

100年度提升服務品質執行成果報告

陳報機關：法務部矯正署臺北女子看守所

資料期間：100.01.01-100.12.31

壹、優質便民服務

一、服務流程（便捷服務程序，確保流程透明）

（一）服務流程便捷性

1、單一窗口服務全功能程度

- (1) 家屬可直接由本所總務科名籍股辦理收容人入出監（所）等證明，本季（1-12月）共計697，均於隨時受理、當日發給。
- (2) 另從總務科保管股辦理收容人申請家屬領回保管金及物品、庭釋之收容人回所領回物品方面，本季（1-12月）共辦理1,603件，均於隨時受理、當日發給。
- (3) 收容人家屬於總務科名籍股提出申請收容人返家奔喪，經會辦戒護科審核許可後由戒護人員戒護收容人返家，本季（1-12月）共辦理4件，由民眾申提出申請。

2、申辦案件流程簡化程度

- (1) 收容人家屬寄送藥品，僅需從戒護科窗口直接提出身分證明相關文件，由戒護科代為轉送衛生科檢驗，無須耗費等候時間。本季（1-12月）共辦理243件。

3、申辦案件書表減量程度

- (1) 辦理接見登記、寄藥、申請各項證明書，申請人僅需提出附有照片之身分證明文件供承辦人核對即可。
- (2) 收容人因出庭交保或釋放，欲返所領回個人及保管物品，本所均授權承辦人員以獄政系統之照片仔細核對其身分後領回，便於出所收容人返所辦理各項業務。
- (3) 出所之收容人若辦理健保續付或退費相關事宜，需提供在/出監證明書，則可逕由健保局承辦人員傳真「全民健康保險保險對象服刑資料申請書」至總務科名籍股，名籍股由法務部獄政系統調出服刑資料後回覆，節省當事人往返奔波之累，提供申辦人最省時省事之服務。
- (4) 本所透過法務部單一登入窗口之戶役政系統查詢業務相關所需之前科資料及戶籍資料，提高查詢資料有效性和正確率。本季（1-12月）使用法務部單一登入窗口查詢之戶役政系統件數共885件。

(二)服務流程透明度

1、案件處理流程查詢公開程度

- (1) 本所機關網頁詳列各項業務承辦流程與相關

電話號碼，可供民眾瞭解，倘若仍有疑問可逕撥打電話直接詢問承辦人員，由承辦人員一一詳細說明解答。

- (2) 接見室為本所便民服務第一線之場所，詳列各項有關接見登記、寄入物品之相關法規規定、申請書表，張貼於服務場所顯目處，提供民眾正確資訊，並節省家屬辦理登記之時間。
- (3) 本所之設有電話語音引導系統，民眾可由語音系統引導至所需各業務承辦人員。總務科名籍股、保管股均可提供收容人有無在押、申請領回保管金、勞作金、保管物品、寄入金錢等相關業務查詢。
- (4) 接見室設有志工服務台提供民眾直接服務，另接見室設有專線，家屬可打電話查詢收容人是否符合接見條件，免去舟車勞頓之累。

2、案件處理流程主動回應程度

- (1) 家屬經抽號碼牌辦理接見後，可就跑馬燈瞭解目前接見梯次，依序進入接見。
- (2) 收容人若戒送外醫，本所衛生科主動與收容人家屬、院檢承辦股別聯繫，使收容人家屬能即時瞭解收容人在所之健康狀況、院檢承辦股別第一時間知道收容人在所情形。本季

(1-12月) 戒送外醫共有161件。

(3) 申請寄送收容人藥品及各項證明書或領回保管物品，收件後立即辦理毋需排隊等候。

二、機關形象(提升服務品質，深化服務績效)

(一)服務場所便利性

1、洽公環境適切程度

(1) 入所後沿路設置前往接見登記室之指標共4處，使民眾可以清楚瞭解其所在位置。

(2) 接見室置放相關本所位置圖、通信地址、交通資訊、接見登記時間、接見室電話等文宣，本季(1-12月)提供共計600份予民眾索取。

(3) 社會勞動人每日整理接見室周圍環境、保持清潔，並於角落設置盆栽綠化環境。

(4) 設置收容人家屬寄入物品、金錢之規定看板，使收容人家屬知悉。本季(1-12月)辦理接見共11,096人次、收容人家屬寄入金錢人2,302次，金額總計5,493,549元，服務廣大民眾。

