

## 臺灣臺南地方法院檢察署 102 年度提升服務品質執行計畫

### 壹、依據

法務部 101 年 8 月 21 日法綜字第 10100166590 號函。

### 貳、實施對象

臺灣臺南地方法院檢察署全體員工。

### 參、計畫目標

秉持「司法為民」之服務理念，創新與精進為民服務作為，達成「公義、關懷、友善」全方位優質服務，提升法務機關親民形象與公信力之目標。

### 肆、任務編組

本署為提昇服務品質，成立十大工作圈（提昇為民服務品質、法治教育工作推展、圖書管理、業務精進 SOP、署史館設置、網站革新、法制工作、偵查庭改善、財產盤點、內控機制），成員依其專業或業務屬性組成，由主任檢察官、官長擔任召集人。其中「提昇為民服務品質」工作圈，由襄閱主任檢察官擔任召集人，以本項工作圈為主軸，其他工作圈為輔助，選任各工作圈召集人及成員為工作成員，負責推動各項為民服務工作，並檢討實施成效。

### 伍、參獎期程：

一、計畫籌備期：101 年 10 月～12 月。

二、計畫執行期：102 年 1 月～12 月。

三、參獎書撰寫：102 年 12 月。

四、參獎書提出：103 年 1 月。

五、入圍評選期：103 年 2 月～5 月。

### 陸、執行策略及方法

實施要項	推動策略及方法	承辦單位	預期效益
一、提升服務品質，深化服務績效	1. 為落實櫃台服務一元化，於一樓設置為民服務中心，凡櫃台服務人員均主動協助民眾申辦，妥適提供民眾業務諮詢。各科室主管除固定輪值外，亦不定時走動式服務。本署東側門、為民服務中心及平民法律服務中心，設置志工服務台，均至少安排一名志工導引、服務民眾。另與國立成功大學法律服務社會	各科室	第一線服務人員秉持「以客為尊」信念，主動提供優質、全方位服務。將訴訟輔導、發還保證金、發還證物扣押物、收文、發文、檔案運用專區等功能集中，並招募志工 27 人，主動親切導引、服務。

	<p>作，每週二天派法律系學生來署駐點，作法律服務。</p> <p>2. 蒐集輿情、民情，檢討精進為民服務工作，並善用傳播媒體宣導(如發布新聞稿、召開記者會或廣告)及藉由各項活動與公共集會場合植入宣導。</p> <p>3. 電子化服務及設施之運用，提供網路線上申辦及資訊服務，並規劃利用網路為即時施政宣導。年度完成整合 QR Code 專區，提供民眾以智慧型手機連線本署網站立即查詢(含開庭進度查詢等)、強化線上申辦之運用、有效宣導法治教育等事宜。</p> <p>4. 多元化管道廣納民眾意見，並予以整理、歸納及分析，使民眾興革建議及陳情案件可即時彙陳首長。透過「法務部便民申辦系統」、「檢察長信箱」、民眾意見箱、本署 Facebook 臉書網站及蒐集剪報等管道，蒐集民眾意見，檢討、改進並宣導為民服務工作。以及對民眾與本署同仁，年度至少各作一次意見調查。</p> <p>5. 運用企業或機關、團</p>	<p>觀護人室 文書科</p> <p>各科室 資訊室</p> <p>政風室 研考科</p> <p>各科室</p>	<p>透過辦理媒體宣導，周知社會大眾各項施政措施及執行成效，拉近與民眾之距離，並蒐集輿情、民情，檢討精進為民服務工作，切實回應民眾需求。</p> <p>透過網網相連的便捷資訊系統，建立即時線上服務，提供 24 小時不打烊服務，以提升資訊服務的協力效果，並宣導本署相關施政措施。</p> <p>民眾興革建議及陳情之彙陳能適時提供應興應革事項予首長，並作為提升服務績效指標。</p> <p>結合政府與民間資</p>
--	--	--	---

