

臺灣基隆地方檢察署
107 年度服務躍升執行計畫



壹、依據

- 一、行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、法務部 107 年 2 月 1 日法綜字第 10701506380 號函頒「法務部 107 年度服務躍升實施計畫」。

貳、計畫目標

為精進本署「司法為民」之服務理念，透過創新與強化為民服務作為，達成「專業、便民、高效率」的公共服務形象，落實全方位優質服務，提升檢察機關親民形象與公信力之目標，進而活化檢察效能，再造檢察機關優質工作文化。

參、實施對象

本署各科室。

肆、執行策略及方法

項目	執行策略	具體推動作法	執行單位
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(一) 建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	1. 於機關網頁登載為民服務工作流程圖、訴訟程序介紹及輔導資訊，並隨時公告最新訊息，提供民眾各項申辦資訊。 2. 建立各項業務標準作業流程，由各承辦科室公告於本署內網，以維持業務處理一致性。 3. 本署定期檢討或修正為民服務工作相關作業標準及服務規範。	各科室

	<p>(二) 提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 製作各類民眾辦理聲請事項流程图，並張貼於本署為民服務中心、民眾等候及休息區等公共區域，提供民眾相關申辦資訊。 2. 本署全球資訊網站連結法務部便民服務線上申辦系統，民眾可選擇以憑證或非憑證線上申辦或查詢，以簡化申辦流程；另本署於為民服務中心架設電腦，鼓勵民眾使用線上申辦系統，減少紙本書表之使用。 3. 偵查庭外設置庭外顯示器，提供庭期資訊及庭訊進度。 4. 本署於法警室報到處以大型液晶螢幕顯示本署值勤人員及新收人犯處理情形，將新收作業電腦化。 	<p>各科室</p>
--	--	---	------------

	<p>(三) 注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本署於1樓設置為民服務中心，遴派具法律知識及服務熱忱人員解答民眾詢問事項、訴訟流程，並協助及輔導辦理各類聲請。 2. 公共區域及電梯內部均設有雙語服務標示，並建置中、英文網頁，以供外籍民眾相關資訊。 3. 本署各項設備均定期檢測維修，確保設備正常運作及安全性。 4. 本署內、外公共區域設置無障礙設施，並提供輪椅予有需求之民眾使用。 5. 當事人休息區，提供電視、文宣，各樓層茶水間亦提供飲水機及環保紙杯供民眾使用。 6. 本署設置ITAIWAN免費無線網路；為民服務中心備有老花眼鏡、手機充電器、血壓計及報紙；另於1樓設置哺乳室，內 	<p>研考科 政風室 資訊室 總務科 法警室 觀護人室</p>
--	---	---	---

	<p>(四) 因應業務屬性 & 服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。</p>	<p>有飲水機、更換尿布檯、奶瓶消毒器、冰箱等設備，供民眾使用。</p> <p>7. 於大廳設置服務台，司法志工以走動式服務，協助引導洽公民眾。</p> <p>1. 建置「當事人報到自動化」系統，提供當事人以身分證刷條碼方式辦理報到作業，簡化及縮短報到程序。</p> <p>2. 實施遠距訊問視訊系統，減少戒護人犯之人力及費用或避免民眾遠距離往返應訊。</p> <p>3. 本署接獲報驗即前往相驗，無爭議之相驗案件立即製作相驗屍體證明書，並檢附使用說明，提供家屬繼承法規、除戶及聲請補發相驗屍體證明書等資訊，以利辦理後續事宜。</p> <p>4. 為民服務中心中午不休息，派員輪值，提供訴</p>	<p>各科室</p>
--	--	--	------------

		<p>訟輔導及收文、收狀等服務。</p> <p>5. 本署法警室設置夜間服務窗口，於假日或當值期間代收書狀及通譯人證、旅費。</p>	
<p>二、重視全程意見回饋，及參與服務民眾。</p>	<p>(一) 納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求。</p>	<p>1. 結合熱心公益人士及團體，推動「修復式司法」，藉由修復者與被害人、家屬對話平台，解決訴訟紛爭。</p> <p>2. 本署與更生保護會基隆分會、被害人保護會基隆分會、榮譽觀護人協會及司法保護據點，協助辦理各項扶助、法律諮詢及就業輔導等服務。</p> <p>3. 本署與財團法會基隆分會合作，推廣及介紹法律扶助。</p> <p>4. 謹慎遴聘起訴義務勞務及社會</p>	<p>紀錄科 文書科 觀護人室 檢察事務官 室 臺灣更生保 護會基隆分 會 犯罪被害人 保護協會基 隆分會 基隆市榮譽 觀護人協進 會</p>

