

99年度提升服務品質執行成果報告

陳報機關：基隆地方法院檢察署

資料期間：99年1-6月

壹、為民服務業務現況簡介

政府施政最終目標就是為增進民眾的福祉，而所有司法單位所扮演的角色就是幸福的維護者，本署就是負責整個大基隆地區民眾最基本幸福的維護，主要職責是刑事案件之偵辦、執行，以及成人之觀護業務等，除此之外，主動地進行犯罪的預防，甚至關懷弱勢權益等，都是本署的服務範圍。

為落實行政院所頒布之「政府服務品質創新精進方案」全面提昇服務品質縮短與民眾期待間的落差，並依據臺灣高等法院檢察署函送之「法務部 99 年度提升服務品質實施計畫」，擬定本署的「提升服務品質執行計畫」，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。

貳、提升為民服務品質績效

一、優質便民服務

(一) 服務流程（便捷服務程序，確保流程透明）

1-1. 服務流程便捷性

(1) 單一窗口服務全功能程度

本署特將所有與民眾有關係之臨櫃業務：書狀例稿提供、書寫工具提供、法律詢問、電話解答、洽領保證金、代換電話硬幣、影印文件等，整合成一個多功能大櫃檯，並設

置一個具有休息、等候、撰狀等寬敞空間的「為民服務中心」。

1至6月共計完成服務：電話查詢2261件、言詞查詢928件、撰繕書狀526件、免費提供書表895件、協助影印11786件、協助辦理具保、責付340件、律師法詢217件。

(2) 申辦案件流程簡化程度

針對民眾的各樣訴訟聲辦，本署除將流程公告於公共空間中，由於訴訟業務中的各項申辦，大部分均需再經檢察官或相關人員查明後才能作最正確的回復，所以民眾的所有申辦業務均能當場填具相關書狀後，直接由為民服務中心櫃檯收文後，就當場完成手續。

1-6月共計收受承辦民眾申辦案件1149件，均能依規定於10天內完成。

(3) 申辦案件書表減量程度

為配合「節能減碳」的目標，同時考慮本署業務的特性，案件中的各項聲請，多仍以紙本為主，因此本署針對各項申辦事項的附件部分則均作確實的檢討，再配合檢察官各項網路查詢功能的方便，所以幾乎所有的申請均不需附件，多項聲請事項也能集中於一個聲請書表中填寫。為減少民眾聲請附件的困擾，本署自行使用電子閘門查詢案件數：公路監理站1-6月共101件、戶役政2639件、稅務292件。

1-2. 服務流程透明度

(1) 案件處理流程查詢公開程度

訴訟案件常牽涉當事人之隱私，本署雖開放電話查詢，及網路查詢，但是對於查詢的當事人身分仍必需作必要的過濾。案件處理流程查詢部分，有時為保護訴訟當事人及案件真實發現的過程，在公開及保障人權的權衡下，「為民服務中心」能查詢到的資料也有一定的限制，所以當民眾所詢問的問題如果是承辦股才能具體回答時，本署服務檯針對有查詢資格之當事人會提供承辦股的分機，本署網站上也公告有各承辦股的分機號碼，提供訴訟民眾方便、公開的連絡管道。1-6月完成電話查詢2261件。

為方便民眾可以不受時間及空間的限制，同時也開放檢察長信箱、法務部單一申辦窗口提供e化的查詢服務。1-6月共受理檢察長信箱60件、單一申辦窗口13件、自然人憑證系統0件。

(2) 案件處理流程主動回應程度

所有民眾聲請或提起訴訟之案件，依本署業務的屬性，一定會主動進行及回應，並且配合民眾需求，以最方便的連絡方式及確定能連絡上的方式來進行，配合電信的發達及方便，有部分的民眾都希望能以電話來連絡及回應，這個部分，我們也會順應民眾需要，請他們主動留下電話，並請其特別註明請書記官電話連絡等，以期回應民眾的需求並加快案件進行的速度，以確實回應民眾真心的期待。

訴訟案件，事涉調查，會另有嚴格的時間控管外，其餘民

眾的聲請事項均依規定於10天完成。

(二) 機關形象 (提升服務品質，深化服務績效)