	<p>體及個人資源，協助提供為民服務。觀護人室就司法保護關懷業務，結合社會局、教育局、衛生局約有 500 多個團體及個人，以協助、轉介方式提供民眾多元化的服務，滿足民眾的需求。</p>	觀護人室	源，發揮服務協力效果，提供多元化諮詢及服務工作，俾使民眾獲取服務價值最大化之效果。
	6. 社區互動之良好關係，辦理各項為民服務事項，年度內至少辦理 80 場「檢察官與民有約」法治教育宣導及座談會、設立至少 12 處司法保護據點，擴大公益關懷、提供諮詢及法治教育。	各科室 觀護人室 檢察官	運用社區資源，適時提供或轉介，拉近民眾與本署距離，增進對檢察機關之信賴，以協助弱勢族群解決問題，有效預防犯罪。
	7. 結合更生保護會、觀護志工協進會、犯罪被害人保護協會、公益團體、宗教團體、市政府、警察局、律師公會、法律扶助基金會、學校等，共同舉辦或協助辦理法治宣導。包括反毒、反賄選宣導等，年度內至少辦理 400 場次。另檢察官接受機關、學校邀請，作法律宣導，年度至少 180 場。	各科室 觀護人室	結合行政機關、宗教、公益團體、教育機關及學校等共同辦理各項法治教育宣導服務，以充分運用、結合民間資源。
	8. 本署新建辦公廳舍全面重新規劃，充實各項服務設備及措施；包括櫃台高度及方位、公共場所及辦公廳舍全面採用多語標示、申辦動線、申辦	總務科 研考科	提供民眾便捷舒適、優美、科技化之洽公環境，不但樹立機關良好服務形象；周全的軟硬體設施，有利民眾洽公過程更加順暢、便利。

	<p>須知、便利設施、空間綠美化，及運用公共場所作法律宣導等。已完成一樓大廳之法律宣導用電子跑馬燈、於大廳設置民眾休憩用沙發組、法警室羈押公告看板、各偵查庭開庭情形庭外顯示器 20 台、當事人及律師休息區看板、東側入口處設哺育室；公共場所及辦公廳舍全面採用雙語標示；設置身障人士便利設施，創造優質無障礙空間；迴廊展示藝術作品及宣導資料等。</p>		
<p>二、便捷服務程序，確保流程透明</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 檢討、改善設置全功能櫃台，強化機關內部橫向連繫，達到一處收件，全程服務之要求，本署東、西側入口連結成單一服務動線，整合各科室業務，以單一窗口提供一站式多功能服務。服務櫃台於午休時間不打烊，每月編排輪值表，由科室主管參與輪值，夜間及例假日安排法警服務，係全功能之服務櫃台。</li><li>2. 於定期會議中檢討為民服務工作相關作為。本署為提昇為民服務品質，成立十大工作圈，以「提昇為民服務品質」工作圈為主軸，輔以其他工作圈，定期或不定期推動、檢討為民服務</li></ol>	<p>各科室</p> <p>各科室</p>	<p>為落實櫃台服務一元化，切實於一樓設置為民服務中心，將訴訟輔導、發還保證金、發還贓證物扣押物、收文、發文等功能集中單一櫃台，並提供全年不打烊、多功能的服務。</p> <p>本署以提昇為民服務品質為工作重點，結合其他工作目標，達到有效性、一致性、整體性的服務功能。</p>

	<p>相關工作，使為民服務品質日新又新。</p> <p>3. 各相關科室定期檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量，資料採用雙面列印方式以及再生紙張；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。年度內會議改採電子無紙化，預計至少辦理 50 場以上。</p> <p>4. 在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，本署就案件及機關業務建立公開查詢機制，包括(1)案件偵結公告。(2)開庭調查分析。(3)開庭進度查詢。(4)各種統計資料公告。(5)採購公告。(6)各種預算及決算公告。</p> <p>5. 建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。科室制定 SOP 標準作業流程，並按月就業務執行狀況，制定各項檢核報表，落實作業控管、稽核之要求。另成立「內控機制工作圈」，就各科室業務風險控管，切實加以管考、檢核。</p>	<p>各科室</p> <p>各科室 資訊室</p> <p>各科室</p>	<p>申辦案件書證謄本減量，並減少辦理案件之作業流程，以提高便利性。</p> <p>本署網站得以線上申辦服務為 46 項。相關案件及業務亦可公開查詢，俾民眾瞭解案件處理流程及最新資訊。</p> <p>使各項為民服務作業流程標準化、一致性，達到節省工時及減少疏失，同時加強服務品質之控管，以落實計畫、執行、檢核等環節。</p>
<p>三、探查民意趨勢，建立顧客關係</p>	<p>1. 設置訴訟輔導業務、檢察長信箱，另檢察官「與民有約」接受民眾諮詢，檢察長、檢察官並接受民眾</p>	<p>檢察官 觀護人室 文書科 政風室</p>	<p>本署於為民服務中心櫃台設有訴訟輔導人員回應民眾處理機制，並於網路設置檢察長信箱、臉</p>

