

臺灣臺東地方法院檢察署 107 年度服務躍升執行計畫

一、依據：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」辦理暨臺灣高等法院檢察署 107 年 2 月 6 日檢研丙字第 10700019200 號函辦理。

二、實施對象：本署全體同仁

三、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，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之目標。

四、執行策略及方法：

實施要項	推 動 策 略	執 行 單 位	預 期 效 益
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	1. 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。	各科室	不定期檢討修正員工工作手冊，使各項為民服務作業流程標準化，一致性，節省工時，減少疏誤，提高服務效率。
	2. 提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程流明度。	各科室	建立申辦、申請流程查詢機制，使民眾清楚瞭解申辦案件應附之證件、流程及作業時間，並提供民眾收案、結案及辦理進度查詢，建立公開透明機關新形象。
	3. 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。	各科室	(1)每月定期進行電話禮貌測試，藉此惕勵同仁持續提升服務品質。 (2)提供配合網路申辦、減少非必要證件附繳，減少辦理案件作業流程，提高便利性。

實施要項	推 動 策 略	執 行 單 位	預 期 效 益
	4. 因應業務屬性及服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	各科室	機關同仁藉由參相關研討會、座談會或教育訓練相互交流，改進整服務平台，達到資源共享之目的。
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求。	<p>1. 納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求的服務。</p> <p>2. 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>3. 依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善易有措施。</p> <p>4. 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p>各科室</p> <p>政風室 研考科</p> <p>為民服務中心</p> <p>為民服務中心</p>	<p>蒐集輿情民情，瞭解民眾法治教育需求，宣達政府施政措施及成效，作為政府與地區民眾之溝通橋樑。</p> <p>機關網頁建立多元溝通平台，設置「檢察長信箱」、「電子民意信箱」，及透過「民意調查表」、「政風室簡報」等蒐集輿情、民情，檢討精進為民服務工作。</p> <p>透過「為民服務常見問題集 FAQ」積極檢討改進服務措施，減少民眾疑惑，增進民眾對政府施政之信賴感。</p> <p>民眾如有法令之疑問，可利用電話洽詢服務中心，由訴訟輔導專人解答相關問題，達到快速有效的電話解答服務。並藉以杜決司法黃牛案件發生。</p>

實施要項	推 動 策 略	執 行 單 位	預 期 效 益
<p>三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。 3. 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，提供全程整合服務。 4. 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 	<p>各科室</p> <p>研考科 資訊室</p> <p>各科室</p> <p>各科室</p>	<p>建立全功能櫃台，提供迅速便捷的服務，縮短等候時間，達到一處收件，全程服務之要求，落實「臨櫃服務一次OK」樹立高效能機關形象。</p> <p>機關網頁建置線上申辦業務，民眾可利用「電子郵件」或「法務部便民服務線上申辦系統」申辦各項業務，達到「多用網路少用馬路」之目的，讓民眾「不出門能辦大小事」，增加民眾之便利性。</p> <p>藉由參與相關研討會、座談會或教育訓練相互交流，改進整合服務平台，達到資源共享之目的，並建立轉介服務機制，形成區域服務網路。</p> <p>持續創新服務項目，以民眾之生活習慣發想設計，俾改善民眾對政府服務之</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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務的成本。 	<p>觀護人室</p>	<p>結合更生保護會、榮譽觀護人協進會、犯罪被害人保護協會及相關社會資源，運用偏鄉司法保護據點，提供弱勢族群適性服務。</p>

實施要項	推 動 策 略	執 行 單 位	預 期 效 益
	<p>2. 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>3. 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>觀護人室</p> <p>研考科 資訊室</p>	<p>以司法保護據點延伸服務，由觀護人至據點辦理偏鄉受保護管束人之約談輔導等措施，提升偏遠地區民眾服務可近性。</p> <p>服務提供與時俱進，並以「主動關心服務到家」，連線服務現場受理為目標。</p>
<p>五、開放政府透明治理，優化機關管理創新。</p>	<p>1. 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。</p> <p>2. 促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。</p> <p>3. 檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核業務，推動服務創新。</p>	<p>各科室</p> <p>各科室</p> <p>各科室</p>	<p>依「政府資訊公開法」第7條規定，主動公開基本資料及各項政府應主動公開資訊，即時更新及正確內容連結，落實資訊公開及施政透明。</p> <p>機關網頁建置「檢察長信箱」、「民眾意見調查表」等網路平台，提供民眾多元反映管道，重視電子民意，建立良好網路溝通環境。</p> <p>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）檢核各項作業環節，提升服務效能。</p>

實施要項	推 動 策 略	執 行 單 位	預 期 效 益
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	1. 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。 2. 善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。 3. 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。 4. 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。	各科室 各科室 各科室 各科室	配合社經發展趨勢、法規變動、資訊應用技術，跨機關、跨領域，結合社會資源，推展策略服務，並隨時檢討服務措施之成本及必要性，集聚核心業務，建立服務之制度化及永續性。

五、實施步驟：

- (一)、本署擬訂之「107 年度服務躍升執行計畫」，簽奉機關首長核定後，公開於本署全球資訊網站及服務場所。
- (二)、本署「為民服務中心」任務編組成員，負責推動實施，並檢討為民服務有關之制度規章、作業流程、申辦手續、服務措施等各層面，突破成長，提供更優質服務。

六、管制考核：

- (一)、本署「為民服務中心」任務編組成員，應依本執行計畫，負責推動實施，並不定期檢討執行成效。
- (二)、本署將分別於 107 年 7 月及 108 年 1 月 20 日前，就各科室截至上月底（第 1 次 1~6 月；第 2 次 1~12 月）推動執行計畫之情形及階段性執行成果報告提報臺灣高等法院檢察署。

七、獎勵：

有關評審及獎勵方式，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。

八、其他：

本執行計畫若有未盡事宜，得依實際需要或其他規定，另行

補充或修正。