

臺灣臺東地方法院檢察署 101 年度提升服務品質執行計畫

一、依據：法務部 100 年 11 月 1 日法秘字第 1000500770 號函頒「法務部一百零一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，以「司法脫胎 除民怨」為核心價值，秉持「司法為民」之服務理念，創新與精進各項為民服務作為，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。

四、執行策略及方法：

實施要項	推動策略及作法	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硬體設施，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。	101 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，提供優質服務，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 20 場相關宣導。	101 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。	101 年	12 月	書記處 人事室 政風室 觀護人室 文書科	結合員工力量、運用社會資源、結合公益團體廣泛參與公益事

實施要項	推動策略及作法	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，妥適運用緩起訴義務勞務、易服社會勞動制度，爭取民眾認同。	101 年 12 月	總務科 觀護人室 書記處 各科室 為民服務中心	務，協助公共服務，傳達政府服務資訊，建構公益關懷的檢察機關新形象。 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。
	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。	101 年 6 月	總務科 資訊室 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。
	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。	101 年 4 月	總務科 紀錄科 執行科 研考科 為民服務中心	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。

實施要項	推動策略及作法	完 期 成 限	執行單位	預期效益
	<p>2. 檢討為民服務工作相關作業標準及服務規範，簡化作業流程，加強資訊化服務，縮短辦理時限，訂定明確作業程序，量化服務指標。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>5. 建立內部稽核機制，加強各科室內部控制管理，嚴謹監督作業過程，隨時檢討改進。</p>	<p>101年 6月</p> <p>101年 3月</p> <p>101年 12月</p> <p>101年 12月</p>	<p>文書科 總務科 研考科</p> <p>各科室</p> <p>文書科 資訊室 為民服務中心 研考科</p> <p>書記處 人事室 政風室 研考科 會計室</p>	<p>建立作業標準縮短服務流程，提高服務效率。</p> <p>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。</p> <p>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。</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)檢核環節。</p>

實施要項	推動策略及作法	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	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。	101 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，減少民眾因不諳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。
	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，並訂定獎勵措施，惕勵員工提升服務品質。	101 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，持續提升服務品質。
	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。	101 年 12 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，針對負面或不實報道，迅速回應，提供民眾正確資訊，並維護機關聲譽。
	4. 編製常用申請例稿，妥善運用「常用問題集」(FAQ)，轉換民眾意見	101 年 6 月	為民服務中心 資訊室	提供常用例稿，便利民眾快速檢索參

實施要項	推動策略及作法	完 期	成 限	執行單位	預期效益
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	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。			研考科	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。	101年	6、12月	書記處 政風室 人事室 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。	101年	每季	書記處 政風室 資訊室 研考科	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確。	101年	12月	各科室	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。
	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	101年	6月	主任檢察官 書記處 資訊室	活化網頁版面，提高網站資訊檢索介

實施要項	推動策略及作法	完 期	成 限	執行單位	預期效益
五、創新服務方式，整合服務資源	<p>範標示電子資料，配合 MYEGov 至少提供 3 項檢索服務。充實網頁內容、隨時更新資料。</p>				<p>面友善性，導引民眾迅速查詢資訊。</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>	101 年 3 月		書記處 政風室 資訊室	<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>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。</p>	101 年 12 月		資訊室 研考科 為民服務中心	<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>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。</p>	101 年 12 月		各科室	<p>持續創新服務項目，貼近民眾生活，改善民眾對政府服務之刻板印象。</p>
	<p>2. 檢討現行服務工作之廣度及深度，並主動協助及整合服務工作，針對民眾實際需求訂定年度計畫。</p>	101 年 1 月		為民服務中心 研考科	<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>

實施要項	推動策略及作法	完 期 成 限	執行單位	預期效益
	<p>3. 安排服務人員參訪觀摹學習活動，吸取優良服務經驗，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>	<p>101 年 6、12 月</p> <p>101 年 12 月</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>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>