2、服務設施合宜程度

(1) 接見登記服務台置放3付愛心老花眼鏡，並更新民眾書寫桌桌墊，提供民眾更便利之環境。

- (2) 本所配合土城市公所、清溪里里長設置所外人行道看守所站之候車亭，擴大服務對象範圍。
- (3) 本所之各科室標示牌皆為雙語標明，沿途設置指引標示，使前來洽公或接見民眾明確前往方向。另設置有停車場，汽車停車格共有33格、殘障停車位2格，機車停車處設置有遮雨棚，方便民眾使用。
- (4) 盥洗室提供衛生紙、洗手乳、掛物鉤，以及規劃哺乳室並設置飲水機、哺育幼兒尿片台，並添購小型冰箱供前來接見或洽公之民眾使用。
- (5) 接見室設有冷氣、逆滲透冰溫熱飲水機、電視機、書報雜誌等，供家屬等候時休憩使用，另為配合矯正署接見室單一窗口政策，本所於100年7月起，陸續更新接見室設施，包括LCD液晶電視更換、新增液晶顯示多媒體系統、家屬等候區座椅更換、家屬辦理接見登記座椅更換、民眾書寫資料桌椅設備更換、志工服務台桌椅更換、接見室地板更換大理石材質地板、書報雜誌架更換，並以開放式櫃台服務接見家屬辦理登記。

(二)服務行為友善性與專業性

1、服務親和程度

- (1) 本所本季（1-12月）辦理律師接見1,676人，以使收容人雖受到自由刑之拘束，但仍能與律師諮詢法律意見。
- (2) 本季（1-12月）共計戒護外醫161人次，由衛生科主動聯繫檢察署或法院；戒護科視收容人之身分別連絡收容人家屬，告知其健康狀況或住院情形。
- (3) 為體恤收容人佳節思鄉情緒，於春節、母親節及中秋節特辦理電話懇親及面對面懇親，電話懇親計596名；一般犯懇親座談會收容人109名、家屬208名，紓解收容人及其家屬雙方思念之情。
- (4) 本所每日於接見室安排服務志工1名，提供辦理或解說相關接見登記事宜，給予民眾適時之協助。
- (5) 本所秘書每週督同政風室主任開啟戒護區共18只意見箱，提供收容人建言機會。另接見室、替代役役男宿舍等區之意見箱一併開啟。本季（1-12月）共開啟36次，反映意見皆轉相關單位參酌改進。

(6) 由秘書室每月3次抽測所內同仁對各項專司職掌業務之相關問題，以瞭解同仁對民眾之提出問題是否能提供正確完整資訊及電話禮貌，並針對個別受測者提出具體優劣之評議。本季（1-12月）共測試36次，其中29次給予之等第為優、7次為甲。

2、服務可勝任程度

(1) 為落實法務部所屬矯正機關志工襄助收容人輔導教化功能，本所之教誨志工皆定時參與授課訓練，本季（1-12月）參與受訓教誨志工9名，給予收容人最妥切之協助。

(2) 依據業務需要鼓勵同仁利用數位學習網站參與專業性法治教育課程，如「監獄行刑法概論」、「假釋業務之辦理程序」、「監獄實用英文語」、「檔案管理法令與實務」等等，作為本所提升服務品質之具體作法。

(3) 本所於新進同仁報到時，加強宣導並印送公務倫理相關規定，如公務員服務法、公務員廉政倫理規範、法務部矯正人員專業倫理守則、公職人員利益衝突迴避法…等相關倫理規範，供同仁參閱知悉，俾利遵守。