2-1. 服務場所便利性

(1) 洽公環境適切程度

本署座落於基隆市區的主要道路上，到署的交通非常便利，不論是自行開車或搭乘大眾運輸都非常，本署更提供停車位給洽公民眾使用。

本署共分10層樓，1-4樓是開放的民眾洽公空間，為民服務中心、刑事報到處都在1樓，2樓有執行科，3、4樓是偵查庭所在，此外1樓後方並設有花園，除上班時間開放給洽公民眾使用外，假日也提供週邊民眾休憩，5-10樓為本署的員公的辦公空間，此部分為管制空間，也就是檢察官的辦公室及所有行政科室的所在樓層。

民眾對本署的洽公環境均表示非常滿意，除偶有民眾表示停車位稍嫌不足外，民眾均表示本署空間寬敞、整齊而且乾淨。1-6月共計發出意見調查表605件，有效回收498件。

99年 月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月
有效 件數	55件	55件	99件	77件	103件	109件
滿意度	90.91%	90.91%	88.89%	90.91%	95.15%	95.41%

(2) 服務設施合宜程度

A. 司法志工服務檯：本署進門處就設有院檢聯合服務檯，司法

志工會在第 1 時間以親切的態度展開主動的引導服務。

- B. 電梯前再加設志工服務檯：為使到執行科報到及使用電梯的民眾更便利的服務，特別在電梯處再加設服務檯 1 處，方便協助受刑人報到及當事人前往偵查庭，同時達到電梯管制的效果，以服務代替管制，讓為民服務及機關安全兼顧。
- C. 為民服務中心：動線上第 2 個點，民眾很快能看見「為民服務中心」，內部非常寬敞，有舒適的民眾休息區、整合為一的綜合作業櫃檯，方便民眾洽辦、詢問各種事項。
- D. 刑事報到處：報到處為考量到署開庭民眾的需要，特設置電子顯示螢幕，顯示偵查庭的使用情形，方便本署刑事報到處及開庭民眾的報到。
- E. 民眾休息區：空間內除備有茶水供應處，各式免費書表提供處，同時也陳列各式聲請書例稿的書寫範本，及隨時進行法令宣導的電視及 LED 跑馬燈。
- F. 增設電子新收犯、值班人員看板：為解決民眾對家人被移送後的處理情形，甚至是否移送等問題，本署於民眾休息區增設電子看板，方便家屬查明家人被移送的情形，及開庭後的處置，減少家屬的等待及焦慮。
- G. 多功能哺乳室：為方便攜帶小朋友的民眾及同仁有一個溫馨的休息、哺乳空間，本署設有多功能的哺（集）乳室，而且也提供給生理期女性同仁及民眾作休息及簡單清理之用，讓空間利用更便利、更人性。

H. 走動服務維持清潔：為維持民眾洽公環環的清潔，本署 1-4 樓的開放空間特委外由清潔公司進行，本署科室主管定期進行走動式查核。

I. 無障礙善意空間：同時為顧及行動不便洽公民眾的需要，本署設置有專用車位，沿著專用車位的動線設置殘障坡道及愛心鈴，專用電梯內並設有點字及語音，各樓層均有專用洗手間。

2-2. 服務行為友善性與專業性

(1) 服務親和程度

除了本署的服務人員之外，本署更在 1 樓安排志工 4 位協助引導及情緒安撫的工作，本署為民服務中心的服務人員也均接受過的為民服務訓練，均能以最大的親和度來協助民眾辦理事項，而且本署的民意調查結果，民眾對本署志工、為民服務中心同仁及刑事報到處的法警，均有百分之八十以上的滿意度。

99年 月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月
有效 件數	55件	55件	99件	77件	103件	109件
滿意度	89.09%	89.09%	87.88%	90.91%	86.41%	88.99%

(2) 服務可勝任程度

為民服務中心的訴訟服務，是本署的重要服務，所以為民服務中心安排有2位學有專長並有實務經驗的書記官來進行訴訟服務，同時在每星期二、四下午並安排律師到本署服務檯來提供民眾免費的法律諮詢。

