

臺灣臺東地方法院檢察署 102 年度提升服務品質執行計畫

一、依據：法務部 100 年 10 月 23 日法綜字第 10101108240 號函頒「法務部一百零二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之目標。

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。	102 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(構)、學校、社區團體活動等各種場合，宣導政府施政措施及執行成效。每年至少辦理 10 場相關宣導。	102 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. 主動結合員工力量及廣泛運用企業、社會團體、公益團體等社會資源共同辦理或參與各項公益事務，協助公共	102 年	12 月	書記處 人事室 政風室 觀護人室 文書科	宣達政府公益事務，協助公共服務，傳達政府服務資訊，建構公

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	服務，廣為宣達政府服務訊息。每年至少4次。			益關懷的檢察機關新形象。
	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。	102年 12月	觀護人室 書記處 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，樹立檢察機關服務形象。
	5. 充實、更新服務設施，運用資訊器材，明確標示各部門業務內容及相關位置。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。	102年 6月	總務科 資訊室 研考科 為民服務中心	充實服務設施，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，檢討機關內部上下游服務流程不便之處，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。	102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
	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。	102年 6月	文書科 資訊室 為民服務中心 研考科 紀錄科 執行科 總務科 觀護人室	定期檢討員工工作手冊，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。
	3. 檢討申辦案件應檢附書證、謄本等證件之必要性，並予以減量；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。	102年 3月	文書科 資訊室 為民服務中心 研考科 紀錄科 執行科 總務科 觀護人室	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。
	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，提供民眾瞭解案件處理流程、查詢進度及辦理結果。	102年 12月	文書科 資訊室 為民服務中心 研考科 紀錄科 執行科 總務科	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。
	5. 建立內部稽核機制，加強各科室內部控制	102年 12月	各科室	建立稽核機制，加強服務

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	管理，嚴謹監督作業過程，隨時檢討改進。			品質控管，落實 PDCA(計畫、執行、檢核、矯正)檢核環節。
	6. 透過無線網路及行動載具的便利性，主動迅速提供電子化政府各項行動便民及超值服務。	102 年 12 月	資訊室 為民服務中心	服務提供與時俱進，並做到主動關心服務到家，連線服務現場受理為目標。
	1. 建立 call center 人員回應民眾處理機制，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。	102 年 2 月	為民服務中心 研考科 政風室	民眾如有專業或法令之疑問，可直撥或轉接 call center 專線，由專責人員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，達到快速有效的電話解答服務。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	102 年 12 月	為民服務中心	藉由檢核機制，惕勵員工

實施要項	推動策略及作法	完期 成限	執行單位	預期效益
	<p>及電話禮貌測試，針對缺失切實檢討改進，統計遭投訴件數，並訂定獎勵措施，惕勵員工提升服務品質。</p> <p>3. 建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業流程，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，並主動為政策辯護或更正不實報導，以導正社會視聽。</p> <p>4. 有系統建立「常用問題集」(FAQ)管理機制，轉換民眾意見成為服務措施；或透過民眾需求調查，規劃、更新服務內容。</p> <p>5. 每季辦理 1 次民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失。每半年至少一次強化問卷內容與測量方式之設計及評價結果分析，並研析滿意度趨</p>	<p>102 年 12 月</p> <p>102 年 6 月</p> <p>102 年每 季</p>	<p>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>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，迅速回應，提供民眾正確資訊，並維護機關聲譽。</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>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。</p>

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	勢，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。			
	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。	102 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、核心政策、執行計畫、服務措施、預決算情形等重要資訊。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。資訊內容力求詳實正確，並即時更新。	102 年 12 月	各科室	於本署全球資訊網主動公開機關之基本資料，並即時更新，供民眾 24 小時上網查閱最新訊息。
	2. 機關網站(頁)，規劃提供多樣性資訊檢索方式；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。充實網頁內容、隨時更新資料。	102 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面友善性，導引民眾迅速查詢所需資訊。
3. 建置多元化電子參與管道，規畫網路投票、線上論壇、意見留言板等，並指定專人負責民意信箱，辦理網路民調，提供民眾多元便捷	102 年 3 月	書記處 政風室 資訊室	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。	

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>網路溝通環境。</p> <p>4. 持續推動網站(線上)申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及安全申辦認證，並規劃新增線上申辦項目，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>	102 年 12 月	資訊室 研考科 為民服務中心	持續增列線上申辦業務，以達「多用網路少馬路」之目標，增加民眾便利性，樹立現代化服務機關形象。
	1. 透過會議或講習，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。	102 年 12 月	各科室	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。
	2. 檢討現行為民服務工作之廣度及深度，並主動協調及整合服務工作，針對民眾實際需求妥適訂定年度提升服務品質執行計畫。	102 年 1 月	為民服務中心 研考科	確實檢討服務內容及執行成效，切合轄區民眾需求，訂立年度執行目標與工作方向，據以落實執行，有助持續提升機關形象及公信力。
	3. 安排服務人員參訪觀摹企業或由政府機關	102 年 6、12 月	書記處 人事室	透過參訪及學習，吸取其

實施要項	推動策略及作法	完 期 成 限	執行單位	預期效益
	<p>舉辦品質管理研習會，著眼於服務產出之目的與結果，吸取優良服務經驗，追求有價值之創新服務型態與方式多元化，節省服務成本，提高服務效能。年度內預計辦理 2 次。</p> <p>4. 舉辦跨機關資訊研討會、座談會或教育訓練的方式相互交流、突破機關間隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合或業務體系垂直整合服務，擴大橫向交錯服務聯結，建立轉介服務機制。</p> <p>5. 利用即時評價機制調查民眾接受意見，以回饋至業務流程及服務態度等之改善。</p>	<p>102 年 12 月</p> <p>102 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>為民服務中心 研考科</p>	<p>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>機關同仁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，形成區域服務網絡。</p> <p>建立服務評價回饋機制，精進服務效能。</p>