(三)服務行銷有效性

施政宣導有效程度

- 1、候見室設置民眾意見箱，隨時接受民眾建言，供各項業務改進之參考，本季（1-12月）接獲4件民眾反映事項，相關反映事項將會同相關承辦科室回應辦理。
- 2、由役男所組成之社區服務隊每日至所外鄰近區域清掃路面、維持整潔，建立親民服務形象，本季（1-12月）共1,341小時、2,682人次。
- 3、本季（1-12月）辦理23件，收容人家屬214名、社會人士74人，合計288人次申請入所參觀，且針對民眾所提出相關問題一一詳盡說明解惑，使家屬能放心讓收容人安心服刑。
- 4、為使同仁擁有學習環境，本所除商請科室主管就專業領域為同仁授課外，另聘請檢察官、醫師、心理師授課，使同仁時時瞭解最新之法律智識、對疾病之認識與處置、專業心理諮商等課程，以培養專業素養、提升同仁服務品質。本季（1-12月）共辦理23場次，參與人數837人次。
- 5、本所於接見室不定時播放政策宣導相關光碟，並提供政府宣傳品供民眾取閱。本季（1-12月）共播放67次。
- 6、推廣本所特色自營作業產品，於接見室設置

宣傳單以照片展示蛋黃酥、綠豆凸等作業產品，同時為方便服務家屬民眾可於現場訂購寄入，本季(1-12月)共計販售43,537件自營作業烘焙部產品，金額達960,258元。

三、顧客關係（探查民意趨勢，建立顧客關係）

（一）民眾滿意度

機關服務滿意度

1、(1)本所（1-3月）辦理提升服務品質民眾洽

公環境暨服務禮儀滿意度問卷調查，受訪者對本所服務設施及空間設計之滿意度（非常滿意、滿意、普通合計）為98%；對本所內、外部環境綠化、美化之滿意度為98%；對於本所櫃檯桌面物品放置整齊之滿意度為98%；對本所整體環境整潔之滿意度為85%。與上季相比略微上升。

(2) 本所（4-6月）辦理提升服務品質民眾洽

公環境暨服務禮儀滿意度問卷調查，受訪者對本所服務設施及空間設計之滿意度（非常滿意、滿意、普通合計）為100%；對本所內、外部環境綠化、美化之滿意度為100%；對於本所櫃檯桌面物品放置

整齊之滿意度100%；對本所整體環境整潔之滿意度為100%。與上季相比大幅上升。

(3) 本季(7-9月)辦理提升服務品質民眾洽公環境暨服務禮儀滿意度問卷調查，受訪者對本所服務設施及空間設計之滿意度(非常滿意、滿意、普通合計)為97%，與上季相比略降；對本所內、外部環境綠化、美化之滿意度為98%；對於本所櫃檯桌面物品放置整齊之滿意度為100%；對本所整體環境整潔之滿意度為95%，與上季相比下降較為明顯，值得注意。

(4) 本季(10-12月)辦理提升服務品質民眾洽公環境暨服務禮儀滿意度問卷調查，受訪者對本所服務設施及空間設計之滿意度(非常滿意、滿意、普通合計)為85%；對本所內、外部環境綠化、美化之滿意度為92%；對於本所櫃檯桌面物品放置整齊之滿意度為88%；對本所整體環境整潔之滿意度為93%，與上季相比皆呈下降，值得注意。

2、(1) 本季(1-3月)辦理提升服務品質民眾洽公環境暨服務禮儀滿意度問卷調查，對於本

所志工提供之協助服務之滿意度為100%，與上季相比持平；對本次洽公辦公環境之滿意度為95%，與上季相比略升；洽公過程對本所服務禮儀之滿意度為100%，與上季相比持平；對本次洽公服務人員專業程度滿意度為100%，與上季相比持平；對本次洽公服務人員辦事效率之滿意度為96%，與上季相略降；對本次洽公服務人員服務態度之滿意度為100%，與上季相比持平。

(2) 本季(4-6月)辦理提升服務品質民眾洽公環境暨服務禮儀滿意度問卷調查，對於本所志工提供之協助服務之滿意度為100%，與上季相比持平；對本次洽公辦公環境之滿意度為100%，與上季相比略升；洽公過程對本所服務禮儀之滿意度為100%，與上季相比持平；對本次洽公服務人員專業程度滿意度為100%，與上季相比持平；對本次洽公服務人員辦事效率之滿意度為100%，與上季相比略升；對本次洽公服務人員服務態度之滿意度為100%，與上季相比持平。

(3) 本季(7-9月)辦理提升服務品質民眾洽公環境暨服務禮儀滿意度問卷調查，對

於本所志工提供之協助服務之滿意度為100%，與上季相比持平；對本次洽公辦公環境之滿意度為100%，與上季相比持平；洽公過程對本所服務禮儀之滿意度為100%，與上季相比持平；對本次洽公服務人員專業程度之滿意度為100%，與上季相比持平；對本次洽公服務人員辦事效率之滿意度為100%，與上季相比持平；對本次洽公服務人員服務態度之滿意度為100%，與上季相比持平。

