- (14)本所接見室飲水機屬舊式機型，熱水出水閘無安全保護設施，民眾家屬前來洽公或辦理接見，為避免孩童因玩耍誤撥按飲水機熱水閘而燙傷，發生意外事故，特將該處飲水機加裝熱水出水控制器防範，以保護孩童使用飲水之安全。
- (15)本所來賓休息室位於大門服務台旁，兼做檔案應用閱覽室，平時來賓民眾使用頻繁，為顧及環境衛生，特裝設紗門，避免來賓民眾遭受蚊蟲叮咬，也方便環境整理。
- (16)為提升本所為民服務品質，特於國道三號下麟洛交流道處及省道近本所交叉路口處，架設本所及屏東監獄共同之機關指引路牌，明確指引機關路線，方便民眾至本所洽公服務。

- (17)為方便廠商或公務車輛入所洽公，特於車檢站入口處標示「車輛檢查站」及指示路牌，明確指引方向，提升本所為民服務品質。
- (18)為提供便利的家屬接見場所，本所將接見室祈願亭，重新整修粉刷油漆，美化再造為更溫馨接見家屬休憩區，並增設洗手枱及提供抹布、香皂，方便接見家屬等待期間清潔桌椅、洗手清潔之用。
- (19)為維護接見家屬人身安全，於所內接見室外，增設機車停車格，提供接見家屬機車直接入所停放，免去停車時擔心後方有汽車呼嘯經過的危險。
- (20)接見室增設親子互動遊戲區，解決接見家屬，攜帶幼子無人看顧煩惱。

## 2. 網站使用便利性

- (1)機關網站提供之各項資訊，依主題施政服務進行分類檢索服務。
- (2)提供檢索功能、找不到資訊時之建議，檢索資訊過多時，分頁方式檢索及關鍵字、全文等進階檢索功能。
- (3)本所網站每半年以 Freego 軟體定期執行全網頁檢測並確保連結有效性。
- (4)本所網站每半年透過雲端網站個資檢測系統檢測網頁內容是否有個資，並進行遮碼。
- (5)本所網站每半年由網頁管理人員進行網頁查核，確保網頁內容定期更新及資訊正確性。
- (6)本所提供網路單一窗口，結合法務部便民線上服務系統建置超連結服務平台，結合「法務部便民非憑證/憑證線上申辦系統」及「預約接見系統」。

## 3. 服務行為的友善性

- (1)本所設置有中英文網站，提供本所歷史沿革、首長介紹、首長信箱、組織功能、本所公告、便民服務措施、統計園地、各項活動等資訊供民眾瀏覽，民眾上網瀏覽人數統計至 107 年度 1 月至 6 月止，中文網

站累計 587722 人次、英文網站累計 77298 人次。本所各項最新活動訊息同時公布本所社群網站，提供民眾最方便多元即時資料。

- (2) 為精進並深化為民服務工作，積極推動鄰近社區公益服務及敦親睦鄰措施：107 年度 1 月至 6 月役男社區服務計 11 次、總出勤人數計 52 人次、總出勤時數計 326 小時。

#### 4. 服務資訊透明度

##### (1) 資訊公開

- (1) 本所已於網頁建置各項服務標準作業程序資訊，供民眾瀏覽。

- (2) 本機關首頁提供「電子報訂閱」，增進民眾瞭解一週內法務部及矯正署所屬機關電子公布欄、法律解析及案例電子公佈欄相關訊息。

- (3) 本所內部網頁專設「法務部內部網站公布欄」及「矯正署內部公布欄」，提供同仁同步了解上級機關發布之最新資訊。

##### (2) 資料開放

- (1) 為提供即時正確之資訊內容與連結，以維持資料內容有效性，本所上網公告事項均簽請網頁維護審核負責人檢視上網標題及內容，並經機關首長核可後，由網頁管理人將檔案資料掃毒上網刊載，正確性達 100%。

- (2) 本所於「網頁推動小組」共同努力之下，本所網頁之內容、超連結等為法務部及本所原創資訊，隨時保持正確的最新資訊。

- (3) 本所提供「民意信箱」及「所長信箱」，供民眾反映各項寶貴意見，由專人接收，限期處理，第一時間即時回應民眾意見。本所網頁尚未提供留言板、論壇、投票、調查等功能，未來配合法務部規劃提供平台建置相關網頁功能，本所 107 年度上半年(1 月至 6 月)尚無員工發表建言及討論事項。