	<p>(二) 善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施。</p> <p>(三) 依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有</p>	<p>勞動執行機關(構)協助執行緩起訴義務勞動及社會勞動案件。</p> <p>5. 本署結合基隆市榮譽觀護人協進會、公益團體、學校辦理法律宣導講座及課後輔導。</p> <p>1. 本署於全球資訊網設置檢察長信箱、檢舉信箱；一、三、四樓設置檢舉信箱，由專人定期開啟、檢視及收受，並及時交由相關科室處理，提供民眾多元抒發意見之管道，建立暢通溝通平台，並希能藉此瞭解民眾需求及建議，作為改進服務之參考。</p> <p>1. 藉由訴訟輔導同仁及司法志工協助發放意見調查表，按月統計及分析檢察官、檢察事務官準時開庭情形、開庭態度及</p>	<p>研考科 政風室</p> <p>研考科 觀護人室</p>
--	--	--	--

	<p>措施。</p> <p>(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p>建議事項，作為本署改善之依據，以提升服務品質。</p> <p>2. 對於本署辦理法治教育課程及社會勞動人履行社會勞動等，定期辦理滿意度調查，作為本署調整或改進之依據，以切合民眾需求。</p> <p>1. 本署專責人員每日定時接收檢察長信箱或檢舉信箱之民眾信件，依信件內容分類，交由相關科室業務承辦人員辦理，業務承辦人員於簽陳檢察長核判後，將辦理情形以公文、電子郵件或電話回覆。</p> <p>2. 民眾陳訴及建議事項，均積極處理並切時檢討改進。</p> <p>3. 本署政風室接獲民眾投訴，依陳情或檢舉內容之屬性，簽陳移請相關業務主管單位處理，並妥適回覆</p>	<p>各科室</p>
--	---	--	------------

		陳情人或檢舉人。	
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	<p>(一) 擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。</p> <p>(二) 衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民</p>	<p>1. 為民服務中心設立單一服務窗口，受理民眾聲請事項或諮詢服務，簡化申辦流程，強化機關內部橫向聯繫。</p> <p>2. 本署成立司法保護中心，並於1樓為民服務中心設置司法關懷服務轉介窗口，整合地方政府、公益團體等社會福利資源，針對當事人或其家屬之需求，轉介至相關協助單位。</p> <p>3. 積極推廣以線上申辦方式受理民眾各類聲請事項，或網路下載相關表單，並以郵件寄送，提升民眾申辦業務之便捷性。</p> <p>1. 本署全球資訊網「便民服務線上申辦系統」、</p> <p>「所屬檢察機</p>	<p>各科室</p> <p>各科室</p>

	<p>眾使用意願。</p> <p>(三) 推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享，提供全程整合服</p>	<p>關檢察官開庭進度查詢系統」，提供民眾線上申辦、查詢等服務。</p> <p>2. 本署建置管轄區域圖，並顯示各區域之警察機關及聯絡方式，使民眾能立即與管轄機關連繫或尋求協助。另亦與更生保護會、犯罪被害人保護協會連結，提供聯絡方式及各類表單下載。</p> <p>3. 本署全球資訊網連結國內外主要或常用入口網站及地方政府網站，提供各類資訊，增加民眾意願。</p> <p>4. 本署成立網頁改善小組，定期更新網頁及稽核，提供最新資訊。</p> <p>1. 為民服務中心設立單一服務窗口，受理民眾聲請事項或諮詢服務，簡化申辦流程，強化機關內部橫向聯</p>	<p>各科室</p>
--	---	---	------------