- (4) 本季(10-12月)辦理提升服務品質民眾洽公環境暨服務禮儀滿意度問卷調查，對於本所志工提供之協助服務之滿意度為91%；對本次洽公辦公環境之滿意度為92%；洽公過程對本所服務禮儀之滿意度為93%；對本次洽公服務人員專業程度之滿意度為93%；對本次洽公服務人員辦事效率之滿意度為93%；對本次洽公服務人員服務態度之滿意度為93%，與上季相比皆呈下降，值得注意。

- 3、辦理100年員工滿意度暨廉政問卷調查，由問卷資料得知，本年度本所同仁對機關硬體設施、行政管理措施、行政效率、行政程序透明度、組織

文化認同、整體清廉滿意度及申訴管道是否發揮效用，其滿意度均達 5 成以上，其中同仁之整體清廉滿意度更達 70%；本問卷之各項題目，同仁持非負面態度者（填寫很滿意、滿意、可接受、沒意見者合計）均超過 90%，即採負面評價者各題均低於 10%，顯見同仁對所內施政之滿意度達中上程度；對於現有之申訴管道部分，問卷結果有 4% 的同仁表示不滿意，卻無同仁提出建議案，仍值得相關科室正視。

- 4、辦理 100 年收容人家屬滿意度政問卷調查，受訪者對機關業務承辦人員的行政效率之滿意度（很滿意、滿意、尚可合計）為 81%；對機關業務承辦人員的服務態度之滿意度為 81%；對機關各項接見措施之滿意度為 69%；對於收容親友在本機關的生活管教狀況之滿意度為 78%；機關合作社販售物品之品質及價格之滿意度為 78%；對於機關之廉能形象及員工風紀操守之滿意度為 79%；對本所服務及行政措施不滿意時，有 66% 受訪者填答會首先向本所直接反映；於問卷答題中，是否遇過本機關人員以照顧收容親友或幫忙假釋為由，向您索取財物、要求飲宴招待或其他利益？等問項，計無人填答曾親身經歷、4 人佔 3% 填答「有，但僅曾聽聞」、118 人佔 97%，填答「未曾

經歷或聽聞」；計 4 名收容人家屬作成 3 項建議。揆諸答卷人建議事項，提請相關業務單位參考改善，以作為業務興革之標的。

5、辦理 100 年出所收容人滿意度暨廉政問卷調查，受訪者對伙食品質之滿意度（很滿意、滿意、尚可合計）為 81%；對醫療照護措施之滿意度為 82%；對購物措施之滿意度為 90%；對保管業務之滿意度為 81%；對現行配業、配房措施之滿意度為 86%；對有被辦過違規 8 人，對申訴制度之滿意度為 50%；有接受技能訓練者 58 人，認為有助出所後就業者為 81%；對假釋作業之滿意度為 60%；教化活動中認宗教教誨幫助最大，佔 66%；於開放問卷答題中，是否曾經遇過司法黃牛詐欺或其他詐騙情事？受訪人皆填答「沒有」遭遇司法黃牛詐欺或其他詐騙等情事；於開放問卷答題中，是否親身見聞或曾經聽聞本所員工（含替代役役男）替收容人傳遞違禁品、財物等行為？計 137 人佔 100%，填答「沒有」親身見聞或曾經聽聞本所員工（含替代役役男），替收容人傳遞違禁品、財物等行為，顯見本所員工在受刑人心目中品德操守良好。

6、辦理 100 年在所收容人滿意度暨廉政問卷調查，受訪者對伙食品質滿意度達 80%；對合作社服務，

計 77% 答卷者表示滿意；對醫療照護措施，計 79% 滿意；對技能訓練之滿意度為 79%；對配業措施之滿意度為 86%；對違規申訴制度滿意度為 63%；對同仁之整體清廉度滿意度為 85%；有無索取不當利益事項滿意度為 100%（無人反映曾遭索取不當利益）；於開放問卷答題中，計 7 人次作成 7 項建言。答卷人反映或建議事項，部分屬具體可行，對增進本所軟硬體設(措)施暨、改善受刑人處遇應有助益，已專簽會相關科室參考，做為業務興革之標的。

