

## 臺灣臺東地方法院檢察署99年度提升服務品質執行計畫

- 一、依據：法務部98年11月18日法秘字第0980500782號函頒「法務部99年度提升服務品質實施計畫」辦理。
- 二、實施機關：臺灣臺東地方法院檢察署。
- 三、計畫目標：秉持「創新與精進」之精神，積極推動各項為民服務措施，期能達到「專業、便民、高效率」全方位優質服務，持續提升檢察機關親民形象與公信力。
- 四、計畫內容：

實施要項	推動策略與作法	完成期限	執行單位	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，規劃符合民眾需求之設施，樹立親民機關形象；主動提供親切導引服務，迅速協助民眾申辦及各項諮詢。	98年 3月	書記處 人事室 總務科 研考科 為民服務中心	建構民眾信賴及樂於親近的法務機關。
	2. 蒐集輿情、民情，檢討並精進為民服務工作；結合傳播媒體及各機關學校團體活動等各種場合，加強宣導政府施政措施及相關法令。每年至少辦理30場相關宣導。	99年 12月	政風室 文書科 觀護人室 研考科 為民服務中心	蒐集輿情民情，瞭解民眾法治教育需求，廣佈政府施政措施及成效，作為政府與地區民眾之溝通橋樑。
	3. 主動辦理及或聯合企業、社會團體參與各項公益事務，廣為擴散政府服務訊息。	99年 12月	書記處 人事室 政風室 觀護人室 文書科 總務科	整合員工力量、運用社會資源、結合公益團體廣泛參與公益事務，傳達政府服務

實施要項	推動策略與作法	完成期限	執行單位	預期效益
二、便捷服務程序，確保流程透明	4. 積極推展社區服務，爭取民眾認同。	99年 12月	觀護人室 書記處 各科室 為民服務中心	資訊，建構公益關懷的檢察機關新形象。
	5. 充實、更新包括櫃台、服務內容標示、申辦須知、申辦動線、停車空間標示等服務設備及措施。	99年 6月	總務科 資訊室 研考科 為民服務中心	妥適運用緩起訴義務勞務、易服社會勞動制度，加強社區服務；發起員工、志工社區服務回饋活動，樹立檢察機關新形象。
	1. 檢討改善單一窗口設施，設置全功能櫃台，強化內部橫向連繫，縮短往返時程，達到一處收件，全程服務之要求，以提升服務效率。	99年 4月	總務科 紀錄科 執行科 研考科 為民服務中心	充實服務設施，運用資訊器材，明確標示各部門業務內容及相關位置。提供民眾優質的洽公環境。
	2. 檢討為民服務工作相關流程，減少紙本作	99年 7月	文書科 資訊室 研考科	建立全功能櫃台，提供迅速便捷的服務，縮短等候時間，樹立高效能

實施要項	推動策略與作法	完成期限	執行單位	預期效益
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	業、加強資訊化服務。			機關形象。
	3. 檢討申辦案件附繳證件之必要性，並予減量；配合推動電子謄本政策。	99年 3月	總務科 紀錄科 執行科 為民服務中心	建立科學化的服務措施，提升現代化機關形象。
	4. 公開服務資訊，建立申辦、申請案件公開查詢機制，提供民眾查詢進度及辦理結果。	99年 12月	資訊室 為民服務中心 研考科	減少非必要證件附繳，配合網路申辦，減少作業流程。
	5. 建立內部稽核機制，嚴謹監督作業過程，遇有疏漏立即檢討改進。	99年 6月	書記處 人事室 政風室 研考科 會計室	建立申辦、申請流程控管表，預示辦理時程，提供民眾進度查詢，建立公開透明機關新形象。
	1. 建立 call center 人員回應民眾查詢機制，提供即時、正確之專業及法令知識解答，減少處理時間成本，降低民眾抱怨頻率，避免司法黃牛案件。	99年 2月	為民服務中心 研考科 政風室	建立稽核機制，加強服務品質控管，落實 PDCA(計畫、執行、檢核、矯正)稽核制度。  指定專人受理民眾法令