務。

- 繫。
2. 加強宣導犯罪受害人保護、司法關懷保護等相關業務，如同仁於執行業務時發現有當事人符合犯罪被申請補償之要件或亟需急難救助時，主動發給犯罪被害補償金申請書、文宣或轉介至協助單位；另本署於寄送結案書類正本時，亦於符合申請犯罪被害補償要件之郵件中檢附相關資料，並將被害人或其家屬之聯絡資訊主動提供予犯罪被害人保護協會，由其協助害人或其家屬申請補償金或提供必要之保護措施。
 3. 案件承辦之檢察官、檢察事務官或承辦人可透過法務部單一窗口查詢系統，進入戶政、地政、稅捐等系統查詢相關資料，減少公文往返時間，增加便

	<p>(四) 關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。</p>	<p>捷性。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本署全球資訊網連結法務部所屬檢察官開庭進度查詢系統，提供民眾線上查詢開庭進度服務。 2. 建置「當事人報到自動化」系統，提供當事人以身分證刷條碼方式辦理報到作業，簡化及縮短報到程序。 3. 於本署全球資訊網建立查扣變價專區，公告本署贓證物之拍賣資訊。 	<p>資訊室 法警室 總務科</p>
<p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p>	<p>(一) 體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其服務成本。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為民服務中心受理臨櫃或電話查詢、諮詢服務，即時答覆及協助當事人。 2. 推廣及宣導單一窗口網路申辦作業，便利民眾以線上申辦或電子郵件方式辦理各項申請，並建置各項訴訟書狀例稿及範例，供民眾 	<p>研考科 資訊室 觀護人室</p>

	<p>(二) 搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。</p>	<p>自行下載使用。</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. 結合學校、公益團體等辦理高關懷學生課後輔導、更生人技職訓練等，提供弱勢族群適性服務。 4. 積極結合轄內地方政府或公益團體，提供社會勞動人力從事協助弱勢家庭、老人、身心障礙者之服務，貼近社會弱勢族群。 <ol style="list-style-type: none"> 1. 深入轄內各地區設立司法保護據點，協助辦理各項扶助、法律諮詢及就業輔導等服務。 2. 於本署全球資訊網提供各項線上申辦或電話查詢服務，讓民眾不出門，亦可聲請或查詢。 3. 個人、機關或團體可透過網路分享或查詢本署提供之法律宣導、生活法律常識介紹及法律常識問答等資訊。 4. 訊網提供各項線上申辦或電 	<p>文書科 研考科 資訊室 觀護人室</p>
--	---	--	-------------------------------------

	<p>(三) 考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。</p>	<p>話查詢服務，讓民眾不出門，亦可聲請或查詢。</p> <p>3. 個人、機關或團體可透過網路分享或查詢本署提供之法律宣導、生活法律介紹及法律常識問答等資訊。</p> <p>1. 本署全球資訊網增設行動版服務，增加不同使用者申辦或查詢之便利性。</p> <p>2. 本署全球資訊網設置「為民服務」專區，提供本署聯絡資訊、便民服務工作流程圖、為民服務白皮書、服務躍升執行計畫等資訊，活化檢查效能，強化便民服務</p> <p>3. 本署全球資訊網設置「訴訟輔導」專區，提供訴訟程序介紹及一審檢察機關各式書狀例稿，供民眾參考使用。</p> <p>4. 利用辦理法治教育或司法民意座談會等場次，加強宣導電</p>	<p>文書科 研考科 資訊室</p>
--	---	---	----------------------------

		子化便民服務。	
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	(一) 建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本署於全球資訊網提供機關職掌、管轄區域、聯絡地址及電話等資料。 2. 本署全球資訊網建置「政府資訊公開法」及「統計園地」專區，提供檢察統計及分析、歲計會計書表、工作計畫及研究報告等資料，供民眾查閱。 3. 本署於全球資訊網建置「檔案應用專區」，並於一樓為民服務中心提供檔案應用申請資訊及臨櫃諮詢服務。 4. 在不違反個人及資料保護法等規定之條件下，於本署全球資訊網設置「偵查終結公告」，提供案件之偵結情形。 5. 本署成立「網頁 	各科室