(二) 民眾意見處理有效性

民眾意見回應與改善程度

1. 針對民眾陳情案件均予及時回應，本季（1-12 月）計辦理 31 件陳情案件。
2. 本所訂定「法務部矯正署臺北女子看守所危機處理小組實施要點」，遇有天災、受刑人集體或個案特殊情形、民眾集體陳情等等重大事故，均依該實施要點立即成立指揮中心危機處理小組，運用現有戒護警力實施任務編組，以迅速處理事故。秘書室除依「端正風紀標準作業流程」對外界發布說明之新聞稿或澄清稿等相關文件，並同時連同新聞媒體報導之內容，一併傳真法務部矯正署及臺高檢署所務科參處，

俾及時掌握輿情。

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

公開法令、政策及服務資訊程度

- 1、本所網站設置「主動公開資訊」專區，網址為
<http://www.sld.moj.gov.tw/np.asp?ctNode=22622&mp=077>，依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站。
- 2、公開項目包括組織執掌與聯絡方式、條約、中央法規、函釋與裁量基準、行政指導文書、施政計畫及成果、業務統計與研究報告、預算與決算、請願訴願、公共工程採購契約、支付或接受之補助、合議制會議紀錄等。
- 3、公開服務措施公告於本所網站「\為民服務\便民服務」單元項目下，網址為
<http://www.sld.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=14295&CtUnit=1057&BaseDSD=7&mp=077>，舉凡與民眾相關之便民措施皆於此公告周知，如預約接見、便民服務申辦等。
- 4、家屬問題答覆公告於本所網站「\為民服務\

家屬問題答覆」單元項目下，網址為
<http://www.sld.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=99276&ctNode=20266&mp=077>，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「綜合業務」單元中，且依業務性質分為總務業務、輔導教化、戒護管理、衛生醫療、廉政園地、技能訓練、觀察勒戒、讀書會專區，用以記錄本所辦理各類活動的相關訊息，網址為

<http://www.sld.moj.gov.tw/lp.asp?CtNode=21305&CtUnit=4294&BaseDSD=7&mp=077>。

6、本所依規定成立「網頁推動小組」，由秘書擔任召集人，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。

7、網頁權責單位依「網頁維護週期表」之分工按時主動提供更新資料，更新資料經陳閱核裁後，送交網頁管理人。網頁管理人對陳閱核可之更新資料，經防毒程式掃描無病毒後，交上稿權責人員上網或由網頁管理人上網更新。網頁更新情形並由網頁管理人作成紀錄，

於每月月初陳報所長核定。

- 8、為確保本所網站更新之正確性及即時性，本所網頁推動小組召集人不定期上網查核網頁。另網頁管理人亦會隨時檢視網頁是否更新及時。網頁小組依網頁內容的完整性、正確性及即時性辦理查核，針對查核結果做成紀錄，陳報所長核定後，會知相關科室遵照辦理。
- 9、本所網站資料每月由網頁管理人使用行政院研考會提供之FREEGO 無障礙檢測工具 V3.1.1 版進行檢測，並輔以人工檢測；另至我的e政府進行Meta Deta檢測，檢測結果並作成紀錄陳報所長核定。
- 10、檢測項目包括是否符合無障礙規定、是否依網頁維護週期表更新頻率定期更新、網站是否正常運作未遭置換或破壞、網頁連結路徑是否有效、資訊標題是否與內容一致等，本所網頁網址<http://www.sld.moj.gov.tw>。
- 11、本所網頁於本季(1-12月)資訊內容更新次數共100次，以達網頁內容符合最新資訊無落差。

(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、本所網站單元項目分類以利使用者尋找資料

的觀點來劃分；單元項目名稱通俗易懂；重要常用與最新資訊於首頁顯示，且提供網站地圖，以利民眾瀏覽查詢，網站地圖網址為 <http://www.sld.moj.gov.tw/sitemap.asp?mp=077>。

2、於首頁提供矯正機關全文檢索，以利使用者利用分類檢索搜尋相關資料。

3、分類檢索係透過「HySearch 網頁搜尋」所提供功能進行，且有提供使用說明，以供使用者查詢時參閱，矯正機關全文檢索網址為 <http://www.sld.moj.gov.tw/mp077.html>。