實施要項	推動策略與作法	完成期限	執行單位	預期效益
	<p>2. 定期或不定期辦理服務品質、服務態度考核及加強電話禮貌及接待禮儀訓練及考核，針對缺失立即檢討改進。</p> <p>3. 建立新聞處理機制，指定專人按日剪報，蒐集轄內相關報導，提供首長及相關人員即時資訊；主動發佈新聞，確立新聞發言人制度，統一對外發佈新聞，並對不實報導適時提出說明導正。</p> <p>4. 編製常用申請例稿，妥善運用「常用問題集」(FAQ)，並彙整民眾需求，適時更新內容。</p> <p>5. 每半年至少辦理1次服務滿意度調查，分析</p>	<p>99年12月</p> <p>99年12月</p> <p>99年4月</p> <p>99年6、12月</p> <p>99年每季</p>	<p>為民服務中心 政風室 人事室 研考科</p> <p>主任檢察官室 書記處 政風室</p> <p>為民服務中心 資訊室 研考科</p> <p>書記處 政風室 人事室 研考科</p> <p>書記處 政風室</p>	<p>疑義查詢，提供專業解說，減少民眾因不暗法令而生誤會致對機關心生不滿，並藉以杜絕司法黃牛案件發生。</p> <p>定期不定期考核檢討，分析民眾反應，確立妥適的供需關係。</p> <p>蒐集媒體相關報導即時掌握轄區輿論，建立新聞回應機制，提供民眾正確資訊，維護機關聲譽。</p> <p>提供常用例稿，便利民眾快速檢索參考。運用「常用問題集」即時回答民眾簡易</p>

實施要項	推動策略與作法	完成期限	執行單位	預期效益
<p>四、豐富服務資訊，促進網路溝通</p>	<p>「顧客」需求及服務「產能」，適時調整服務內容及執行方式。</p> <p>6. 建立網路意見調查機制，定期統計分析各項意見，適時改善缺失。</p> <p>1. 於不違反偵查不公開及機密保護前提下，主動上網公開機關相關資訊，提供正確資料及訊息。</p> <p>2. 充實機關網頁內容、隨時更新資料，每季至少檢討一次。至少提供3項檢索服務。</p> <p>3. 建置多元化電子參與管道，規畫網路投票、線上論壇。指定專人負責民意信箱，辦理網路民調，提供多元便捷溝通管道。</p>	<p>99年12月</p> <p>99年3、6、9、12月</p> <p>99年7月</p> <p>99年4月</p>	<p>資訊室 研考科</p> <p>各科室</p> <p>主任檢察官 書記處 資訊室 文書科 研考科</p> <p>書記處 政風室 資訊室</p> <p>資訊室 研考科 為民服務中心</p> <p>書記處</p>	<p>問題，建立高效率服務品質。</p> <p>瞭解民眾需求，改進服務缺失，爭取民眾認同</p> <p>即時瞭解民意，適時改進服務缺失。</p> <p>落實政府資訊公開，建立公開透明的機關文化，樹立公正司法機關形象。</p> <p>活化網頁版面，隨時充實網頁內容更新資料，提供多樣檢索服務，提高民眾點閱率。</p> <p>提供民眾多元反映管</p>
<p>五、創新服</p>	<p>4. 增加線上申辦項目，</p>	<p>99年</p>	<p>書記處</p>	<p>提供民眾多元反映管</p>

實施要項	推動策略與作法	完成期限	執行單位	預期效益
<p>務方式，整合服務資源</p>	<p>指定專人負責線上申請、申辦、回覆業務，積極推動 e 化服務</p> <p>1. 透過定期會議及座談，邀請專家學者講授相關課程，充實服務知能，創新服務內涵。每年至少辦理2次。</p> <p>2. 定期檢討服務內容及執行成效，針對民眾實際需求訂定年度計畫。</p> <p>3. 舉辦服務人員參訪觀摹學習活動，吸取其他機關團體優良服務經驗，精進服務品質。參考企業經營理念，節省服務成本，提高服務效能。年度內預計辦理2次。</p>	<p>6.12月</p> <p>99年6、12月</p> <p>99年6、12月</p> <p>99年12月</p>	<p>人事室 研考科 為民服務中心</p> <p>為民服務中心 研考科</p> <p>書記處 人事室 為民服務中心 研考科</p> <p>書記處 人事室 為民服務中心 研考科</p>	<p>道，重視電子民意，建立良好網路溝通環境。</p> <p>推動線上服務，提高民眾線上申辦率，減省民眾時間勞力費用，樹立現代化服務機關形象。</p> <p>定期學習更新知能，提高服務能量，創新服務項目，使民眾感受機關與時俱進的形象。</p> <p>確實檢討服務內容及執行成效，切合轄區民眾需求，訂立年度計畫及執行目標。吸取其他服務團隊優良理念及措施，以精進服務品質。參考企業經</p>

實施要項	推動策略與作法	完成期限	執行單位	預期效益
	<p>4. 舉辦跨機關服務資訊交流、邀請其他機關團體服務團隊參訪，展現服務成效，交換服務心得。資源整合擴大橫向交錯服務聯結，建立轉介服務機制。</p>			<p>營成本控管理念，以達服務效率化、精緻化。</p> <p>藉由不同服務團隊交換服務心得，共同提升服務品質。資源整合互補，建立轉介服務機制，形成地區服務網絡。</p>