	<p>(二) 促進民眾運用實體或網路等多方參與制定政策對話。</p>	<p>改善小組」，業務權責分組，定期更新及維護網頁資料，隨時保持資料網頁資料之正確及即時性。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 成立法律宣講團，結合地方政府、學校、廣播電台等機關團體，共同辦理法律或反毒宣導，並宣達政府施政方針或措施。 2. 於本署全球資訊網提供政府政策宣導電子文宣，利用網路無遠弗屆之特性，廣為宣達政府施政措施。 3. 設置檢察長電子信箱，蒐集民眾建議意見及輿情。 	<p>各科室</p>
	<p>(三) 檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為民服務中心設立單一服務窗口，受理民眾聲請事項或諮詢服務，簡化申辦流程，強化機關內部橫向聯繫。 2. 建立機關內部 	<p>各科室</p>

		<p>分層負責制度，依據標準作業流程處理各項業務。</p> <p>3. 提高辦案速度及正確性，加強案件管考及稽催，每月定期陳報上級機關。</p> <p>4. 厲行準時開庭制度，由值庭法警每日製作紀錄表陳請檢察長核閱，並由主任檢察官不定時訪查開庭情形。</p> <p>5. 為民服務中心中午不休息，派員輪值，提供訴訟輔導及收文、收狀等服務。</p> <p>6. 本署法警室設置夜間服務窗口，於假日或夜間代收當事人書狀及發放證人、通譯日旅費。</p> <p>7. 本署成立「環境美化小組」，請各小組同仁提意見，並請本署同仁如於公共區域發現有需檢修之設備或影響環境安全、整潔之情形，請</p>	
--	--	---	--

		即通知總務科派員處理，以維護機關環境整潔、安全。	
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃服務	(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 落實發言人制度，隨時掌握輿情及新聞報導，對於重大矚目案件或新聞媒體之不實報導，由新聞發言人即時提出澄清、說明或發布新聞稿。在兼顧原偵查不公開及民眾知權前提下，謹慎處理偵查中之案件之新聞發布。 2. 剪報或蒐集電子新聞報導，隨時掌握輿情，作為本署政策規劃或改進之參考。 3. 對於民眾填載之意見調查表或寄送至檢察長或意見箱之建議均定期分析、檢討，並提供各科室主管作為規劃、督導或改進服務措施之依據。 	各科室

	<p>(二) 善用法規調 適、資通訊用 技術應簡程 及化流大第 機關或機關 一服務措 運作彈 性。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 推廣網路申辦及查詢事項。 2. 本署於1樓為民服務中心及當區陳範狀書狀提書 3. 本署為民服務中心除解答詢問外，並協助輔導當事人辦理聲請事項，主動提供輔助管道及資訊，例如法律扶助、更生人保護及犯罪被害人保護等。 4. 建立司法志工制度，主動引導民眾報到、洽詢或申辦各項業務，強化機關服務功能。 	<p>各 科 室</p>
	<p>(三) 結合跨域整 合、引進民 間資源、社 會創新及開 放社群協作 等策略，務 實解決服務 或公共問 題。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 結合轄內公益團體，對於弱勢民眾之需求，主動聯繫及轉介協助。 2. 跨機關整合檢、警、醫療等單位，制訂防制暴力案件通報流程，以達 	<p>各 科 室</p>

	<p>(四) 權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性。</p>	<p>立即排除或避免醫療暴力發生之目標。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 製作各類民眾聲請事項流程圖、訂定為民服務白皮書等，張貼於本署全球資訊網、為民服務中心及當事人休息區等公共區域。 2. 加強機關內部科室間業務分工、溝通協調效率，以提升機關服務品質及效能。 3. 辦理檢察官、檢察事務官開庭及辦案態度意見調查，並按月統計及分析數據，作為本署改善之參考，以提升機關為民服務品質。 	<p>各科室</p>
--	--	---	------------

伍、實施步驟

- 一、本執行計畫經報請檢察長核定後實施，並張貼於本署全球資訊網及為民服務中心。
- 二、各執行單位得參酌業務特性、服務量能及資源配置情形，提供創新之具體作法，擴大本署為民服務範圍，提升服務品質，增進機關良好形象。

陸、管制考核

- 一、本署各執行單位應依執行計畫推動執行，研考科得實施不定期查證及考核，隨時檢討改進。
- 二、本計畫如有未盡事宜，本署得依實際需要或其他規定，另行補充或修正。

柒、獎勵

依行政院第 2 屆「政府服務獎」評獎實施計畫及「法務部 107 年度政府服務獎評獎實施計畫」等相關規定辦理。