

## 臺灣基隆地方法院檢察署 99 年度提升服務品質執行計畫

一·依據：行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函訂定之「政府服務創新精進方案」及臺灣高等法院檢察署 98 年 11 月 24 日檢研丙字第 0971100866 號函送之「法務部 99 年度提升服務品質實施計畫」。

二·計畫目標：秉持「創新與精進」精神，落實推動各項為民服務措施，確實達到提供「專業、便民、高效率」全方位優質服務，持續提升機關親民形象與公信力。

三·計畫內容：

實施要項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 機 關	預 期 效 益
一·提升服務品質，深化服務績效	1. 改善機關內外環境規劃特色並符合民眾需求之設施，主動協助民眾申辦、親切導引服務，並提供業務諮詢。	持續進行	本署各科室	以使用者需求規劃服務設施提供親切、善意的服務空間，動線規劃兼顧效率及人性。司法大廈前停車場完全開放供洽公民眾停放。
	2. 蒐集輿情、民情，檢討精進為民服務工作，並善用傳播媒體宣導政府施政措施及執行成效	持續進行	觀護人室 文書科 研考科	每日剪報，每月進行 30 人次以上意見調查，確實掌握民眾需要，並利用夾報方式廣泛發送擴大宣傳效果，於電台不定期播放，協調吉隆有線電視播放各式宣導短片及以跑馬燈方式宣導各項政府措施及執行成效。
	3. 聯合企業、社會	持續	觀護人室	解決本署人力不足

	<p>團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。</p> <p>4. 充實、更新各項服務設備及服務措施，包括櫃台高度、服務標示、申辦須知、申辦動線、停車空間及宣導資料等。</p>	<p>進行</p> <p>持續進行</p>	<p>研考科</p> <p>總務科</p> <p>資訊室</p> <p>法警室</p>	<p>之問題，善用各種團體的社會經驗及服務對象擴大本署的服務陣容，善用民間參與公共服務事業機會使各項公益事項及政府服務訊息宣導更活潑更深入人群，增加宣導效果。</p> <p>以使用者需求角度進行服務設施規劃，提供親切、善意及注意隱私的服務空間，動線規劃兼顧效率及人性。加強e化服務，方便民眾上網聲辦，同時宣導自然憑證申辦設備，隨時注意民眾及同仁洽公及辦公環境之便利性及舒適性，提供便利的洽公環境，同時致力改善同仁辦公空間，進行綠美化，提供合適的辦公環境以提高工作效率。</p>
<p>二·便捷服務程序，確保流程透明</p>	<p>1. 檢討、改善設置全功能櫃台，強化機關內部橫向連繫，達到一處</p>	<p>持續進行</p>	<p>書記處</p>	<p>全面實施，提供民眾便捷洽公環境，縮短等候時間，加強e化服務深度，</p>

	<p>收件，全程服務之要求。</p> <p>2. 檢討為民服務工作相關作業標準及服務規範，簡化作業流程、控管辦理時限，提供員工據以作業，並量化服務指標。</p>	<p>持續進行</p>	<p>書記處</p>	<p>確實達成以網路代替馬路。</p> <p>遵依各項為民服務作業流程之規定辦理，办理流程一致化，規定民眾聲請案件掛結時應該附上確實處理之函文、資料等，並按月統計辦理時效，控管處理的品質及時間，取信民眾，節省工時，減少疏誤。</p>
	<p>3. 檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量；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>持續進行</p>	<p>主任檢察官室 檢察官室 書記處</p>	<p>提供配合網路申辦、並來檢討改進電子謄本認證之比例，減少辦理案件之繁瑣性增加快速及便利性。</p>
	<p>4. 各項服務標準作業程序確實標示化、透明化。在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，建立民眾利用電腦、電話等 5 項以上申辦及查詢</p>	<p>持續進行</p>	<p>研考科 資訊室 總務科 會計室</p>	<p>深化 e 化服務之範圍，重視民眾注意隱私之需求及各種現實社會環境人際關係改變之現實，提供檢察長信箱、法務部單一聲辦窗口(含憑證及非憑證)、為</p>

	<p>機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p> <p>5. 建立內部稽核制度，及嚴謹監督作業過程。</p>	<p>持續進行</p>	<p>執行科 紀錄科 研考科 統計室 政風室</p>	<p>民服務中心、承辦書記官等電腦、電話等 5 項查詢機制。並於案件受理後主動寄發便箋通知被害人，證人傳票並附寄上證人到庭陳述須知，相驗案件也會提供便箋及相驗屍體證明書使用說明，讓民眾能完全掌握資訊。</p> <p>針對各種可能產生行政疏失及風紀問題的作業建立內部及外部稽核之制度，落實 PDCA（計畫、執行、檢核、矯正）檢核環節，減少錯誤並提昇本署司法形象，並明確標示應注意事項，減少民眾受騙。</p>
<p>三·探查民意趨勢，建立顧客關係</p>	<p>1. 強化為民服務中心功能，提供即時、正確之訴訟程序輔導及社會救護資訊，體貼民眾多方面的需求。</p>	<p>持續進行</p>	<p>書記處 觀護人室</p>	<p>對民眾有專業及法令之疑問可直撥訴訟輔導中心由專責人員解答相關問題，並於每星期二、四下午邀請律師提供民眾免費訴</p>