### (3) 案件查詢管道

- (1) 本所全球資訊網詳列各業務科室主要職掌、服務項目、案件標準作業流程，提供民眾查詢，另為提供民眾公平公開獲得政府資訊權利、增進本所服務流程之透明度，設有「資訊公開專區」、「檔案應用專區」及相關統計資料等，均公開提供民眾上網查詢。
- (2) 各科室均設有外線電話及電子信箱，提供民眾電話查詢或網路留言查詢。
- (3) 行政大樓設置服務台，24 小時均派人值勤，並設置行政革新信箱，提供民眾查詢業務之管道及行政業務上的建言。

## 二、服務遞送

### (一) 服務便捷

- (1) 名籍服務窗口業務整合，107 年 1 月至 6 月辦理服務民眾，申請案件業務合計 395 件（在監證明 384 件、返家探視 11 件）。
- (2) 接見室採抽取號碼牌等候叫號，整合接見登記、寄款及送入物品(寄物)登記窗口，達一次收件全程服務之要求。
- (3) 107 年 1 月至 6 月辦理服務接見民眾業務累計有：
  - A. 一般接見 6775 人次。
  - B. 特別接見 6 人次。
  - C. 電話接見 74 人次。
  - D. 遠距接見 33 人次。
  - E. 假日接見 622 人次。
  - F. 預約接見 232 人次。
  - G. 增加接見 137 人次。
  - H. 送入物品 6680 人次。



- (4) 民眾陳情案件服務窗口業務整合，107 年 1 月至 6 月人民陳情案件計 14 件。
- (5) 員工權益事項服務窗口業務整合（在職證明、離職證明、服務證明申請、婚喪生育補助、子女教育補助等）服務件數；107 年 1 月至 6 月累計辦理 71 件。

## (二) 服務可近性

- (1) 本所行政大樓一樓入口處設置單一窗口服務台，由熟悉業務之門衛人員，通知專責業務承辦人，落實服務品質之提升、縮短民眾洽辦流程及縮短家屬等待之時間，有效提升服務效率。
- (2) 配合法務部網站規劃，於本所全球資訊網站提供電子參與途徑，指定專人管理網站電子信箱；另結合各項線上申辦服務，以減少民眾舟車勞頓奔波之辛勞。
- (3) 因應智慧型手機使用者，本所提供行動版網站，內容皆以民眾最常查找本所之資訊，以方便使用智慧型手機之民眾用戶查詢。

## (三) 服務成長及優化

### 1. 突破成長

- (1) 農曆春節將屆，在所長指示下於 107 年 2 月 1 日由老師指導進行園藝技訓班春節應景盆栽之教學，使收容人學得園藝花卉組合技藝並展示教學成果於行政大樓，且展期後分送各科室春節布置，提升辦公環境舒適。
- (2) 本所於 107 年度新增自主監外作業廠商麒鍵達公司，經陳報矯正署核准後，於 107 年 2 月 2 日首日計有 4 名受刑人出所工作，由廠商派車載送，當日並由秘書於出工前鼓勵收容人努力工作並遵守規定。
- (3) 為提升炊場自製饅頭之品質與美味，經所長指示運用作業技訓老師之專業知識指導，於 107 年 2 月 8 日及 2 月 13 日商請中式麵食班邱老

