

臺灣臺東地方法院檢察署 104 年度提升服務品質執行計畫

一、依據：法務部 103 年 10 月 21 日法綜字第 10301508230 號函頒「法務部一百零四年度提升服務品質實施計畫」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、規劃具有特色並符合民眾需求之設施，主動協助民眾申辦，親切導引服務，並提供業務諮詢。(1)加強環境綠、美化及衛生整潔的維護，提供完善、便利、安全兼具美學之友善洽公場所。(2)規劃符合民眾需求之硬體設施，如大樓內外標示及方向引導(雙語標示)、大型停車場、公共空間設置無障礙設施、身障者專用廁所、哺乳室。(3)設置藝文走廊展示本地藝術家作品。(4)設置漂書站免費提供書籍供民眾自由取閱。(5)各科室設置作業流程圖、法警室外設置大型電視螢	賡	續 辦 理	書記處 總務科 研考科 為民服務中心 資訊室 法警室	秉持「以客為尊」的信念，提供主動、優質服務，建構民眾信賴及樂於親近的檢察機關。

實施要項	推動策略及作法	完 期 成 限	執行單位	預期效益
	<p>幕，顯示新收人犯處理情形、值班人員姓名。(6)偵查庭外及候訊室設置顯示系統，顯示開庭進度。(7)當事人休息及候訊室提供電視、雜誌、法律文宣、飲水機及紙、筆等用品。(8)一樓志工服務台提供量血壓計、輪椅、口罩、耳溫槍、急救箱及心臟去顫器等急救設備及各型手機充電設備。(9)為民服務中心備有影印機、傳真機、寬敞書寫空間及紙、筆、老花眼鏡等文具用品、提供免費空白書狀供民眾索取並有書狀例稿隨時提供民眾查詢參考使用。(10)設置律師協商會談室，便利律師與當事人討論案情。(11)改善偵查庭錄影音設備，設計合乎人權之偵查庭位置。(12)設置溫馨談話室，提供被害人安全、友善、舒適的訊問空間，抒緩緊張不安情緒。(13)設置和善、安全、平等及不受干擾修復式司法溫馨會議室，以合諧色調佈</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>置，穩定當事人情緒，促進案件成功率。(14)提供民眾免費無線上網。(15)當事人休息室旁設置公共電話。(16)每日派有司法志工 6 名輪班，採取走動式服務，主動協助民眾申辦，親切導引服務。(17)指定專責書記官及研考科長於為民服務中心與民眾面對面提供業務上或其他法律諮詢服務，樹立親民機關象，展現以客為尊服務作為。</p> <p>2. 透過「電子民意信箱」、「檢察長信箱」、「民意調查表」、「政風室剪報」、「現場查訪」等蒐集輿情、民情，檢討精進為民服務工作；結合有線電視及廣播電台等媒體及更生保護會、犯罪被害人保護協會及各公益團體、學校、監所、地方自治團體、社區團體、警察機關等各種活動場合，共同辦理法治教育、政令宣導，並加強宣導政府施政措施及執行成效。年度內至少辦理 4 場相關宣導。</p>	賡續辦理	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。