	<p>及電台諮詢、採訪，提供專業法令知識解答，建立顧客關係。</p> <p>2. 辦理為民服務中心服務品質、服務態度考核及電話禮貌測試。除法務部及高檢署進行不定期測試外，本署每月針對第一線服務人員，亦進行電話抽測，藉以督促、改善同仁電話禮貌。</p> <p>3. 本署成立新聞處理小組，指派襄閱主任檢察官為新聞發言人，遇有重大案件、重要政策或媒體報導不實與本署有關之事項時，即由新聞發言人代表本署發言，主動為政策辯護或更正不實內容，以正視聽。</p> <p>4. 辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失。本署就行政服務品質及檢察官問案態度等辦理民眾意見調查，除本署網站公開徵詢意見調查外，每天分發問卷予當事人及民眾，或請民眾投入意見箱。定期分析調查結果，藉以改進服務缺失、精進服務作為，並將結果刊登於網站。</p>	<p>研考科</p> <p>襄閱主任檢察官</p> <p>研考科 觀護人室 更保 犯保</p>	<p>書，及專線電話解答民眾疑問。</p> <p>定期辦理電話禮貌測試，藉由檢核機制惕勵同仁提升服務品質。</p> <p>設立新聞發言人，建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以正視聽。</p> <p>定期就民眾意見調查作整理分析，並提出檢討，俾改進服務缺失，回應民眾期待。</p>
<p>四、豐富服務資訊，促進網路溝通</p>	<p>1. 主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要</p>	<p>資訊室 會計室</p>	<p>本署網站主動公開機關訊息，並成立網站革新工作圈，即時維護、更新網頁，供</p>

	<p>資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。</p> <p>2. 本署網站或網頁設計，網站（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。</p> <p>3. 配合法務部規劃建置多元化電子參與管道，如檢察長信箱、網路線上調查、facebook 粉絲團、觸控式多媒體電腦設施等，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。</p> <p>4. 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，並規劃新增申辦項目，提高線上申辦使用率。本署檢討推動網站線上申辦業務及服務項目，成立「網站革新工作圈」及推動小組。預計完成網頁架構編修、法律諮詢線上預約、建置外語網頁（英、泰、越、印尼），及版面美化、功能調整等。</p>	<p>資訊室</p> <p>資訊室</p> <p>各科室 資訊室</p>	<p>民眾可 24 小時上網查閱機關最新資訊。</p> <p>提高網站資訊檢索介面的豐富性，導引民眾迅速查詢所需資訊。</p> <p>本署網站設置民眾意見反映區及相關連結平台，以提供民眾多元之抒發意見管道，建立良好溝通模式。</p> <p>持續增列線上申辦業務，以達「多用網路、少用馬路」之目標，增加國內民眾及新住民之便利性。</p>
<p>五、創新服務方式，加強標竿學習，強化組織內部運作</p>	<p>1. 鼓勵員工提出有價值而合理可行之創意服務項目。年度內全署至少召開三次為民服務品質提昇會議，各科室自組創意推動小</p>	<p>各科室</p>	<p>創意服務之內容趨向靈活，且貼近民眾生活需求，本署廣納各項創意作為，俾改善民眾對政府服務之刻板觀念。</p>

	<p>組，不定期召集研討，適時提出創意方案。</p> <p>2. 檢討為民服務工作廣度深度，主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，訂定提升服務品質實施計畫。各科室就年度目標，個別提出工作檢核表，按進度完成任務。</p> <p>3. 邀請優質服務機關人員分享經驗，或舉辦服務品質提昇研討會，以借鏡其他機關或企業有價值之創新服務型態與方式。年度內就已具成功經驗之機關團體，辦理參訪觀摩活動，且至少邀請三位專家學者，來署分享實務經驗。</p> <p>4. 辦理跨機關業務連繫、研習、座談等，突破機關間之隔閡，從政府組織資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。</p>	<p>各科室</p> <p>各科室 人事室 文書科</p> <p>各科室</p>	<p>訂定提升服務品質實施計畫，確立本年度執行目標與工作方向，有助本署提升服務品質。</p> <p>向其他機關或企業觀摩，借鏡不同的優質服務方式，有助本署同仁激發創意，構思如何決策，以提升服務品質。</p> <p>藉相關業務連繫、研討會、座談會等，達到相互切磋，改進整合服務平台，完成資源共享目的。</p>
--	--	--	---

**柒、實施步驟**

- 一、研訂「提升服務品質執行計畫」，依計畫確實執行，並將計畫公開於本署網站及服務場所。
- 二、成立「提昇為民服務品質」工作圈，由任務編組成員負責推動計畫，並檢討各項工作實施成效。
- 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為，擴大為民服務領域與措施，突破舊思維，提出各種創新作法。

**捌、管制考核**

本署執行單位應依提升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。

**玖、其他**

本計畫如有未盡事宜，得依實際需要或其他規定，另行補充或修正。