師至炊場指導收容人自製饅頭，經調整製程及技法後，收容人反應甚佳。

- (4) 於 107 年 3 月 12 日在本所築田有機菜園新栽種「甜妹菜」，並配合園藝班教學培植注意事項，除達技訓自營合一目的，並能以提升農作績效。
- (5) 為利本所外農場經營管理，於所長之建議指導下，將約 5 分農地地規畫分區管理，實施各區果樹(芒愛文果)編號掛牌，以便於如除草、澆水及修枝等等農作維護之工作安排，並於 107 年 4 月初商請果樹種植之農業專家前來指導，以提升農作績效。
- (6) 於 107 年 4 月 10 日新購黑木耳太空包 2500 包進行培植，除加強配合園藝技能訓練進行教學外，並能提升自營農作績效。
- (7) 開發自營作業新產品「牛蒡天婦羅」，並於 107 年 4 月 12 日評價銷售，以提升自營作業績效。
- (8) 為提升所內同仁辦公環境，於 107 年 4 月 16 日結合園藝技能訓練班教學成果，強化綠美化之園藝景觀，透過蔡韋芳老師專業指導，於行政大樓二樓樓梯轉角景觀布置作品展示，以訓練受刑人學習一技之長，更展現綠意盎然、舒適和諧之工作環境。
- (9) 為提升所內同仁辦公環境，於 107 年 4 月 22 日結合藍染技能訓練班教學成果，透過林木影老師專業指導，於行政大樓二樓會議室會議桌布成果作品展示，除訓練受刑人學習一技之長，並展現舒適和諧之工作環境。
- (10) 為協助受刑人就業，積極聯繫廠商及勞發署高屏澎東分署與屏東就業服務站，於 107 年 5 月 7 日成功就業轉介自主監外作業受刑人陳敏雄於 107 年 4 月 20 日出所後，至原自主監外作業廠商麒鍵達處工作，使受刑人得以順利返回社會。
- (11) 於 107 年 5 月 21、22 日二天與勞發署高屏澎東分署及屏東就業服務站合作辦理受刑人「履歷教戰營-迎向未來薪曙光」及「求職工

具箱-策薪未來」就業成長團體，受刑人上課反應甚佳。

- (12) 為提升炊場製作收容人麵食之變化與美味，經所長指示運用作業技訓老師之專業知識，於 107 年 6 月 25 日商請中式麵食班邱秀英老師至炊場指導收容人烹煮牛肉麵技巧，收容人反應讚不絕口。

## 1. 優質服務 輔導科 總務科 衛生科

- (1) 訂定本所「107 年度服務躍升執行計畫」，確立本年度執行目標與工作方向，並張貼於機關網頁資訊公開專區，提供民眾點閱，落實機關服務形象之提升。
- (2) 為撫慰收容人母親節思鄉情緒，修復其與原生家庭成員間關係，培養良性互動，增進親子關係，於 107 年 5 月 10 日於本所耕心堂舉辦「107 年母親節收容人與家屬電話懇親活動」計 420 名參加及 107 年 5 月 8 日「107 年春節收容人與家屬面對面懇親暨家庭日活動」收容人 31 名家屬 51 名參加，並於上午 11 時活動圓滿結束。
- (3) 107 年 5 月 3 日及 6 月 28 日於本所耕心堂舉辦「家庭支持與人際關係暨衛教團體」第一期第 1、2 次家庭日活動，透過與收容人家屬的互動過程當中，強化收容人家庭親子教育觀念，讓收容人感覺家庭的溫暖與力量。家庭日活動參與之收容人共 27 名、家屬 50 名。
- (4) 配合季節流行疾病，於診間內外張貼病登革熱預防、毒性腸胃炎、A 型肝炎、阿米巴痢疾、桿菌型痢疾（糞口傳染疾病）、癌症篩檢宣導等疾病之防治防疫訊息，提供就診收容人醫療衛教資訊，增進自我防疫能力。
- (5) 本所自主監外作業配合廠商有喆英企業有限公司及麒建達有限公司（於 107 年 4 月 1 日終止），目前出所監外作業受刑人計有 2 人，配合廠商為喆英企業有限公司（屏東工業區），其工作內容為包裝套模等作業，合作相當順利。
- (6) 屏東基督教醫院健保特約門診、聘請兼任醫師蔣果平至本所為收容人門診服務，107 年 1 月至 6 月公醫門診計 316 人次看診。
- (7) 107 年 1 月至 6 月辦理胸部 X 光檢驗 924 人次、辦理梅毒及愛滋病篩檢 1206 人次、辦理宣導毒品減害計畫及衛生教育宣導 1054 人次。