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. 主動結合員工、志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，協助公共服務，廣為宣達政府服務訊息及功能，年度內至少 4 次。</p> <p>(1)善用本署法律專業人才辦理政令及法治教育宣導。(2)與更生保護會、榮譽觀護人協進會、犯罪被害人保護協會及其關聯團體服務據點協助辦理各項扶助、輔導、諮詢等服務。(3)結合法律扶助基金會加強辦理民眾民、刑訴訟程序輔導。(4)輔導鄉、鎮、市調解委員會辦理民、刑事調解業務。(5)敦聘優秀且熱心公益之醫師，協助本署辦理相驗業務。(6)運用志工資源，主動深入社區參與老人慰問、社區清潔等公益活動。</p> <p>4. 妥適運用緩起訴義務勞務、易服社會勞動制度，積極推展社區服務，每月至少一次，爭取民眾認同。(1)結合社會勞動及緩起訴運用機構，規畫運用社會</p>	<p>賡續辦理</p> <p>賡續辦理</p>	<p>書記處 人事室 政風室 觀護人室 文書科</p> <p>觀護人室 書記處 為民服務中心</p>	<p>宣達政府公益事務，協助公共服務，傳達政府服務資訊，建構公益關懷的檢察機關新形象。</p> <p>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</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>勞動人、緩起訴處分人針對低收入戶、獨居老人、弱勢犯罪被害家庭，協助整理清掃家園服務。(2)為使易服社會勞動政策融入社會脈動，安排社會勞動人結合臺東市殯葬所、更生保護會、臺東仁愛之家等單位，辦理慎終追遠清明掃墓專案，參與社區清潔等工作。</p> <p>5. 充實、更新各項服務設備及服務措施，運用電子資訊設備，提供導引及業務簡介；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、停車空間標示等及提供各項宣導資料。(1)維護偵查庭電腦、錄影音設備、妥善運用遠距訊問視訊系統，保障當事人權益。(2)採用雙向視訊系統，隔離訊問被告與被害人，避免被害人二度傷害。(3)增設跑馬燈公告最新訊息及新修正法令規定、政令宣導。(4)設置「自助式資訊服務導覽系統」方便民眾查詢本署科室位置圖、本署業務簡</p>	賡續辦理	總務科 資訊室 研考科 為民服務中心	<p>務回饋活動，樹立檢察機關服務形象。</p> <p>充實服務設施，提供民眾優質的洽公環境。</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>二、便捷服務程序，確保流程透明</p>	<p>介及相關作業流程說明並結合自動報到系統等。(5)設置自動報到系統，民眾持傳票或身分證掃瞄後即完成報到手續，並顯示開庭時間及偵查庭號。(6)設置藝文走廊，定期展出本地藝術家創作品，提供社區民眾、開庭當事人及同仁欣賞，抒緩緊張情緒、陶冶心靈。(7)設置漂書站提倡讀書風氣。</p> <p>1. 檢討、改善單一窗口設施，設置全功能櫃台，並以民眾角度檢討機關內部及上、下游服務流程不便利之處，強化內部橫向連繫，達到一處收件，全程服務之要求，並主動尋求跨機關合作，整合服務流程，縮短民眾往返時程，以提升服務效率。(1)整合各科室業務成立多功能諮詢單一窗口，如補發相驗屍體證明、協助辦理易服社會勞動聲請、增發書類、發還保證金、發放證人日旅費及協助辦理各類聲請事項、訴訟程序輔導及法律諮詢等業務。(2)提供「增發書類聲</p>	<p>賡續辦理</p>	<p>總務科 文書科 紀錄科 執行科 研考科 為民服務中心 資訊室</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>

實施要項	推動策略及作法	完 期 成 限	執行單位	預期效益
	<p>請書表」置於監理站，並請臺東監理站如需民眾提出判決書或緩起訴處分書做為扣抵裁罰金之用時，請協助民眾填寫聲請書後傳真至本署辦理即可，免去民眾往返時程。(3) 研議增設 skype 視訊，並協調其他機關(如臺東地院、法律扶助基金會、縣府各鄉鎮市為民服務據點等)讓偏服民眾就近利用各機關之 skype 視訊即時諮詢相關問題，落實「臨櫃服務一次 OK」樹立高效能機關形象。</p> <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。(1)各科室成員應隨時反應民眾意見，提報科室主管檢討改進。(2)於工作會報中檢討為民服務相關作業標準、簡化作業流程、辦理時限，訂定明確作業程序，並定期檢討修正。(3)隨時更新網站內容，提供正確標準作業流程及最新訊息。</p>	賡續辦理	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。

