

臺灣基隆地方法院檢察署一百年度提升服務品質實施計畫

99年11月19日法務部法秘字第0990500717號函頒

壹、依據

行政院九十六年七月二十三日院授研展字第○九六○○一五二四七一號函頒「政府服務創新精進方案」。

貳、計畫目標

為激勵本署同仁，秉持「司法為民」之服務理念，創新與精進為民服務作為，達成「專業、便民、高效率」全方位優質服務，提升法務機關親民形象與公信力之目標。

參、執行策略及方法

實施要項	推 動 作 法	完 成 限 期	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。 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 持續進行	本署各科室 觀護人室 文書科 研考科	秉持「以客為尊」信念，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。 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達政府措施及成效，拉近與民眾之

	<p>3. 聯合企業、社會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>持續進行</p>	<p>觀護人室</p>	<p>距離。</p> <p>結合公益、專業團體協助提供專業人生服務，善用社會資料並解決本署人力不足之問題，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>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>持續進行</p>	<p>研考科 總務科 資訊室 法警室</p>	<p>以使用者需求角度進行服務設施規劃，提供民眾優質親切、善意及注意隱私的洽公服務空間，動線規劃兼顧效率及人性，樹立機關服務形象。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>

二·便捷服務程序，確保流程透明	1. 檢討、改善設置全功能櫃台，強化機關內部橫向連繫，達到一處收件，全程服務之要求。	持續進行	書記處	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，確實達成以網路代替馬路。
	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。	持續進行	書記處	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。
	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。	持續進行	主任檢察官室 檢察官室 書記處	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，減少辦理案件之作業流程，提高便利性。
	4. 公開各項服務標準作業程序資訊。在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，建立 5 項以上申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件	持續進行	研考科 資訊室 總務科 會計室	1·使民眾清楚瞭解申辦案件應附之證件及作業程序，以加速辦理時間。 2·提供檢察長信箱、法務部單一申辦窗口（含憑

	處理流程及最新進度。			證及非憑證)、為民服務中心、承辦書記官等電話等確認的收件及查詢管道。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，讓民眾瞭解案件處理流程及最新進度。
	5. 建立內部稽核制度，及嚴謹監督作業過程。	持續進行	執行科 紀錄科 研考科 統計室 政風室	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。
三·探查民意趨勢，建立顧客關係	1 定期或不定期進行走動服務，監測服務品質、服務態	每月進行	各科室 書記處 研考科	由研考科配合司法志工進行走動服務，並按查核表所

	<p>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>示，詳細檢查各重要服務核心設施，另由研考科每月完成至少 30 次民眾意見反應及全署電話測試 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>2. 建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。</p>	<p>99 年 12 月</p>	<p>主任檢察官室 書記處 研考科</p>	<p>針對新聞負面報導，第一時間掌握資訊主動澄清，並提出具體事證以平衡事實，並由專人每日進行剪報，提供相關科室參卓，針對民眾關心事件，經由發言人機制，主動對外宣布，尊重民眾知的權利，配合各項政令宣導，主動為政策辯護更正不實內容，供民眾獲得真實之正確資訊。</p>
	<p>4. 定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；每半年至少 1 次強化問卷內容及評價結果分析，並</p>	<p>每月 持續 進行</p>	<p>書記處 研考科</p>	<p>每月至少進行 30 次以上主動進行意見調查外，並另行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</p>

	研析滿意度趨勢，供改進服務之參考。			陳送主任檢察官及檢察長參卓，署務會報提出報告。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%，並按月作成意見分析表，送檢察長核閱，並就應改善事項提出作法，或請相關單位改善，確實瞭解民眾的意見，維持機關的服務品質，以期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。每半年再進行1次強化問卷內容及評價結果分析，並研析滿意度趨勢，供改進服務之參考。
四·豐富服務資訊，促進網路溝通	1. 主動規劃公開機關基本資料、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。	持續更新	各科室	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

	<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 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，</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>資訊室</p> <p>資訊室 研考科 文書科</p> <p>資訊室 書記處</p>	<p>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</p>
--	--	-------------------------------------	--	---

	提高線上申辦使用率。			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。
五·創新服務方式，整合服務資源	1. 透過會議或講習鼓勵提出至少 3 項有價值而合理可行之創意服務項目，趨向內容活潑並貼近民眾生活需求而設想。	持續辦理	各科室	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。
	2. 檢討現行為民服務工作廣度及深度，並主動協調整合性質重複或相關聯之服務工作，針對民眾需求，妥適訂定 100 年度提升服務品質執行計畫。	99 年 12 月	各科室	確實依各科室之工作特性及年度重要目標，訂定提升服務品質執行計畫，確實實施完成，提昇本署之服務形象。
	3. 年度內至少 1 次安排機關服務人員參訪企業或由政府機關舉辦之品質管理研習會，著眼於服務產出之目的與結果，追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	100 年 12 月	人事室 總務科	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>會正義或公共價值。</p> <p>4. 年度內至少 1 次舉辦跨機關資訊研討會、座談會或教育訓練，突破現行機關間之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合或業務體系垂直整合服務。</p>	<p>100 年 12 月</p>	<p>檢察官室 人事室 總務科</p>	<p>邀請資訊等各領域的學者專家，鼓勵及推薦同仁參加各項研討會，同時經由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，達成組織學習並從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃轄區內跨機關水平整合及業務體系垂直整合服務，以深化預防犯罪及照顧弱勢的工作。</p>
--	---	-----------------------	-----------------------------	---