

# 臺灣臺南地方法院檢察署 107 年度服務躍升執行計畫

## 壹、依據

法務部 107 年 2 月 1 日法綜字第 10701506380 號函頒「法務部服務躍升實施計畫」辦理。

## 貳、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。

## 參、實施對象

臺灣臺南地方法院檢察署全體員工。

## 肆、執行策略及具體推動作法

項目	執行策略	具體推動作法	預期效益	執行單位
一、 完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(一) 建立業務標準作業流程，維持服務措施一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	1. 於機關網頁登載民眾辦理聲請事項及程序一覽表，並隨時公告最新消息，提供民眾各項申辦資訊。  2. 於一樓服務中心前方牆壁設立「為民服務工作流程圖」大型看板，提供民眾各項申辦服務流程資訊。  3. 各科室擇其重要業務，訂定標準作業流程，張貼於內網／科室 SOP 專區項下，以維持措施處理一	張貼詳盡機關申辦業務資訊，方便民眾知悉各項承辦訴訟事項，提升辦理各項訴訟知識。  明顯具體的流程圖，便利民眾至本署申辦各項業務得以快速前往對應之櫃檯辦理。  提供同仁辦理是項業務之標準作業流程；即使職務調動，亦可快速了解業務運作，順利執行。	各科室  研考科  各科室

	<p>(二) 提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。</p>	<p>致性。</p> <p>4. 每月回收民眾填寫之意見調查表，並就具體意見即時回應處理，並呈核首長批示，需改進之處予以檢討改進；服務良好事項予以表揚。</p> <p>1. 簡化各項申辦事項流程，於服務中心設置單一服務窗口，如聲請補發書類、相驗屍體證明書等項目，得由服務中心書記官專責承辦。</p> <p>2. 設置「快速窗口」，由專人就多項簡易業務，提供立即、快速服務。</p> <p>3. 本署官方網站依業務性質分類專區，並將每項標題字形加粗，輔以網站可選擇調整字型大中小，增加查詢閱讀便</p>	<p>使民眾感受建議意見，是有專責單位妥適處理及回應，而非僅為形式上給予填寫意見調查表。</p> <p>民眾得免去直接向承辦書記官聲請的流程、或以訴狀聲請公文往返之程序與時間。</p> <p>免除民眾依序排隊等候困擾，縮短洽公時間。</p> <p>透過分類專區及標題及字形加粗，及網站字型大中小選擇，方便民眾和年長者閱覽使用大字型之便利，以獲得</p>	<p>各科室</p> <p>研考科</p> <p>研考科</p> <p>資訊室</p>
--	--	--	--	---

	<p>(三) 注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。</p>	<p>利性。</p> <p>4. 服務中心標明服務項目提供中英對照文字，提升機關形象並更符合國際化需求。</p> <p>5. 於偵查庭外設置顯示器看板，提供及時開庭進度資訊，以便民眾得知庭訊時間。</p> <p>1. 選派資深且具服務熱忱之司法志工，駐點服務中心，協助民眾辦理申請事項。</p> <p>2. 每月辦理電話禮貌測試，抽測6位服務同仁，並於每季呈報測試結果。</p> <p>3. 當事人休息區架設螢幕顯示各庭開庭資訊；另提供茶水、環保紙杯、報紙、雜誌</p>	<p>所需資訊。</p> <p>外國人至本署辦理事務可快速知悉本署服務項目，將本署服務與國際接軌。。</p> <p>設置庭外顯示器看板，可增加開庭進度透明化，擺脫過去開庭進度不透明時代。</p> <p>提供友善洽公環境，消除過去民眾對地檢署為衙門的傳統觀念與拉近民眾的距離。</p> <p>透過測試提醒服務同仁須保持友善良好的態度，民眾更能感受到機關同仁服務的親切感。</p> <p>舒適的等待環境，可消除民眾開庭前的不穩定心情。</p>	<p>研考科</p> <p>總務科 法警室</p> <p>研考科</p> <p>研考科</p> <p>法警室 總務科</p>
--	---	---	---	--