1-6月共提供電話及言詞服務共3189件、律師法詢217件。

2-3. 服務行銷有效性

(1) 施政宣導有效程度

以署內的電子公告欄進行各項推行政策的宣導，對外則及時將訊息掛於焦點宣導中，供網友參考，同時並於本署1樓的當事人休息區處，設置文宣放置處，除提供本署的各項申辦業務須知外，重要政策的紙本宣導品也都放置該處供民眾索取。

內部電子布告欄共公告1358筆訊息週知所有內部同仁，外部網站共公告294筆，重要宣導並放置在網站最顯眼處加強宣導，網站使用人次為176119人次。

(三) 顧客關係 (探查民意趨勢，建立顧客關係)

3-1. 民眾滿意度

(1) 機關服務滿意度

每月均要求研考科進行至少30份以上的成功意見調查，同時也請司法志工們主動提供意見調查表給所有到署的洽公民眾填寫，要求每月至少要完成100份以上的意見調查表發送，並至少完成百分之五十以上的成功回收率。

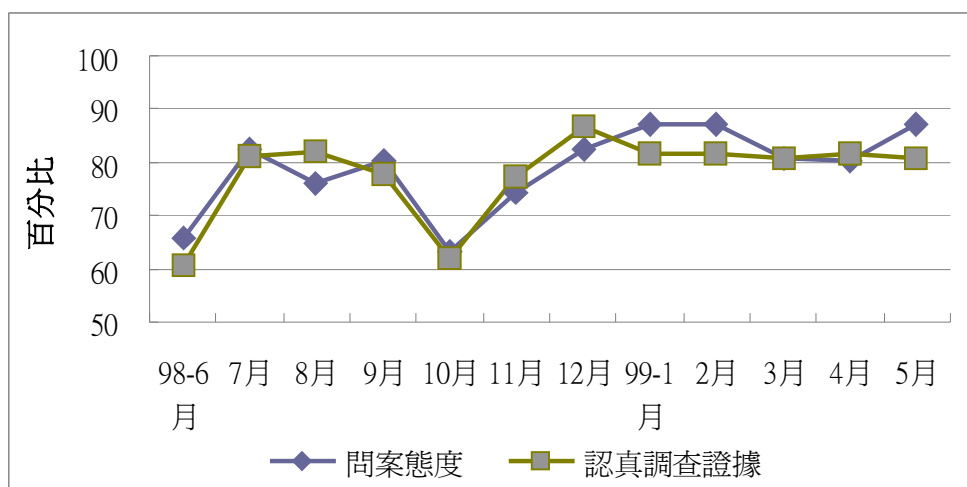
99年 月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月
發出 件數	65件	65件	126件	98件	120件	131件
有效 件數	55件	55件	99件	77件	103件	109件

3-2. 民眾意見處理有效性

(1) 民眾意見回應與改善程度

每月根據所回收之意見調查表作成分析統計，陳送檢察長及相關主管參考改進，同時在每個月進行的署務會議及檢察官會議中進行確認，或是找出解決的對策，並確實進行改善。

同時為瞭解各月表現是否有持續成長，或有異常狀況，檢察長並要求作成各月的消長圖表，來控制服務品質：



二、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

1-1. 資訊公開適切性

(1) 公開法令、政策及服務資訊程度

所有的資訊均經由署內的電子公布欄發布，需要向轄內民眾宣導的部分，除於署內提供紙本供索取之外，並於網站上利用最明顯可見之處加強宣導，除達成「減紙」的目標外，也善用e化服務。

內部電子公布訊息1358筆，外部網站公告訊息294筆，電話完成服務2261件。

1-2. 資訊內容有效性

(1) 資訊服務正確程度

所有資訊均儘速公告上網，並依規定及時更新，對內的訊息傳遞配合「節能減紙」的目標，需要公告週知之訊息，均公告於公布欄，並設計讓同仁一上班開機就直接先進入公布欄的功能，讓同仁對署內訊息絕不漏接，並要求設計關鍵字查詢功能，能同仁能充分利用電子訊息。