	<p>2. 定期或不定期進行走動服務，監測服務品質、服務態度，每月進行電話禮貌測試至少 5 線，各科室主管平時與同仁電話溝通時，亦同時注意同仁之電話禮貌，針對缺失，立即通知檢討改進。</p>	<p>每月進行</p>	<p>各科室 書記處 研考科</p>	<p>訟輔導服務，除快速有效的電話解答服務外，同時體貼民眾需求，增加電話回復的項目，針對民眾詢問之案件受理進度，本署也會透過民眾留下的電話作成紀錄，主動查明回復，提供更便利的服務。</p> <p>每週排定科室主管進行走動服務，並按查核表所示，詳細檢查各重要服務核心設施，另要求研考科每月完成至少 30 次民眾意見反應，電話測試 10 線，並加強服務檯、總機、承辦人員之電話禮貌訓練，藉由檢核、惕勵、矯正行動，不斷提升服務品質。</p>
	<p>3. 建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制，設置發言人及標準作業程序。</p>	<p>98 年 12 月</p>	<p>主任檢察官室 書記處 研考科</p>	<p>針對新聞報導，每日進行剪報，於第一時間掌握資訊，並提供相關科室參卓，針對民眾關心事件，經由發言人機制，主動對外宣</p>

	<p>4. 透過民意調查，每月持續檢討民眾最關心的問題，轉換民眾意見落實成為本署服務政策或措施規劃改進意見，以提升司法形象，拉近與民眾之距離。</p>	<p>每月持續進行</p>	<p>書記處 研考科</p>	<p>布，尊重民眾知的權利。 每月進行 30 次以上主動進行意見調查外，針對民眾最在意的開庭準時問題，每月作成分析檢討表、統計表陳送主任檢察官及檢察長參卓，署務會報提出報告，並綜合各科室意見當場確實提出改善作法，作成紀錄，研考科進行成果追蹤，以確定改善效果。</p>
	<p>5. 每月主動進行民眾意見調查至少 30 次，並按月分析調查結果，改進服務缺失；針對各項服務之滿意度進行分析；注意滿意度趨勢，以確實監控服務品質，並透過內部討論區隨時掌握同仁最新及最急切需要，以提昇行政效率。</p>	<p>每月</p>	<p>各科室</p>	<p>由研考科、司法志工、為民服務中心負責每月總計至少發出 100 份意見調查表，並要求成功回收 50%，透過民眾的反應，確實維持機關的服務品質，並拉近與民眾的距離，並透過內部討論區隨時隨時接受同仁的各項改善提醒及要求，使本署業務能時時接受最新資訊，以期</p>

				更能提前或及時掌握社會需求，瞭解民情民瘼、民眾觀感及民眾需求，改進服務缺失。
四·豐富服務資訊，促進網路溝通	<p>1. 機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。</p> <p>2. 機關網站或網頁設計，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，配合</p>	<p>持續更新</p> <p>持續辦理</p>	<p>各科室</p> <p>資訊室</p>	<p>在外部網站建構「交通導覽」、「報到須知」、「重點宣導」、「重要結案」4個項目，充分提供民眾洽辦業務的資料，並建立內部的電子公布欄將所有相關資訊隨時公告於本署內網，讓署內同仁隨時可以查閱，並檢討各項訊息及作業開放之可行性，豐富本署外網的網站內容，除提供網路 24 小時聲辦外，供民眾可 24 小時上網自由查閱本署最新資訊。</p> <p>採活潑生動方式展現本署為民服務之熱忱，並依 MyEGov 分類檢索規範，對外公開之網站資訊均須加註(主題、施政與服務)分類</p>

	<p>MYEGov 提供 3 種分類檢索服務。</p> <p>3. 規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、網路投票、網路民調等，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。</p> <p>4. 賡續檢討推動網站（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至少 3 項，提高線上申辦使用率。</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>資訊室 研考科 文書科</p> <p>資訊室 書記處</p>	<p>檢索服務標示。</p> <p>機關網頁設置檢察長信箱、檢舉信箱，每天由專人開啟並及時交由相關科室立即處理，提供民眾多元之抒發意見管道，建立良好溝通模式。</p> <p>本署除網站上提供共計 29 項線上表單下載聲辦外，本署為民服務中心亦架設電腦提供 44 項聲請書電子檔，參選民眾直接網上填寫、列印、送辦，增設新線上申辦業務，以達「多用網路少用馬路」之目標，增加民眾之便利性。</p>
<p>五·創新服務方式，整合服務資源</p>	<p>1. 透過會議或講習鼓勵提出有價值而合理可行之創意服務項目，內容趨向靈活性貼近民眾生活需求而設想，至少 3 項。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>各科室</p>	<p>鼓勵同仁隨時提出創新服務項目，確定檢討落實，並以民眾之生活習慣發想設計，俾改善民眾對政府服務之刻板觀念。</p>

<p>2. 檢討現行為民服務工作廣度深度，並主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，訂定 99 年度全面提升服務品質執行計畫。</p>	<p>98 年 12 月</p>	<p>各科室</p>	<p>確實依各科室之工作特性及年度重要目標，訂定為民服務執行計畫，確實實施完成，提昇本署之服務形象。</p>
<p>3. 舉辦機關服務人員參訪企業作法或政府機關舉辦之品質管理研習會至少 1 次，著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。</p>	<p>99 年 12 月</p>	<p>人事室 總務科</p>	<p>引進企業經營理念吸取優質而節省成本之作法，並能增進機關更好之服務品質。</p>
<p>4. 舉辦教育訓練至少 1 次，充實同仁的服務技能，並突破現行機關間之隔閡，從資源整合及共享角度出發，增加跨機關整合服務或異業結盟垂直整</p>	<p>99 年 12 月</p>	<p>檢察官室 人事室 總務科</p>	<p>邀請各領域的學者專家，或鼓勵及推薦同仁參加各項研討會，同時經由內部討論區、署務會議及檢察官會議等進行心得分享，提昇同仁服務技能，達成組織學習並整</p>

	合服務。			合各項服務資料的目的，深化預防犯罪及照顧弱勢的工作。
--	------	--	--	----------------------------