	<p>(四) 因應業務屬性 及服務特性差 異，汲取創新趨 勢，投入品質改 善，發展優質服 務。</p>	<p>供民眾使用。</p> <p>4. 本署建置多國外 語版官方網站， 方便外國人士使 用或查詢所需資 訊。</p> <p>1. 本署一樓大廳 中央設置法警值 班台，輔以司法 志工走動式服 務，及時提供至 本署洽公民眾問 題諮詢。</p> <p>2. 為民服務中心設 置叫號取票機， 依序號提供服 務，以保障每位 民眾公平被服務 權益。</p> <p>3. 於本署一樓設置 平民法律服務中 心，爭取臺南律 師公會及財團法 人法律扶助基金 會臺南分會之律 師提供民眾免費</p>	<p>外國人士可減少 在網站使用上閱 讀的不便，增加 外國人士貼近使 用上的親切感。</p> <p>值班台法警，可 維護秩序安全 外，尚隨時注意 依來署民眾之需 求主動服務；配 合司法志工走動 式服務，以增加 民眾獲得諮詢服 務機會，達到服 務便利性及即時 性。</p> <p>可避免民眾洽公 及法律訴訟程序 諮詢，有爭先恐 後情形發生；亦 可免除民眾排隊 久候之辛勞。</p> <p>事涉訴訟實體部 分，由本署設置 平民法律服務中 心之服務律師， 依民眾個別之需 求，免費提供法 律上專業諮詢。</p>	<p>資訊室</p> <p>法警室 研考科</p> <p>研考科</p> <p>研考科</p>
--	---	--	--	---

<p>二 重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求</p>	<p>(一) 納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求的服務。</p>	<p>法律諮詢。</p> <p>4. 運用現代科技設備，實施遠距訊問系統，改變過去距離較遠之證人或在押被告需親赴現場之不便。</p> <p>5. 為民服務中心辦公日中午不打烊，由科、股長和同仁共同輪值，提供訴訟輔導、收文收狀等服務。</p> <p>1. 每月輪流藉由轄內警分局所舉辦之6至8場社區治安座談會，規劃「檢察官與民有約」活動，推廣「司法零距離」以瞭解民情，進而排除民怨。</p> <p>2. 選派檢察官、觀護人於署內及各機關、學校為法律宣導，推廣法律常識及政令宣導；並透過媒體</p>	<p>減少證人舟車勞頓的不便，以及降低提解戒護在押（監）被告的安全疑慮。</p> <p>擴大服務時間，使民眾能利用中午休息時間，辦理訴訟相關服務，</p> <p>檢、警、民共同互動，讓彼此之間不會有(那道看不到的牆壁)距離感，建立良好互動的關係。</p> <p>透過檢察官、觀護人的實務案例分享，及平時的宣導與預防，得有效的預防犯罪，並建立良好</p>	<p>檢察官 資訊室 紀錄科</p> <p>各科室</p> <p>檢察官 政風室</p> <p>檢察官 觀護人室 政風室</p>
-------------------------------------	---	---	--	--

	<p>(二) 善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的需求與建議，適予調整服務措施。</p> <p>(三) 依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有設施。</p>	<p>及電台廣播等方式進行法律教育及法治宣導。</p> <p>1. 一樓設置民眾意見箱蒐集問卷調查表；就本署之各項業務為滿意度之調查及所建議之事項，以瞭解民眾之所需及具體建議事項。</p> <p>2. 提供「檢察長信箱」，讓民眾可運用網路服務提供意見、反應民情，且陳情案件，均迅速妥適處理完畢。</p> <p>1. 按月統計民眾意見調查表，就每項問題作分析統計百分比；並將統計結果公告署內網站及簽請檢察長核示，以提升服務品質。</p> <p>2. 每月統計檢察官、檢察事務官準時開庭調查分</p>	<p>司法威信的典範。</p> <p>蒐集問卷後彙整分析，重視各項滿意度調查及建議意見，即時檢討缺失，就具體事項積極擬定改善措施，改善進度，並落實執行。</p> <p>改變過去以紙本提供意見方式，利用現代化科技服務，既方便又環保，且服務不打折。</p> <p>公告服務滿意度讓全署同仁能夠知悉，並可就滿意度較低事項予以檢討或改善。</p> <p>將分析結果公告於官網，使民眾可共同參與監</p>	<p>研考科</p> <p>政風室</p> <p>研考科</p> <p>研考科</p>
--	---	--	---	---

