

臺灣基隆地方法院檢察署 106 年度提升服務品質執行計畫

105 年 10 月 21 日法務部法綜字第 10501529660 號函頒

壹、依據

行政院 104 年 4 月 7 日院授發社字第 1041300471 號函頒修訂「政府服務創新精進方案」。

貳、實施對象

本署各科室。

參、計畫目標

為激勵各科室同仁，以「司法脫胎 除民怨」為核心價值，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」的公共服務形象及全方位優質服務，提升法務機關親民形象與公信力之目標。

肆、執行策略及方法

實施要項	推動策略及方法	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，規劃具有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。	本署各科室	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。本署司法大廈前停車場完全開放供洽公民眾停放。另結合志工團隊力量，主動協助民眾申辦，並親切導引民眾申辦及各項服務。本署服務中心協助民眾代為撰寫一般的聲請狀等資料，並回答民眾各項問題。並建

	<p>2. 蒐集輿情、民情，檢討精進為民服務工作，並善用傳播媒體及公聽會、說明會、村里民大會等公眾場合，宣導政府施政措施及執行成效，年度內至少一次。</p> <p>3. 聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，宣達政府服務訊息及功能，年度內至少四次。</p>	<p>觀護人室 文書科 研考科</p> <p>觀護人室</p>	<p>立單一申辦窗口，便利民眾洽公。 本署志工協助引導民眾、影印資料、開庭地點查明及告知、播放法律宣導 DVD 等資料之各項服務。</p> <p>每日剪報，每月進行 50 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，拉近與民眾之距離。 於 105 年 9 月舉辦一場司法改革民意座談會，宣導政府施政措施及執行成效，並與里長、各級民意代表及法律扶助相關人員交換意見。</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</p>
--	--	---	---

	<p>4. 積極推展矯正機關社區服務作為，每月至少一次，爭取民眾之認同。</p> <p>5. 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>各矯正機關 (女子監獄及少年矯正機關除外)</p> <p>書記處 總務科 資訊室 研考科</p>	<p>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。並多次利用犯罪被害人保護協會、更生保護協會及觀護志工協進會舉辦大會時間，多次宣達政府服務訊息及功能。</p> <p>由矯正機關填寫</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。此外本署引進</p>
--	---	---	--

			ITAIWAN 網路供民眾利用手機無線上網查詢。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，並且利用法務部提供電腦建立偵查庭資訊查詢，方便民眾即刻至偵查庭開庭，由志工指引當事人。
二、便捷服務程序，確保流程透明	<p>1. 檢討、改善及設置單一窗口全功能櫃台，並以民眾角度檢討機關內部及上下游服務流程不便利之處，主動尋求跨部門及跨機關合作，整合服務流程。</p> <p>2. 檢討為民服務工作相關作業標準及服務規範，編訂或簡化作業流程、辦理時限，訂定明確作業程序，並量化服務指標。</p>	<p>書記處 研考科</p> <p>書記處 研考科</p>	<p>本署隨時檢討並改善單一窗口收文、為民服務、發還保證金等服務事項，達到便民、利民及簡化程序之服務，單一窗口櫃台功能並由書記處聯合各科室對於提升民眾單一窗口功能的改善，及各科室相互協調合作，提出改進意見，以整合本署服務流程及品質。</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，</p>

	<p>3. 檢討申辦案件應檢附文件之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高資料查驗使用電子謄本認證之比例。</p> <p>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之前提下，各機關應建立至少五項申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p>	<p>主任檢察官室 檢察官室 書記處</p> <p>研考科 資訊室 總務科 會計室</p>	<p>控管處理的品質及時間，取信民眾，節省工時，減少疏誤。</p> <p>本署提供各項網路申辦之申請、並檢討改進電子謄本認證之比例，減少辦理案件之繁瑣性，減少辦理案件作業流程，提高便利性，讓民眾申辦案件更便利，且不需再檢附相關文件等資料即可申辦。</p> <p>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。</p> <p>2. 提供檢察長信箱、法務部單一申辦窗口（含憑證及非憑證）、為民服務中心、承辦書記官等電話資料做為確認收件及查詢管道。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</p>
--	--	---	---

	<p>5. 建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。</p> <p>6. 透過無線網路及行動載具的便利性，主動迅速提供電子化政府各項行動便民及超值服務。</p>	<p>各科室 研考科 政風室</p> <p>書記處 研考科 資訊室</p>	<p>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。</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。並利用本署內部控制制度，請各科室就其內部作業風險管理事項列入稽核，並請統計室將相關資料提供各科室作內部稽核，並請政風室協助贓物庫外部稽核。</p> <p>本署利用本署全球資訊網提供民眾法律常識及資訊，另外提供ITAIWAN之行動載具工民眾迅速與本署資料庫連結，查詢相關法律訊息等資料，民眾亦可透過憑證或非憑證單一申辦窗口申請各項服務。</p>
--	--	---	---