- (8) 107 年 1 月至 6 月辦理收容人文康活動計 303 人次、辦理個別輔導 283 人次，辦理反毒宣導 523 人次。
- (9) 本所為增加行刑透明度，增進社會大眾對於矯正機關之認識，定期邀請收容人家屬入所參訪，瞭解收容人作業、衛生醫療及三餐伙食辦理情形等業務概況，並解除收容人家屬對於行刑處遇之可能疑慮，107 年 1 月至 6 月計 11 名家屬參加。
- (10) 各工場每月辦理收容人生活工作檢討會，由教誨師召集管教小組成員參加，107 年 1 月至 6 月累計辦理 14 場次 1246 人次參加。

### 三、服務量能

#### (一) 內部作業簡化

- (1) 名籍業務申辦流程簡化情形：民眾申請項目如在監證明、健保止付證明、結婚登記、返家探視、移監申請、指紋驗證等各項業務，均達一次收件全程服務之要求。
- (2) 名籍服務窗口業務流程簡化情形：臨櫃申請案件由 15 分鐘縮短至 10 分鐘，縮短比率 33%。非臨櫃申請案件由 2 天縮短至 1 天，縮短比率 50%。
- (3) 接見服務窗口業務流程簡化情形：臨櫃申請案件由 5 分鐘縮短至 3 分鐘，縮短比率 40%。非臨櫃申請案件由 2 天縮短至 1 天，縮短比率 50%。
- (4) 本所 107 年 1 月至 6 月收文件數(收文總件數 8600 件、電子收文 3265 件、電子收文比率 37.97%; 電子發文 1525 件、電子發文比率 99.93%、全部公文電子發文比率 70.31%)。

#### (二) 服務精進機制

- (1) 本所不定期辦理員工、收容人及收容人家屬各項滿意度問卷調查，並就調查分析結果加以改善、檢討，全面精進並改善各項為民服務政策。

107年5月份以收容人家屬為對象，辦理廉政滿意度問卷調查工作，調查結果如下：

- A. 54.17%之受訪者對於本所行政效率表示「很滿意」，37.50%表示「滿意」，8.33%表示「可接受」，0%表示「不滿意」，0%表示「很不滿意」，0%表示「沒意見」。
  - B. 54.16%之受訪者對於本所各種接見措施表示「很滿意」，41.66%表示「滿意」，4.18%表示「可接受」，0%表示「不滿意」，0%表示「很不滿意」，0%表示「沒意見」。
  - C. 54.17%之受訪者對於本所有關收容人生活及管教措施表示「很滿意」，37.50%表示「滿意」，8.33%表示「可接受」，0%表示「不滿意」，0%表示「很不滿意」，0%表示「沒意見」。
  - D. 54.17%之受訪者對於本所同仁服務態度表示「很滿意」，45.83%表示「滿意」，0%表示「可接受」，0%表示「不滿意」，0%表示「很不滿意」，0%表示「沒意見」。
  - E. 54.16%之受訪者對於本所消費合作社所販售物品價格、種類表示「很滿意」，33.34%表示「滿意」，12.50%表示「可接受」，0%表示「不滿意」，0%表示「很不滿意」，0%表示「沒意見」。
- (2) 收容人出所訪談，以瞭解本所收容人，對矯正政策施行及整體行政措施之觀感，藉由設定醫療、伙食、技訓與廉政等攸關收容人切身權益議題，提供作為施政興革之參考，107年度1月至6月實施收容人出所訪談計456人次，反映意見計0件。

#### 四、服務評價

##### (一) 服務滿意情形

- (1) 本所成立單一服務窗口，宣達各單位確依「法務部矯正署及所屬機關

推行電話禮貌實施要點」及「電話禮貌測試量表考核內容」針對來電洽詢民眾給予親切滿意之答詢服務；本所每月由電話禮貌測試輪值主管，直接對本所同仁，進行電話接聽速度及禮貌實施考核測試，測試結果後陳鈞長核閱，107年度第1-2季電話禮貌測試累計8次，測試評定為「優」計8人次。