同時並提供「檢察長信箱」、「法務部單一聲辦窗口」、「自然人憑證聲辦窗口」供民眾作業務查詢，本署並設有專人負責收文，並規定於3天完成處理。1-6月完成電子收文服務73件，並利用遠距訊息功能，節省提訊人力降低戒護人犯風險，1-6月共使用107人次。

1-3. 資訊檢索完整性與便捷性

(1) 資訊檢索服務妥適性及友善程度

本署的外部網站及內部的公布欄，均設有關鍵字查詢功能。各項電子聲辦業務均能於處理的同時就發送訊息給聲請民眾的電子信箱，如有緊急，遇民眾留有電話者，均即時以電話先行告知，電子信箱部分照常答復，並附上連絡人的電話，方便民眾能選擇以電子查詢或電話查詢，更增加便利性及友善性。

(二) 線上服務及電子參與

2-1. 線上服務量能擴展性

(1) 線上服務提供及使用情形

A、檢舉信箱：屬於案件檢舉使用，由政風室專責人員進行收文，並依內容簽核後依規定送分案。

B、檢察長信箱：負責訴訟程序服務，專人負責開啟及答復，1-6月共收60件電子信件。

C、法務部單一聲辦窗口：針對案件繫屬中之當事人，由本署網站提供表單下載或直接填報聲請，設有專人負責收文，及時告知處理情形並提供專人連絡電話供查詢，1-6月共收受13件聲請案件。

D、自然人憑證查詢系統：提供案件繫屬中有自然人憑證之當事人使用，1-6月共收受0件。

2-2. 電子參與多樣性

(1) 電子參與多元程度

A、公文電子交換：本署行政公文完全採用電子交換，1-6月共計電子交換收文2221件，電子交換發文781件。

- B、電子閘門使用：跨機關的資訊查詢，為求正確及減少民眾聲請附件的負擔，本署大量使用電子閘門查詢，1-6月本署共計使用：公路監理站部分有101件、戶役政部分有2639件、稅務資料查詢292件。
- C、遠距訊問系統：針對在監獄或看守所受刑之人犯，為減少戒護的人力及風險，同時減少遠途證人的奔波，本署就此部分也大量使用遠距訊問系統，1-6月共使用107人次。
- D、電子公布欄：對於內部員工訊息的傳遞，均採用簽核後及時公告於電子公布欄，並且設計成員工一上班開機就先進入公布欄的方式，以確保訊息傳遞不漏接，同時有關鍵字查詢功能，讓同仁隨時可以查詢到可利用之訊息，方便又能達到減紙的功能，電子公布欄上共有訊息1358件，需要加強宣導的訊息，本署也均及時公布於外部網站，1-6月提供294件訊息供民眾參考查詢。
- E、電子信箱：電子信箱部分，分別設有電子檢舉信箱及檢察長信箱，都有專人每天負責開啟，負責處理，檢舉信箱會送分案進行調查外，檢察長信箱則會儘速於3日內再以電子回信的方式回復民眾。1-6月共計收受60件。
- F、庭外顯示器：方便當事人報到，同時讓等候民眾瞭解開庭的進行進度，每個偵查庭外均有開庭顯示器，詳實的顯示開庭進度。
- G、新收人犯公布欄：為解決新收人犯家屬尋找、等待的焦

慮，新收人犯電子公布欄會隨時將進入本署的人犯及時輸入，讓家屬瞭解人犯是否已經解送到署，檢察官訊問完畢後的處置也會作立即的輸入，方便家屬辦理後續事宜。

三、創新增值服務（創新服務方式，整合服務資源）

（一）有價值的創意服務

A、偵查庭設置座椅：為確實落實對人權的尊重，檢察長指示偵查庭內均設置坐椅，讓所有接受訊問的民眾均能入坐，以免讓民眾有被罰站的感覺，不被尊重的感受。

B、檢察官開庭諭知下次程序的重視：檢察案件的品質，才是到署民眾最在乎的地方，如何減少民眾的疑慮並增加民眾的支持，檢察長除一再要求檢察官及事務官應該注意開庭態度外，也要求檢察官盡量將接下來可能進行的偵查程序告知訴訟當事人，讓程序盡量透明化，也可減少司法黃牛產生的機會，所以檢察長特要求值庭法警要將檢察官的諭知情形登錄於值庭表上，每天陳閱檢察長，並透過民眾意見調查來瞭解檢察官的諭知情形，同時訂出每月滿意度要達成百分之八十五的目標。