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. 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。(1)受理以電話、傳真、網路、電子郵件及書面等多管道之申辦案件方式。(2)利用口頭詢問、其他證明文件、或電子謄本確認當事人資料，減少非必要證件附繳，提高便利性。(3)檢察官透過法務部單一窗口查詢系統，直接進入地政、戶政等系統查詢相關資料，減少辦理案件繁瑣性，增加快速及便利性。(4)各科室隨時檢視並降低各項申辦案件免檢附書證、謄本之必要性並簡化作業流程。</p> <p>4. 公開各項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。</p>	<p>賡續辦理</p> <p>賡續辦理</p>	<p>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</p> <p>文書科 資訊室 為民服務中心 研考科 紀錄科 執行科 總務科</p>	<p>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。</p> <p>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</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>(1)於本署網站公開各項申辦事項辦理程序，訂定申辦應用須知及聲請流程、為民服務白皮書、應訊須知、犯罪被害補償事件殯葬費項目金額參考表、特約通譯名冊、民眾意見反應及陳情案件處理作業流程、重要訴訟程序要點等。(2)在不違反資訊公開規定與符合隱私保護的準則下，於本署電子公布欄設置「偵查終結公告」專區，提供民眾了解案件之相關進度。(3)推廣「法務部便民服務線上申辦系統」，提供民眾採用憑證方式申辦有 21 種申請項目及申辦進度查詢服務；採用非憑證方式有 42 種申請項目與表單下載，其中 25 種可線上申辦，並提供填表程序說明。(4)於為民服務中心設置「自助式資訊導覽機」民眾可自行操作，內容有：本署業務簡介、為民服務項目、各項業務流程圖、各項聲請程序說明、各種聲請表格列印及英日文簡介等。(5)法警室及為民服務中心外均掛有</p>			<p>及辦理進度查詢，建立公開透明機關新形象。</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>大幅業務流程圖。</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。(1)各科室應落實執行本署內部控制制度及定期查核評估其有效性，並隨時檢討、修正內容。發現問題，應陳報並提供改善措施。(2)成立內部稽核小組，稽核本署內部控制制度有效性，並提供建議事項，對應行改善事項，應持續追蹤考核。</p> <p>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。(1)受理民眾利用電子郵件或「法務部便民服務線上申辦系統」申辦各項業務。(2)設置「遠距雙向訊問系統」免除當事人舟車勞頓及人犯戒護安全之虞。(3)增設本署「Facebook」網頁，提供本署最新活動訊息。(4)研議於為民服務中心增設 skype 視訊設備，方便民眾法律諮詢等服務。</p>	<p>賡續辦理</p> <p>賡續辦理</p>	<p>各科室</p> <p>資訊室 為民服務中心 紀錄科 執行科 觀護人室</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> <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>

實施要項	推動策略及作法	完 期 成 限	執行單位	預期效益
<p>三、探查民意趨勢，建立顧客關係</p>	<p>1. 由專責人員提供即時、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。(1)設置「為民服務中心」由主任檢察官擔任中心主任、書記官長為副主任，相關科室主管為幹事，不定期考核人員服務效率、態度及服務場所環境維護，嚴謹監督作業過程。(2)為民服務中心設有專責書記官1名及研考科長，即時受理民眾案件查詢、業務諮詢、解答法律問題及各項申辦事項。</p> <p>2. 定期或不定期辦理服務品質、服務態度考核及電話禮貌測試，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。(1)每月辦理服務品質、服務態度、開庭情形(準時開庭及問案態度)之問卷調查及現場訪視查核。(2)每月辦理電話禮貌測試。(3)訂定本署「人民陳情請願疏處要點」由主任檢察官擔任召集人，加強為民服</p>	<p>賡續辦理</p> <p>賡續辦理</p>	<p>主任檢察官室 書記處 為民服務中心 研考科 政風室 紀錄科 執行科 總務科 文書科 觀護人室</p> <p>為民服務中心 政風室 人事室 研考科</p>	<p>民眾如有專業或法令之疑問，可直撥或轉接 call center 專線，由專責人員解答相關問題，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。</p> <p>藉由檢核機制，惕勵員工持續提升服務品質。</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>務，妥適處理人民或團體陳情請願事件。對於本署員工服務態度或問案態度的陳情請願事項無法妥善解決之事件，必要時由小組召集人指定相關業務成員接見處理。(4)於工作會報中表揚服務績優人員，激勵工作士氣。</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。(1)成立新聞處理小組，由主任檢察官擔任發言人，本署偵查等相關事宜，統一由新聞發言人對外發佈或說明。(2)每日由政風室主任蒐集新聞媒體及報章雜誌訊息，確實掌握最新消息，提供首長及相關科室即時資訊，建立妥速因應機制。</p>	賡續辦理	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。

