

臺灣臺南地方法院檢察署 106 年度服務躍升執行計畫

壹、依據

行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 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「執法濟世，充任社會良心」、「鋤惡扶弱，重現人間公義」之核心價值，創新與精進為民服務作為，達成全方位優質服務，提升法務機關親民形象與公信力之目標。

肆、任務編組

1. 召集人：襄閱主任
2. 組 長：書記官長
3. 副組長：研考科長
4. 組 員：各科室主管

伍、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. 改善機關內外環境規劃特色並符民眾需求之設施，主動協助民眾申辦、親切導引服務，並提供業務諮詢。	研考科 總務科 人事室	第一線服務人員秉持「以客為尊」信念，提供主動、優質服務。本署大樓入口處設司法志工服務台，由志工予民眾親切導引服務。
	2. 凡櫃臺服務人員均主動協助民眾申辦，並於為民服務中心外另設服務專區，俾妥適提供民眾各類服務。	研考科 人事室 總務科 資料科	為落實櫃臺服務一元化，於一樓設置為民服務中心，提供訴訟輔導、發還保證金、收文、發給書類證明等服務，並就民眾陳情、發還扣押物、檔案應用設立專區，達到「一處收件、全程服務」之功能。
	3. 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、FB 臉書或廣告及藉由各項活動與集會場合植入宣導。	觀護人 室 政風室 研考科 文書科	透過「法務部便民申辦系統」、「檢察長信箱」、本署 Facebook 臉書網站及蒐集剪報等管道，檢討為民服務工作廣度、深度。年度內至少有二次之媒體宣導，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。
	4. 多元化管道廣納民眾意見，並予以整理、歸	研考科	年度內至少有一次之民眾意見分析資訊，俾利改進服

	<p>納、分析、回應及公開。</p> <p>5. 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之政府施政宣導。</p> <p>6. 民眾意見問卷、興革建議及陳情案件，每月彙陳機關首長。</p> <p>7. 連結企業或機關、團體及個人資源協助提供為民服務。</p> <p>8. 社區互動之良好關係，辦理各項為民服務事項。</p> <p>9. 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反毒反賄選法治教育宣導，至少辦理 100 場次。</p> <p>10. 本署辦公廳舍全面重新規劃、充實各項服務設備及措施，包括降低櫃臺高度、服務標示、申辦動線、申辦須知、民眾活動場所之便利設施及美化、運用公共場所作法律宣導等。</p>	<p>資訊室</p> <p>研考科 政風室</p> <p>各科室</p> <p>各科室</p> <p>各科室</p> <p>總務科</p>	<p>務缺失，並參考民意建構符合人性及軟、硬體兼備的服務情境。</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蒐集輿情。</p> <p>每月就民眾問卷、興革建議及陳情彙陳，提供首長興革事項，及提升服務績效指標之參考。</p> <p>結合政府與民間資源，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。</p> <p>運用社區資源，參與社區活動，以輔導處理公共服務事務及宣導法治等功能。</p> <p>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、法律扶助基金會等共同舉辦或提供協助服務，以結合民間資源，擴大宣導。</p> <p>提供民眾便捷舒適、優美、科技化之洽公環境，已設置完成一樓大廳之法律宣導用電子跑馬燈、於一樓大廳設置民眾休憩用沙發組、法警室設內勤諭知情形看板及檢察官書記官當日內外勤輪值人員液晶螢幕顯示、各偵查庭開庭情形庭外顯示器 20 台、當事人休息區設大型開庭情形庭外顯</p>
--	--	---	---

			示並播放本署公共設施；於東西兩側設哺乳室；公共場所及辦公廳舍全面採用雙語標示、一樓走廊並有多語標示；於公共場所設置身障人士便利設施，創造優質無障礙坡道及空間；展示各項藝術作品及宣導資料等。
二、 便捷服務 程序，確保 流程透明	<p>1. 檢討、改善設置全功能櫃臺，強化機關內部橫向連繫，且 24 小時不打烊，假日由值班法警服務，平日於午休時間編排輪值，由二級主管參與輪值。</p> <p>2. 於定期會議中檢討為民服務工作相關作業標準及服務規範，編訂或簡化作業流程、辦理時限，訂定明確偉業程序，並量化服務指標。</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；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。</p> <p>4. 在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，本署就案件建立 5 項公開查詢機制：(1) 最新全部偵查案件偵結公告。(2) 開庭調查分析表。(3) 本署案件各種統計資料公告。(4) 採購公告。(5) 本署各種預算及決算公告。</p> <p>5. 成立各項業務工作圈，有助於內外部計</p>	<p>各科室</p> <p>各科室</p> <p>各科室</p> <p>資訊室</p> <p>各科室</p>	<p>落實櫃臺服務多功能化，將訴訟輔導、發還保證金、發還證物扣押物、收文、發文等單位集中於服務中心，並提供全時間服務，達到一處收件，全程、隨時之服務要求。</p> <p>使服務作業流程標準化、高效率、減少疏誤，並節省民眾洽公時間，於主管會議或為民服務工作圈，提出作業精進方案，不斷加以檢討、改進。</p> <p>達到節能減碳目的，並減少辦理案件作業流程，以網路代替馬路，提高服務之便利性。</p> <p>在本署網站得以網路申辦之事項有 42 項。在本署網站得公開查詢之案件資料有 5 項，俾便民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p> <p>本署已成立各項工作圈，不但科室業務制有 Sop 標準</p>