<p>三 便捷服務遞送過程方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p> <p>(一) 擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。</p>	<p>析表，確保皆可依表訂時間準時開庭，避免民眾久候；並將統計結果公告官方網站。</p> <p>1. 檢察長信箱由政風室專責人員承辦，就民眾反應事項或問題交由相關人員處理，業務承辦人員將後續結果簽請檢察長核示，並以公文或電子郵件方式回覆民眾。</p> <p>2. 針對民眾填寫意見調查表所反應或具體建議事項，除確實檢討改進外，並回電反饋，讓民眾充分瞭解後續辦理情形及改進措施。</p> <p>1. 本署服務中心業務，包括收發書狀、發還保證金、發還贓證物、發放證人、鑑定人日旅費、增發死亡證明</p>	<p>督，穩固民眾對司法之民心。</p> <p>正視民眾所反應的問題與建議，民眾可提升對機關的正面評價，共同解決可改善的問題。</p> <p>即時以電話回復民眾，更可展現對民眾反應事項的重視度，相較公文往返，可縮短民眾期待回應的時間。</p> <p>申辦項目原須向承辦股書記官申請，若遇書記官休假，則無法聲請。透過各項業務集中於服務中心一次完成，可</p>	<p>政風室</p> <p>研考科</p> <p>紀錄科 總務科 研考科 文書科 執行科</p>
-----------------------------------	---	---	--	--

	<p>書，與各項聲請、訴訟輔導等，貫徹服務流程便捷性。</p>	<p>2. 家屬增發死亡證明書只需攜帶一張正本及與死者關係證明文件即可由服務中心專責書記官辦理。</p>	<p>免去民眾需由承辦書記官始可辦理之程序。</p>	<p>研考科</p>
	<p>(二) 衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。</p>	<p>1. 本署官方網站為民服務專區項下，提供法律諮詢線上預約服務，便利民眾運用網路科技聲請。</p>	<p>簡化申辦程序，家屬可不用再自費影印加發份數及證件影本，並由專責人員一站式服務。</p>	<p>資訊室</p>
		<p>2. 本署官方網站提供多元化連結，讓民眾在上網瀏覽同時可連結其他平台獲得更多資訊。</p>	<p>減少紙張填寫聲請及需親自現場排隊的時間，促使民眾更能靈活運用自己時間。</p>	<p>資訊室</p>
	<p>(三) 推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。</p>	<p>1. 本署官方網站連結多方資訊平台，如全國法規資料庫、反毒宣導、空氣品質監測站等等，增進</p>	<p>擺脫過去單調的制式網站，多元豐富的內容亦為現代化趨勢，使用者於使用中提升瀏覽網站的使用率。</p>	<p>資訊室</p>
			<p>善加利用網路連結，讓平台整合性發揮極大化，資源共享可加強機關文化之提升。</p>	<p>資訊室</p>



		<p>網路服務多元性。</p> <p>2. 機關內部每月召開主管會報，匯集各科室主管就業務推動意見，共同跨科室之資訊交流。</p> <p>3. 近來食藥品安全攸關民眾身心健康，也是與人民生活作息最密切的課題，本署特與轄內衛生單位、警政單位、食品藥物管理署組成聯合稽查及取締小組為民眾權益把關。</p> <p>4. 結合臺南市政府辦理「基層扎根廉政工程」，由本署檢察官有系統的與臺南市政府各局處基層公務人員、外部廠商舉行防貪溝通會議，共同研討防治與監督機制，凝聚廉能共識。</p>	<p>資訊分享有利於政策及業務推動，透過跨科室資訊的互通有無，俾利創造創新及效率的組織。</p> <p>積極展現具體作為，重視公共議題，建立與人民同站在同一陣線的感受，嚇阻不法食品或藥物製造者，共同維護食品及藥品的安全。</p> <p>廉能政府的維持須靠各機關人員的維持，透過會議的宣導，讓政府公共工程可以在合法、廉潔，專業的程序下圓滿完成，達到預防貪污的目的。</p>	<p>各科室</p> <p>檢察官紀錄科</p> <p>政風室</p>
--	--	---	---	-------------------------------------