實施要項	推動策略及作法	完 期 成 限	執行單位	預期效益
	<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。(1)業務科室建立民眾常用問答集，公布於網站，並隨時更新，提供民眾及同仁參考使用。(2)為民服務中心蒐集民眾意見，提供各科室改善服務措施之參考。(3)於本署全球資訊網建置「法律常識 Q&A」、「社會勞動制度 Q&A」、「常見問題集」、「法律口袋書」等提供民眾 24 小時查詢服務，即時減輕民眾疑惑。</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。(1)政風室每季辦理廉政問卷調查，以了解民眾對施政品質滿意度、服務人員態度、專業能力、行政</p>	<p>賡續辦理</p> <p>賡續辦理</p>	<p>為民服務中心 資訊室 研考科 紀錄科 執行科 觀護人室</p> <p>政風室 人事室 研考科</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
	<p>效率滿意度、機關洽公環境、硬體設施、員工品德操守、清廉程度、肅貪改善看法等，以作為推動廉能施政及行政革新之參考。(2)於一樓服務台及當事人候訊區設置「意見箱」及「意見調查表」瞭解民眾觀感及需求，每月統計民眾意見調查情形，做為業務改善之參考。</p> <p>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。(1)於本署全球資訊網建置「檢察長信箱」「民眾意見調查表」隨時接受民眾意見反應。(2)由政風室每日收件，即時回應，並提供相關科室檢討改善服務缺失。(3)設置本署「Facebook」網頁，以符合現行民眾使用需求，提供多元申訴及建議管道，廣納民意，適時調整及加強各項服務措施。(4)於為民服務中心設置資訊導覽機內置滿意度問卷有獎徵答及互動遊戲，提高民眾使用率。</p>	<p>賡續辦理</p>	<p>政風室 資訊室 研考科</p>	<p>即時瞭解民意，適時改進服務缺失。</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	<p>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。(1)在本署網站提供機關組織及業務職掌、業務簡介、管轄區域、地址、電話等基本資料。(2)本署全球資訊網建置「政府資訊公開服務」提供法律、解釋彙編、宣導文件、年度工作計畫、預算執行情形、機關採購情形。(3)公告本署年度預、決算書及會計各項月報表。(4)每月更新各相關業務統計報表數據。(5)公告緩起訴處分金支付團體及接受本署監督查核情形。(6)在不違反偵查不公開情形下公告案件偵結情形。(7)公告檢察官、檢察事務官準時開庭及開庭情形調查表。(8)公告為民服務辦理成果。(9)公告本署內部保有及管理</p>	賡續辦理	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。

實施要項	推動策略及作法	完 期 成 限	執行單位	預期效益
	<p>網路溝通環境。(1)於本署全球資訊網建置「檢察長信箱」「民眾意見調查表」隨時接受民眾意見反應，每日由本署政風室主任收件，即時處理回覆當事人。(2)設置本署「Facebook」網頁，以符合現行民眾使用需求，提供多元申訴及建議管道，建立良好網路溝通環境。</p> <p>4. 賡續推動網站(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。(1)每日由研考科受理民眾線上申辦案件，即時發交承辦股辦理並回覆。(2)請業務承辦人員、為民服務中心人員加強宣導民眾利用「法務部便民服務線上申辦系統」。(3)函請轄內各行政機關、警察單位於機關網站連結「法務部便民服務線上申辦系統」提高使用率；並請各機關協助民眾利用網路申辦</p>	賡續辦理	資訊室 研考科 為民服務中心 紀錄科 執行科	持續增列線上申辦業務，以達「多用網路少用馬路」之目標，增加民眾便利性，樹立現代化服務機關形象。

實施要項	推動策略及作法	完 期 成 限	執行單位	預期效益
	<p>本署各項業務。(4)於郵件信封及問卷調查表加註 e 化便民服務宣導文字。(5)於本署當事人休息室及公佈欄張貼 e 化便民服務宣導廣告。利用以上多管道宣傳方式及其他機關之協助，積極推動 e 化服務。</p> <p>5. 透過資通訊科技的運用，改善政府服務提供方式，鼓勵民眾多用網路或行動載具。(1)受理民眾利用「電子郵件」或「法務部便民服務線上申辦系統」申辦各項業務。(2)增設本署「Facebook」網頁，提供與時俱進，符合民眾使用習慣之網路服務系統。(3)於法警室及為民服務中心設置自動報到系統，方便民眾報到手續及查詢開庭時間及偵查庭數等。</p>	賡續辦理	資訊室 研考科 為民服務中心 紀錄科 執行科	多用網路少用馬路，讓民眾「不出門能辦大事」。
五、創新服務方式，整合服務資源	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。(1)由書記官長、主任觀護人、研考科長、總務科長、文書科	賡續辦理	書記處 為民服務中心 研考科 文書科 總務科 觀護人室 司法志工隊	持續創新服務項目，以民眾之生活習慣發想設計，貼近民眾生活，改善民眾對政府服務之刻板印

