

臺灣臺東地方法院檢察署 97 年度提升服務品質執行計畫

一、依據：法務部 96 年 11 月 19 日法秘字第 0960500412 號函頒「法務部 97 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」為努力目標，落實推動各項便民措施，力求「創新」與「精進」，達到「求迅速、講效率」全方位服務之目標，提升法務工作便民與禮民之優良形象。

四、計畫策略：彰顯地區特色、著重住民需求、結合地區資源。

五、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。	97 年 7 月	書記處 人事室 總務科 研考科 為民服務中心	建構地區共同體為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 20 場相關宣導。	97 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。	97 年 12 月	書記處 人事室 政風室 觀護人室 文書科	整合員工力量、運用社會資源、結合公益團體廣泛參與公

實施要項	推 動 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>4. 積極推展社區服務，爭取民眾認同。</p>	<p>97年 12月</p>	<p>總務科 觀護人室 書記處 各科室 為民服務中心</p>	<p>益事務，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。</p>
	<p>5. 充實、更新各項服務設備及服務措施，標示明確易於明瞭的服務內容。</p>	<p>97年 7月</p>	<p>總務科 資訊室 研考科 為民服務中心</p>	<p>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。</p>
	<p>1. 充實單一窗口設施，建構標準化服務流程，確保服務便捷透明；強化橫向連繫，縮短往返時程，提升服務效率。</p>	<p>97年 8月</p>	<p>總務科 紀錄科 執行科 研考科 為民服務中心</p>	<p>建立透明的標準化服務流程，提供迅速便捷的服務，樹立高效能機關形象。</p>

實施要項	推 動 作 法	完 期 成 限	執 行 單 位	預 期 效 益
	<p>2. 簡化申辦流程，減少紙本作業、加強資訊化服務。</p> <p>3. 充實服務知能，提供專業速捷服務內容。每年至少辦理二場教育訓練。</p> <p>4. 公開服務資訊，建立申辦、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，嚴謹監督作業過程，遇有疏漏立即檢討改進。</p>	<p>96年 7月</p> <p>97年 12月</p> <p>97年 12月</p> <p>97年 7月</p>	<p>文書科 資訊室 研考科</p> <p>書記處 人事室 為民服務 中心 研考科</p> <p>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>建立科學化的服務措施，提升現代化機關形象。</p> <p>強化服務人員知能，提供專業服務。</p> <p>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。</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)稽核制度。</p>

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	1. 建立回應民眾查詢機制，提供即時、正確之專業及法令知識解答，降低民眾抱怨頻率，避免司法黃牛案件。	97年 6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。
	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。	97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。	97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。

實施要項	推 動 作 法	完 成 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」，並彙整民眾需求，適時更新內容。	97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. 每年定期辦理2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。	97年 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
	1. 於不違反偵查不公開及機密保護前提下，主動上網公開機關相關資訊，提供正確資料及訊息。	97年 3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. 充實機關網頁內容、隨時更新資料。	97年 7月	資 訊 室 文 書 科 研 考 科	活化網頁版面，充實網頁內容，隨時更新資料，提高民眾點閱率。

實施要項	推 動 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	3. 建置多元意見反映網絡，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。	97年 7月	書記處 政風室 資訊室	提供民眾多元反映管道，樹立親民機關形象。
	4. 指定專人負責線上申請、申辦業務，積極推動e化服務	97年 4月	資訊室 研考科 為民服務中心	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。
	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。	97年 10月	人事室 研考科 為民服務中心	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俱進的形象。
	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。	97年 3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，訂立年度計畫及執行目標。
	3. 舉辦服務人員參訪學習活動，「他山之石可以攻錯」，吸取	97年 12月	人事室 為民服務中心 研考科	吸取其他服務團隊優良理念及措施，以精進

實施要項	推 動 作 法	完 期 成 限	執 行 單 位	預 期 效 益
	<p>其他機關團體優良服務理念，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. 舉辦跨機關服務成果研討、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>	97 年 12 月	書記處 為民服務 中心 研考科	<p>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>