

臺灣臺東地方法院檢察署100年度提升服務品質執行計畫

一、依據：法務部99年11月24日法秘字第0990500720號
函頒「法務部一百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：為激勵本署同仁，秉持「司法為民」之服務理念，
創新與精進各項為民服務措施，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、執行策略及方法：

實施要項	推動策略及作法	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。	100年 4月	書記處 人事室 總務科 研考科 為民服務中心	秉持「以客為尊」的信念，建構民眾信賴及樂於親近的檢察機關。
	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執行成效。每年至少辦理12場相關宣導。	100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，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。
	3. 主動結合企業、社會團體辦理或參與各項公益事務，廣為宣達政府服務訊息。每年至少4次。	100年 12月	書記處 人事室 政風室 觀護人室 文書科 總務科	運用社會資源、結合公益團體廣泛參與公益事務，協助公共服務，傳達

實施要項	推動策略及作法	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。	100年 12月	觀護人室 書記處 各科室 為民服務中心	政府服務資訊，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、停車空間標示等各項服務設備及措施。	100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。	100年 6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	100年 6月	文書科 總務科 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，

實施要項	推動策略及作法	完成期限	執行單位	預期效益
三、探查民意趨勢，	關作業標準及服務規範，簡化作業流程，縮短辦理時限，訂定明確作業程序，量化服務指標。			樹立高效能機關形象。
	3. 檢討申辦案件附繳書證、謄本等證件之必要性，並予減量；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。	100年3月	各科室	建立作業標準縮短服務流程，提高服務效率。
	4. 公開各服務標準作業程序資訊。在不違反偵查不公開、其他資訊公開規定及隱私權保護之前提下，至少建立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。	100年12月	文書科 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，提高便利性。
	5. 建立內部稽核機制，嚴謹監督作業過程，隨時檢討改進。	100年12月	書記處 人事室 政風室 研考科 會計室	建立申辦、申請流程查詢機制，使民眾瞭解申辦流程及作業時間，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。
		100年2月	為民服務中心	建立稽核機制，加強服務品質控管，落實

實施要項	推動策略及作法	完成期限	執行單位	預期效益
<p>建立顧客關係</p>	<p>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。</p> <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，統計遭投訴件數，惕勵員工提升服務品質。</p> <p>3. 建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及作業流程，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>100年 12月</p> <p>100年 12月</p> <p>100年 6月</p>	<p>研考科 政風室</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>PDCA(計畫、執行、檢核、矯正)檢核環節。</p> <p>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。</p> <p>定期不定期考核檢討，分析民眾反應，持續提升服務品質。</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，針對負面或不實報道，迅速回</p>

實施要項	推動策略及作法	完成期限	執行單位	預期效益
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	4. 編製常用申請例稿，妥善運用「常用問題集」(FAQ)，轉換民眾意見成為服務措施；或透過民眾需求調查，適時規劃、更新服務內容。	100年 6、12月	書記處 政風室 人事室 研考科	應，提供民眾正確資訊，並維護機關聲譽。 提供常用例稿，便利民眾快速檢索參考，提升服務效能。運用「常用問題集」即時回答民眾簡易問題，減少民眾疑惑，增進民眾對政府施政之信賴。
	5. 每半年至少辦理1次民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失。並分析「顧客」需求及服務「產能」，適時調整服務內容及執行方式。	100年 每季	書記處 政風室 資訊室 研考科	透過意見調查瞭解民眾觀感及需求，改進服務缺失，爭取民眾認同
	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。	100年 12月	各科室	即時瞭解民意，適時改進服務缺失。
	1. 主動於機關網站公開機關基本資料、工作計畫、服務措施、預決算情形並於不違反偵查不公開及個人資料保護原則下提供業務執行相關資訊。資訊內容並力求詳實正	100年 6月	主任檢察官 書記處 資訊室	落實政府資訊公開，建立公開透明

實施要項	推動策略及作法	完成期限	執行單位	預期效益
五、創新服務方式，整合服務資源	確。 2. 機關網頁資訊檢索，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 至少提供3項檢索服務。	100年 3月	書記處 政風室 資訊室	的機關文化，樹立公正司法機關形象。
	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。	100年 12月	資訊室 研考科 為民服務中心	活化網頁版面，提高網站資訊檢索介面友善性，導引民眾迅速查詢資訊。
	4. 持續推動網站申辦業務，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	100年 12月	各科室	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。
	1. 透過會議或座談，提出有價值且合理可行，內容活潑並貼近民眾生活需要之創意服務項目。年度至少提出3項。	100年 1月	為民服務中心 研考科	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。
	2. 檢討現行服務工作之廣度及深度，並主動協及整合服務工作，	100年 6、12月	書記處 人事室 為民服務中心	持續創新服務項目，貼近民眾生活，改善民

實施要項	推動策略及作法	完成期限	執行單位	預期效益
	<p>針對民眾實際需求訂定年度計畫。</p> <p>3. 安排服務人員參訪觀摹學習活動，吸取經驗，追求有價值之創新服務，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、突破機關間隔閼，從資源整合及共享角度出發，擴大橫向交錯服務聯結，建立轉介服務機制。</p>	100年 12月	<p>研考科</p> <p>書記處 人事室 為民服務中心 研考科</p>	<p>眾對政府服務之刻板印象。</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>