實施要項	推動策略及作法	完 期 成 限	執行單位	預期效益
	<p>長、志工隊長、副隊長組成創新服務小組，不定期研商創新服務內容，擴展為民服務領域。(2)定期召開司法志研習會議，透過第一線服務人員，了解民眾需求，提出內容活潑並貼近民眾生活需要之創意服務項目。(3)成立公共藝術推廣小組，定期舉辦藝術展演活動。(4)由司法志工隊成立公益關懷團隊，定期辦理社區關懷活動。</p> <p>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。(1)由研考科於每年11月25日前彙整各科室服務項目，提出次年度提升服務品質執行計畫。(2)各科室就服務項目提出建議事項，由書記處整合服務工作，提高工作效率，簡化工作流程，提供民眾快速確實有效的優質服務。(3)成立參與政府服務品質獎推動小組，隨時檢討服務品質</p>	103年 11月	各科室	<p>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。</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>執行進度。</p> <p>3. 年度內預計安排一次服務人員參訪觀摹企業或由政府機關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，以較少成本得到更好之服務品質，體現社會正義或公共價值。(1)由人事室安排一年至少一次觀摹企業或政府機關，吸取優良服務經驗。(2)不定期辦理服務人員服務創新等相關研習課程，讓服務品質能與時俱進，符合社會大眾期待。</p> <p>4. 年度內預計舉辦一次跨機關資訊研討會、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。(1)各科室應積極參與署外各項研習</p>	<p>103年 11月</p> <p>103年 12月</p>	<p>書記處 人事室 為民服務中心 研考科</p> <p>人事室 各科室</p>	<p>透過參訪及學習，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>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>

實施要項	推動策略及作法	完 期 成 限	執行單位	預期效益
	<p>會、座談會及教育訓練等，與其他機關同仁相互交流、吸取新知、提供本署改善建言，精進服務效能。</p> <p>(2)舉辦跨機關業務或專案研討會，整合服務平台、達到資源共享，精進各項業務，提升司法信譽。</p> <p>(3)積極辦理各項轉介服務：(A)對於告訴乃論案件，積極協調當事人同意轉介各鄉、鎮、市公所調解委員會辦理調解，紓解訟源，減輕當事人面臨訴訟之壓力。(B)對於須進一步請求律師協助之當事人(如原住民、低收入戶、身障者等)，積極轉介法律扶助基金會協助。(C)對於適合戒癮之毒品犯個案，積極轉介「毒品危害防治中心」辦理戒癮等治療。(D)刑事案件評估適宜且適用進行修復式司法之案件，在取得當事人雙方同意下，積極轉介本署修復式司法促進小組進行會談，協助當事人療癒創傷，恢復破裂關係，在尋求真相、</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>尊重、撫慰、負責與復原中實現正義。</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。(1)於本署全球資訊網提供線上問卷調查服務。(2)由法警室提供報到民眾及律師「檢察官、檢察事務官開庭情形問卷調查表」。(3)由司法志工提供綜合性問卷調查表。(4)由值週主任檢察官現場訪視開庭民眾意見。(5)提供參與開庭員工「檢察官、檢察事務官問案態度調查表」。以上由研考科每月統計調查結果陳報檢察長並提供改善建議。(6)由政風室辦理民眾及署內員工問卷調查，並綜合分析調查結果，提出調查報告，陳報檢察長參考，並請各科室回復意見及提出改善措施。</p>	<p>賡續辦理</p>	<p>主任檢察官室 政風室 研考科 法警室 為民服務中心</p>	<p>建立服務評價回饋機制，精進服務效能。</p>

五、實施步驟：

- (一)每年度由本署依據「法務部提升服務品質實施計畫」研訂「提升服務品質執行計畫」，依據計畫確實執行，並將計畫公開於本署網站及服務場所。
- (二)本署「為民服務中心」任務編組成員，負責推動實施，並檢討實施成效。

(三)各執行單位得依業務執掌，就各項具體作法量化服務指標，並視業務特性提供創新作法，擴大為民服務領域與為民服務措施等各層面，突破舊思維，提出創新作法。

六、管制考核：

本署執行單位應依提升政府服務品質執行計畫付諸執行，並積極投入服務改善工作，平時自行管理考核，隨時檢討改進服務品質，俾做為年度績效評核及推薦參獎之依據。

七、績效評估：

(一)每季實施本署為民服務考核。

(二)年度考核：配合「政府服務品質獎」評獎作業，於年度終了辦理績效報告，針對缺失改進，鼓勵同仁積極投入服務改善工作，俾做為年度績效評核之依據。

八、實施與修正：

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。