	畫、執行、檢討、改善、連繫、稽核等運作，並嚴謹監督作業過程。		流程，科室之間，亦建立橫向業務連動，若確實依規定遵循辦理，必能加強服務品質控管，落實計畫、執行、檢核等環節。
三、 探查民意趨勢，建立顧客關係	<p>1. 本署設置訴訟輔導業務、檢察長信箱，另檢察官、觀護人亦接受電視台及電台節目主持人採訪，以探查民意趨勢，建立顧客關係。</p> <p>2. 每月辦理一次服務人員態度考核及電話禮貌測試。針對缺失切實檢討改進，惕勵員工維持服務品質。</p> <p>3. 設新聞發言人，建立新聞媒體、報章輿論、網路臉書快速回應機制，主動為政策辯護或更正不實內容，以正視聽。</p> <p>4. 每月辦理一次民眾意見調查，分析問卷調查結果，改進服務缺失，並將結果回應民眾，且公開於官網讓民眾知悉。</p> <p>5. 有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施；或</p>	<p>檢察官 觀護人 室 研考科 文書科</p> <p>研考科</p> <p>襄閱辦公室</p> <p>研考科</p> <p>研考科</p>	<p>本署於為民服務中心櫃臺設有訴訟輔導人員，回應民眾處理機制。於網路設置檢察長信箱，解答民眾疑問。檢察長、檢察官、觀護人等接受電視台及電台節目主持人採訪，預計 36 場次，提供法令知識、宣導政策、法治教育，俾建立良好顧客關係。</p> <p>藉由各項檢核機制，隨時發現缺失，隨時檢討改進，期能惕勵同仁不斷提升服務品質。</p> <p>本署指派襄閱主任檢察官為新聞發言人，如發生重大到案、有重要政策或媒體報導不實與本署有關之事項時，即由其代表本署發言，主動為政策辯護或更正不實內容，以正視聽。</p> <p>本署就行政服務品質、檢察官問案態度、電子化服務三方面辦理民眾意見調查，每天在現場分發問卷予當事人及民眾，並當場收回問卷，或請民眾投入意見箱。每月分析調查結果，藉以改進缺失、回應民眾。</p> <p>隨時探求民眾意見，修正「為民服務常見問題集FAQ」，減少民眾疑惑增進對本署施政之信賴感。</p>

	透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。		
四、 豐富服務 資訊，促進 網路溝通	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資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。	資訊室	本署網站主動公開機關基本相關資料訊息，並即時更新，供民眾可 24 小時上網查閱各項機關最新資訊。
	2. 網站（頁）資訊檢索重新規劃，提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，配合 MYEGov 提供 3 種以上分類檢索服務，由法務部統一規劃，本署積極配合辦理。	資訊室	提高網站資訊檢索介面的友善度，導引民眾迅速查詢所需之資訊。
	3. 配合法務部規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、網路投票、網路民調等，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。	資訊室	本署網頁設置民眾意見反映區並維護管理，提供民眾多元之抒發意見管道，建立良好溝通模式。
	4. 配合法務部推動網站（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。	資訊室	本署持續增列線上申辦業務，例如線上預約法律諮詢，以達「多用網路、少用馬路」之目標，增加民眾申辦之便利性。
	5. 本署檢討推動網站線上申辦業務及服務項目，成立網站革新小組，成員及分工情形：由主任檢察官擔任召集人，書記官長—便民 e 化服務召集人；研考科長—負責辦理本署	資訊室 等科室	本署成立網站革新小組，檢討推動網站線上申辦業務及各項服務項目，積極配合法務部加強推動線上申辦之要求，並對來電洽詢及到署之民眾，大力宣導線上申辦之便利，另於各種適當活動場合，不遺餘力加以宣

	<p>便民服務線上申辦作業專責人員；文書科長—負責於辦理各項活動時向參加人或民眾推廣線上申辦；紀錄科長—負責紀錄書記官於相驗時對相關當事人宣導；資訊管理師—負責線上申辦作業之宣導，並架設電腦宣導播放短片及維護運作相關系統。</p>		<p>導。</p>
<p>五、 創新服務 方式，整合 服務資源</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每季透過會議或講習鼓勵提出有價值而合理可行之創意服務項目。 2. 檢討為民服務工作廣度深度，並主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，針對民眾需求訂定年度提升服務品質執行計畫。 3. 年度舉辦服務人員參訪機關團體、標竿企業，或舉辦品質管理研習會至少一次，以借鏡其他機關或企業之有價值創新服務型態與方式，提升本署服務績效與品質。 4. 舉辦跨機關資訊研討會、座談會至少一次，突破現行機關間之隔閡，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服務或業務體系垂直整合服務。 	<p>各 科 室</p> <p>各 科 室</p> <p>各 科 室</p> <p>資 訊 室</p>	<p>創意服務之內容趨向靈活貼近民眾生活需求，俾改善民眾對政府服務之刻板觀念。</p> <p>訂定提升服務品質執行計畫，確立本年度執行目標與工作方向，有助本署服務形象之提升。</p> <p>向其他機關或企業觀摩借鏡，使其優質的服務方式，引進成為本署之服務模式，從標竿模仿學習，進而研發、超越其水準。</p> <p>藉相關研討會、座談會相互切磋，改進、整合服務平台，完成資源共享之目的。</p>
<p>陸、實施步驟</p> <p>一、本計畫係依「法務部 106 年度服務躍升實施計畫」研訂，本署同仁應依計畫內容確實執行，並將計畫公開於本署網站及服務場所。</p>			

- 二、由「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、各執行科室得依業務職掌，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。

柒、管制考核

本署各科室應依本執行計畫付諸執行，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，俾作為年度績效評核及推薦參獎之依據。

捌、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。