<p>四 關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p>	<p>(四) 關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。</p> <p>(一) 體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務的成本。</p>	<p>1. 本署 105 年與科技部共同創立「人犯辨識及管理系統」，透過科技技術建立檔案資料庫系統。</p> <p>2. 關注社會新聞及相關事件，並將資訊內容放置官方網站新聞發布區，讓使用者不只是關心訴訟訊息，更能關心社會時事。</p> <p>1. 本署建構無障礙設施，如入口處設置愛心鈴、無障礙坡道、無障礙電梯、服務中心櫃檯矮化等等，讓身障朋友欲進入洽公可享受友善洽公環境</p> <p>2. 服務中心提供老花眼鏡，民眾可依照自己的度數借用，方便閱覽文件及填寫資料。</p>	<p>運用該項系統檢核犯罪紀錄技術，改善過去傳統單向人工作業程序，避免冒名頂替情事風險發生。</p> <p>網路運用的創新，可讓更多訊息傳遞無遠弗屆，如同「秀才不出門，能知天下事」的概念，了解訊息萬變的時代。</p> <p>建立完善的硬體設施，讓行動不便的身障人士享有與一般人相同的出入環境，讓身障人士可感受包容友善的空間。</p> <p>提供更完善的輔助工具服務長者，使長者不致畏懼申辦各項業務，進而做到「敬老尊賢」的服務理念。</p>	<p>法警室</p> <p>資訊室</p> <p>總務科</p> <p>研考科 總務科</p>
-------------------------------------	--	--	---	---

	<p>(二)          搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。</p> <p>(三)          考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。</p>	<p>3.          一樓平面停車位從一般未分類停車格，目前設置三格身障汽車專用停車位、二格身障機車專用停車位。</p> <p>1.          本署設置新營辦公室，並有檢察官、書記官及法官輪值，提供收受狀紙和開偵查庭服務。</p> <p>2.          觀護業務報到據點延伸，受保護管束人可以就近向新營辦公室報到；另提供社會勞動者可就近易服勞動的地點。</p> <p>1.          服務中心提供電腦供民眾查詢使用，並由服務中心同仁或志工協助操作。</p> <p>2.</p>	<p>透過區隔化，保障身障者在洽公停車時，可以縮短行走距離及停車格優先使用權。</p> <p>克服地理環境障礙，讓轄區服務可以更完善，便利居住偏遠的民眾。</p> <p>利用延伸服務據點，可以減省受報護管束人及社會勞動人報到的社會成本，大大提升服務可近性。</p> <p>目前資訊進步的時代並非每個人都可以了解電腦的使用，透過復務人員引導操作，民眾可以靈活運用電腦查詢所需要的資訊。</p>	<p>總務科</p> <p>檢察官          紀錄科          法警室</p> <p>觀護人室          榮譽觀護人協會          更生保護會</p> <p>研考科</p>
--	---	--	---	--

<p>五 開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	<p>(一) 建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。</p>	<p>本署官方網站為民服務專區訴訟輔導項下提供訴訟聲請表格、書狀範例等服務，不必親自到現場索取書狀表格填寫；或於電腦直接下載填寫及投遞。</p> <p>1. 配合政府資訊公開法，本署官方網站設立「政府資訊公開園地」，多項資訊資源供民眾閱覽。</p> <p>2. 新收人犯處理流程公開：於本署法警室上方設置螢幕，將新收人犯處理情形(包括羈押、交保金額、責付、限制住居、請回、送監執行)隨時公布。</p> <p>3. 本署官方網站建構多項公開專區，如最新消息、新聞發布區、偵查終結公告、業務與來文</p>	<p>運用網路便利性，在家可以直接下載所需填寫的表格，搭配範例格式，書寫完成即可直接於網上投遞或投郵寄送，讓書寫訴狀也可以很簡單。</p> <p>改變以往政府資訊不透明的時代，透過資源共享，建立透明治理，多元民主的現代化機關。</p> <p>將處理進度情形公布，被告家屬可隨時得知該案件處理情形，不同於過去資訊不對等時期，讓家屬不至於不知自己親人的下落。</p> <p>網站建置提供多樣化訊息乃未來趨勢，民眾可利用多元資訊增加對本署服務的了解性。</p>	<p>研考科 資訊室</p> <p>資訊室</p> <p>法警室</p> <p>資訊室</p>
--------------------------------	--	--	---	---