99年 月分	1月	2月	3月	4月	5月	6月
意見調 查件數	55	55	99	77	103	109
滿意度	56.37%	56.37%	69.70%	79.36%	80.22%	81.11%

- C、設立新收人犯電子公告：為加強本署的e化服務，特於本署1樓的當事人休息區處設置大型的新收人犯電子看板，讓家屬馬上就能知道人犯是否已經移送到本署。
- D、設立電梯間公布欄：各機關及法務部所提供的大型宣導海報，本署為加強宣導功能，特於1樓電梯口設立公布欄，讓所有進出的民眾及本署同仁都能立即得到訊息。
- E、志工服務重新規劃：為增加本署的柔性司法的服務品質，今年度特加強志工的訓練及服務內涵的改變，並特意由每上、上午3位志工服務再增加1位志工加入，讓志工的服務更機動，更積極。
- F、重視民眾意見調查表統計及分析：針對每月進行的意見調查，除按月作成統計分析外，檢察長並指示應該同時和其他月分作比較，才能確定瞭解是否有進步或有異常狀況，隨時注意改進。因此本署特作成98年6月到99年5月的意見調查分析及統計，並以圖表的方式來說明本署維持服務品質的努力，結果也公告在本署的外部網站上。
- H、開庭零時差：開庭要等很久，一直是民眾最大的抱怨，本署為確實回應民意，訂出開庭零時差的計畫，由值庭法警確定將開庭的情形填寫於開庭表中，每天陳閱檢察長，針對延遲很久的案件，檢察長會指示主任檢察官確實進行瞭解延遲的原因，每月並要一求研考科作成統計表，利用署務會報公布每位開庭零時差的前2名檢察官及事務官，並透

過意見調查來瞭解民眾對開庭延遲改善的感受。

99年 月分	1月	2月	3月	4月	5月	6月
意見調 查件數	55	55	99	77	103	109
滿意度	74.55%	74.55%	67.68%	76.62%	82.52%	80.73%

(二) 服務措施延續性及標竿學習效應

服務創意最終的目的在於便利民眾，包括創意措施替民眾節省了哪些程序、多少時間、金錢或是其他成本；民眾因此獲得哪些生活便利性，如不用特別請假洽公、不用出門就可以申辦服務等。為達到這個精神，本署特別強化電子信箱的服務及電話服務，教導民眾善用電子無空間、無時間限制的服務。本署1-6月共完成電子服務有：電子信件73件、電話服務2261件、利用電子閘門查詢3032件、遠距訊問107件。

標竿學習是一個透過學習其他組織的優良經驗，進而提升自己組織績效的品質管理工具，透過有系統、持續性的評估過程，不斷的學習，並和居領導地位之企業、機關相比較，藉以獲得協助改善的資訊。為了組織的進步而評估表現最佳企業的產品、服務與工作流程，進而持續性、有系統的學習。以期與之並駕齊驅，甚至超越。因此參訪優質民間企業如臺灣玻璃、核能電廠的遊客服務中心、參訪基隆關稅局等，以及邀請專家進行演講及辦理研習，1-6之共計12場269人次參加，都是本署進行標竿學習管理及提升品質服務的努力。

(三) 服務措施執行方法效能性

實現創意或創新服務有時可能需要增加機關的經費，也許是行政成本，例如增設新收人犯電子看板，增設志工服務檯，增加偵查庭的坐椅，增設開放空間的布告欄等等，都會增加的機關的支出，因此，考量的因素包括：受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益的程度是否與所需成本相當，但是，雖然新收人犯看板服務的人僅屬於少數特定人，甚而偵查庭的坐椅等，服務的對象也不是所有的大眾，認真核算可能不符合成本效益，但在考量社會公平正義的價值、及本署提供服務的本質下，本署仍認為有責任提供這項服務，本此精神，本署仍會一再的透過企業學習及社會正義的雙重考量下，持續進行加強。