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

1、本所線上服務項目包括網路預約接見、便民服務申辦系統（包括：補發出監所證明、申請返家探視、敦親睦鄰服務、參訪矯正機關、申請領回保管物及保管金、申請在監所證明、在監作業證明）、申請書表下載、矯正機關自營商品展售、矯正機關承攬委託加工、傳統工藝傳承等6項；本季(1-12月)無新增線上服務項目。

- 2、網路預約接見、便民服務申辦系統、申請書表下載及矯正機關自營商品展售、矯正機關承攬委託加工、傳統工藝傳承等網址分別為
<http://www.vst.moj.gov.tw/mp.asp?mp=99>、
<http://www.auth.moj.gov.tw/mp.asp?mp=4>、
<http://eservice.moj.gov.tw/eservice/index.asp>、
<http://www.shop.moj.gov.tw/mp.asp?mp=2>、
<http://www.work.moj.gov.tw/mp.asp?mp=3>、
<http://www.old.moj.gov.tw/mp.asp?mp=1>。
- 3、本所線上服務項目於接見室張貼海報，並由接見室承辦人適時向家屬宣導。其中預約接見可透過網路預約接見，節省家屬等候辦理接見時間。
- 4、網路預約接見、便民服務申辦系統及矯正機關自營商品展售等網址分別為
<http://www.vst.moj.gov.tw/mp.asp?mp=99>、
<http://www.auth.moj.gov.tw/mp.asp?mp=4>、
<http://www.shop.moj.gov.tw/mp.asp?mp=2>。
- 5、本所使用之電子表單包括參訪矯正機關、接見申請、申請領回保管物及保管金、遠距接見申請、在監作業證明、申請返家探視及申請出監所證明等，經檢視本所電子表單目前

暫無須予以簡併或廢止。電子表單網址為
[http://eservice.moj.gov.tw/eservice/index
.asp?classsort=214](http://eservice.moj.gov.tw/eservice/index.asp?classsort=214)。

(二) 電子參與多樣性

電子參與多元程度

- 1、本所網站設有民意信箱，提供民眾意見反映區，由秘書負責收件及分文，交收發室登記簿冊後請承辦人員簽收，再交相關科室處理，業務承辦人員於公文期限內辦理，最後承辦人員將處理結果以電子郵件回覆寄件者。
- 2、民意信箱網址為
<http://www.sld.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=106598&CtNode=21295&mp=077>。
- 3、為節省採購人員採購訪價之時間，運用GCA政府認證智慧卡至共同供應契約電子採購網路系統採購，提升行政效率頗有成效，本季（1-12月）運用電子化政府採購共有37筆、總金額2,758,647元。
- 4、收發室使用電子公文認證系統，節省公文往返之寄送時間及郵資，大幅提升行政效率。本季（1-12月）運用電子公文認證系統收文2,383件、發文322件。

參、創新加值服務（創新服務方式，整合服務資源）

創新(意)服務情形

（一）有價值的創意服務

1. 推動替代役男捐血，強化役男投入公益活動之意願，捐血每250C.C給予榮譽假4小時。本季(1-3月)共計有3人次參加。
2. 本季(4-6月)由臺北看守所統計室舉辦資訊安全講習，本所共有33名同仁前往參加。

（二）服務措施延續性及標竿學習效應

1. 替代役男之捐血活動每月宣導、鼓勵前往踴躍參加，深耕役男與社會公益之聯結。
2. 不定期參與臺北看守所為同仁舉辦之講座或研習，除可增進同仁之學習效能，且橫向跨機關整合服務資源，擴大服務對象範圍。

（三）服務措施執行方法效能性

1. 每月由替代役隊長帶隊前往土城市裕民路之捐血中心，因此項活動只需懷有公益服務之心、無須花費公帑，故擬持續推動、辦理此公益活動，讓替代役男除能助人外，也因而獲得榮譽假，加深投入公益之意願。
2. 同仁藉由參與講座或研習，從中增加辦公識能與提升效能，故除持續舉辦教育講習外，也鼓勵同仁利用數位線上學習課程，以多方管道自我成長。