<p>三、探查民意趨勢，建立顧客關係</p>	<p>1. 建立（或委外）call center 人員回應民眾處理機制，提供即時、正確之專業及法令知識解答，減少處理時間成本，降低民眾之抱怨頻率。</p> <p>2. 定期或不定期辦理服務品質、服務態度考核及電話禮貌測試，針對缺失，切實檢討改進；訂定或修訂服務態度、禮儀獎懲辦法，並統計遭投訴電話件數，惕勵員工提升服務品質。</p> <p>3. 定期選拔電話禮貌優良楷模給予表揚，以資鼓勵。</p>	<p>各 科 室 書 記 處 研 考 科</p> <p>各 科 室 書 記 處 研 考 科</p> <p>各 科 室 書 記 處 研 考 科</p>	<p>民眾如有專業或法令之疑問，可直撥或轉接本署服務台或者承辦人員，由承辦人員或服務台專責人員解答相關問題，達到快速有效的電話解答服務。並且不定期檢核相關人員服務禮貌及態度，惕勵員工持續提升服務品質。</p> <p>由研考科配合司法志工進行走動服務，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>對於上級機關來函，有關本署電話測試禮貌優良人員，檢察長會於工作會報加以表揚及鼓勵。</p>
------------------------	---	--	---

	<p>4. 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>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>5. 有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。</p>	<p>研考科</p>	<p>本署對於服務中心，及檢察長信箱的民眾反映意見加以收集，依民眾想法提供便捷的法律服務，減少民眾對基隆地檢署偵辦、執行案件的疑惑，增加民眾對於本署執法過程之信賴感。</p>
	<p>6. 定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；每半年至少一次強化問卷內容與測量方式之設計及評價結果分析，並研析滿意度趨勢，再與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。</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</p>

			<p>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。</p>
<p>四、豐富服務資訊，促進網路溝通</p>	<p>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。</p>	<p>各科室</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>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提供至少三種分類檢索服務。</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、網路投票及網路民調等，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，提高線上申辦使用率。</p>	<p>資訊室</p> <p>資訊室 研考科 文書科</p> <p>書記處 資訊處</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、檢舉信箱及單一申辦窗口，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。現在另有ITAIWAN無限網路供民眾查詢資料。</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項聲請書電子檔提供參考，民眾可以直接網上填寫、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>5、透過資通訊科技的運用，改善政府服務提供方式，鼓勵民眾多用網路或行動載具。</p>	<p>書記處 研考科 資訊室</p>	<p>本署提供網站表單下載聲辦外，另提供法務部單一聲辦窗口，以及檢察長信箱、檢舉信箱等網路供民眾利用網路提供意見，檢舉不法或其他聲請事項，另外也架設 ITAIWAN 無線網路供民眾查詢資料，另外提供手機充電區供民眾隨時充電並且可以隨時上網查詢資訊。</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，鼓勵提出至少三項有價值且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。</p> <p>2. 檢討現行為民服務工作之廣度及深度，並主動協調及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</p>	<p>各科室</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。此外本署並充分利用司法志工加強為民服務，提升機關整體形象，並利用 ITAIWAN 無限網路供民眾上網查詢資料，增加服務多樣性及便利性。</p> <p>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</p>

	<p>年度提升服務品質執行計畫。</p> <p>3. 年度內至少一次安排機關服務人員參訪企業或由政府機關舉辦品質管理研習會，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，以較少成本得到更好之服務品質，體現社會正義或公共價值。</p> <p>4. 年度內至少一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>人事室 總務科</p> <p>檢察官室 人事室 總務科</p>	<p>施完成，提昇本署之服務形象。並且對於民眾相關需求，亦請各科室針對工作項目及重點，提出有創意之服務。</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。本署每年至少會有一次安排員工參訪其他政府機關，瞭解其他機關的管理方式及服務項目，增進本署的服務品質。</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</p>
--	---	--	--

	<p>5、利用即時評價機制調查民眾接受意見，以回饋至業務流程及服務態度等之改善</p>	<p>書記處 研考科 各科室</p>	<p>體系垂直整合服務，以深化預防犯罪及照顧弱勢的工作。</p> <p>本署利用署內志工，每月製作意見調查表，並且加以統計開庭準時、開庭態度及相關行政人員的服務態度，及業務處理過程，民眾對於本署需要改進的地方，加以統計，若有需要改善之處，則影印資料送相關科室參考。另外也利用檢察長信箱、單一申辦窗口提供民眾表達對於本署業務或服務品質需要改善的申訴窗口，以提高本署的業務流程順暢及服務態度能有所改善。對於民眾所反映之意見或請本署改善之事項，本署會立刻處理並且辦理，此外對於為民服務之相關科室會請主管督導同仁對外態度及禮貌。</p>
--	---	----------------------------	--