

## 臺灣臺東地方法院檢察署 98 年度提升服務品質執行計畫

一、依據：法務部 97 年 12 月 25 日法秘字第 0970500485 號函頒「法務部 98 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：以「便民與禮民」為目標，秉持「創新與精進」精神，落實推動各項為民服務措施，以達到「求迅速、講效率」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 作 法	完 期 成 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。	98 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。	98 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，傳達政府服務資訊，建

實施要項	推 動 作 法	完 期 成 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。	98 年 12 月	觀護人室 書記處 各科室 為民服務中心	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。	98 年 6 月	總務科 資訊室 研考科 為民服務中心	妥適運用緩起訴社區處遇加強社區服務；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。	98 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，減少紙本作業、加強資訊化服務。	98 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，樹立高效能機關形象。
				建立科學化的服務措施，提升現代化機關形象。

實施要項	推 動 作 法	完 期 成 限	執 行 單 位	預 期 效 益
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	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。	98 年 3 月	總務科 紀錄科 執行科 為民服務中心	減少非必要證件附繳，配合網路申辦，減少作業流程。
	4. 公開服務資訊，建立至少 5 項申辦、申請案件公開查詢機制，提供民眾查詢進度及辦理結果。	98 年 12 月	資訊室 為民服務中心 研考科	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。
	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。	98 年 6 月	書記處 人事室 政風室 研考科 會計室	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。
	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。	98 年 2 月	為民服務中心 研考科 政風室	指定專人受理民眾法令疑義查詢，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。

實施要項	推 動 作 法	完 期 成 限	執行單位	預 期 效 益
	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。	98 年 12 月	為民服務中心 政風室 人事室 研考科	定期不定期考核檢討，分析民眾反應，確立妥適的供需關係。
	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。	98 年 3 月	主任檢察官 室 書記處 政風室	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。
	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。	98 年 4 月	為民服務中心 資訊室 研考科	提供常用例稿，便利民眾快速檢索參考。運用「常用問題集」即時回答民眾簡易問題，建立高效率服務品質。
	5. 每半年至少辦理 1 次服務滿意度調查，分析「顧客」需求及服務「產能」，適時調整服務內容及執行方式。	98 年 6、12 月	書記處 政風室 人事室 研考科	瞭解民眾需求，改進服務缺失，爭取民眾認同
四、豐富服務資訊，促進網	1. 於不違反偵查不公開及機密保護前提下，	98 年 3 月	各科室	落實政府資訊公開，建立

實施要項	推 動 作 法	完 期 成 限	執行單位	預 期 效 益
路溝通	<p>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>4. 增加線上申辦項目，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>98年3、6、9、12月</p> <p>98年7月</p> <p>98年4月</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>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>
五、創新服務方式，整合服務資源	<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>98年6.12月</p>	<p>書記處 人事室 研考科 為民服務中心</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</p>

實施要項	推 動 作 法	完 期 成 限	執 行 單 位	預 期 效 益
	<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>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>98年 6、12月</p> <p>98年 6、12月</p> <p>98年 12月</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>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。</p> <p>吸取其他服務團隊優良理念及措施，以精進服務品質。參考企業經營成本控管理理念，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>