(2) 收容人家屬問卷調查表：問卷時間107年5月1日至同年6月8日，以收容人家屬為調查對象，發放100份，回收問卷96份；各項滿意度均在90以上。

(3) 107年5月份以收容人家屬為對象，辦理廉政滿意度問卷調查工作，調查結果如下：

A. 54.17%之受訪者對於本所行政效率表示「很滿意」，37.50%表示「滿意」，8.30%表示「可接受」，0%表示「不滿意」，0%表示「很不滿意」，0%表示「沒意見」。

B. 54.16%之受訪者對於本所各種接見措施表示「很滿意」，41.66%表示「滿意」，4.18%表示「可接受」，0%表示「不滿意」，0%表示「很不滿意」，0%表示「沒意見」。

C. 54.17%之受訪者對於本所有關收容人生活及管教措施表示「很滿意」，37.50%表示「滿意」，8.33%表示「可接受」，0%表示「不滿意」，0%表示「很不滿意」，0%表示「沒意見」。

D. 54.17%之受訪者對於本所同仁服務態度表示「很滿意」，45.83%表示「滿意」，0%表示「可接受」，0%表示「不滿意」，0%表示「很不滿意」，0%表示「沒意見」。

E. 54.16%之受訪者對於本所消費合作社所販售物品價格、種類表示「很滿意」，33.34%表示「滿意」，12.15%表示「可接受」，0%表示「不滿意」，0%表示「很不滿意」，0%表示「沒意見」。

(4) 收容人懇親問卷調查:問卷時間107年 5月 20 日,以收容人為對象;共計發放 31 份問卷,回收問卷 31 份,回收率達 100%,各項調查結果如下:

- A. 有 92.20%的受訪者(很)滿意或可接受本所辦理懇親調查日期的行政效率,雖無不滿意及很不滿意者,為提昇行政效率,此部分仍可宣導增列家屬可以使用傳真方式提昇報名效率。
- B. 受訪者對於本所提供懇親場地便民措施表示「很滿意」、「滿意」與「可接受」者佔 91.60%,顯示多數受訪者對本所懇親場地(耕心堂)尚持肯定態度。
- C. 對於本所有關懇親回執函內容之滿意程度,有 100%的受訪者持肯定(含「很滿意」、「滿意」與「可接受」)看法,顯示受訪者對回執函內容說明皆持正面的態度。
- D. 受訪者對於本所辦理懇親家屬攜帶食物送達方式,表示「很滿意」、「滿意」與「可接受」者約佔 100%,表示大多數受訪者,對本項業務屬滿意程度
- E. 對於本所同仁服務家屬態度是否滿意,約 100%的受訪者對於本項業務表示認同(含「很滿意」、「滿意」與「可接受」)。顯見受訪者對本所辦理本項業務皆持肯定態度。
- F. 對於本所懇親提帶流程是否滿意,約占 100%的受訪者對於本項業務表示認同(含「很滿意」、「滿意」與「可接受」)。顯見受訪者對本所辦理本項業務皆持肯定態度。
- G. 受訪者對於本所辦理懇親時間(約 2 小時)的看法,約占 100%持正面意見(含「很滿意」、「滿意」與「可接受」),顯見受訪者對本所辦理本項業務皆持肯定態度。
- H. 受訪者對於本所提供輪椅服務行動不便之懇親家屬的看法,約占 100%持正面意見(含「很滿意」、「滿意」與「可接受」)。顯見受訪者對本所辦理本項業務皆持肯定態度。

- I. 受訪者對於本所辦理懇親能加強親情關係連結的看法，約占 100 %持正面意見（含「很滿意」、「滿意」與「可接受」）。顯見受訪者對本所辦理本項業務皆持肯定態度。

## （二）意見回應處理情形

- （1）本所於各工場設置收容人意見箱，每週由秘書室會同政風室人員開啟 1 次，107 年度 1 月至 6 月行政大樓意見箱無同仁及家屬反映意見；場舍收容人投遞意見箱反映意見計 0 件。
- （2）本所於機關網頁設置民眾意見反映區（首長信箱），提供民眾多元抒發意見管道，建立良好溝通模式，107 年度 1 月至 6 月辦理民眾意見反映計 14 件。
- （3）本所接見室設置完成署長信箱及於公布欄及其他民意信箱上標明署長電子信箱及檢舉電話，107 年度 1 月至 6 月無民眾意見反映。
- （4）民眾陳情案件服務窗口業務整合，107 年 1 月至 6 月人民陳情案件計 14 件。

## 五、開放創新

（本項已依實際運用情形於個別項目中撰寫，無另闢專節撰寫）