	<p>(二) 促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。</p>	<p>宣導及查扣物拍賣區等。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 不定時公告政策溝通宣導訊息於本署官方網站，強化政策宣導成效。</li> <li>2. 本署西側側門(國平路)圍牆設置紙本公布欄，不定時公告本署相關事項。</li> </ol>	<p>利用本署官方網站平台，可讓民眾在瀏覽網站時，更可知悉中央或各機關所宣導之事項。</p> <p>不因為網路公告而捨棄傳統紙本公告，特定事項仍依法公告於公布欄供民眾瀏覽訊息。</p>	<p>各科室</p> <p>各科室</p>
	<p>(三) 檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業聚焦核心業務，推動服務創新。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 強化分層負責制度，科室辦理業務或推行業務需符合標準作業流程。</li> <li>2. 推行內部控制制度，就各科室之高風險項目，列入重點監督及稽核項目。</li> <li>3. 隨時提升服務中心單一服務窗口功能，提供洽</li> </ol>	<p>遵循科室標準作業流程，可避免浪費不必要的時間和資源，在業務推行或執行上得以更加順利。</p> <p>各科室主管落實例行監督，以提高科室自主完成度；配合稽核單位抽核，以降低疏漏發生風險。</p> <p>由服務中心專責書記官即可完成各項作業。從過</p>	<p>各科室</p> <p>各科室</p> <p>研考科</p>

<p>六 掌握社經發展趨勢，專業規劃前瞻服務</p>	<p>(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。</p> <p>(二) 善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。</p>	<p>公民眾申辦各項作業，並建構橫向與縱向連結。</p> <p>1. 政風室每日蒐集與本署業務相關剪報，隨時了解媒體脈動，並作為未來政策推動或改進之參考。</p> <p>2. 落實發言人制度，就與本署相關之議題或報導透過發言人對外發布本署之意見或相關訊息。</p> <p>3. 不定時發布新聞稿於本署臉書 Facebook 粉絲專業，提供民眾獲得更多資訊管道</p> <p>1. 推廣法律諮詢線上預約服務，提供民眾可善用科技設施；亦可親自至現場排隊預約。</p> <p>2.</p>	<p>去需向承辦股申辦，進而達到單一窗口服務。</p> <p>透過報紙、網路新聞了解輿情，為機關應當的義務，機關隨時參考，提升應變能力。</p> <p>單一發言可穩固民眾對本署之信心，避免多頭馬車之效果。</p> <p>順應現代科技潮流，透過臉書發佈訊息，使年紀較輕的民眾可以更快了解本署的訊息動態。</p> <p>藉由不同的管道享受法律諮詢的服務，有別過去只能現場排隊預約，讓此項諮詢服務措施運用可以更加彈性。</p>	<p>政風室</p> <p>襄閱檢察官</p> <p>研考科 資訊室</p> <p>研考科</p>
--------------------------------	--	---	--	---

	<p>強化司法志工法律知識，不定期辦理座談會，讓民眾踏入本署洽公時，第一線司法志工即能提供適切的引導。</p>	<p>提升司法志工服務職能，提供即時有效服務，使民眾不必再到服務中心諮詢，避免耗費不必要的等待時間。</p>	<p>人事室 研考科</p>
<p>(三) 結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決服務或公共問題。</p>	<p>1. 整合臺南市毒品危害防制中心及社政、醫療機構等資源，建構完善的支持輔導網絡，並落實毒品個案管理及追蹤輔導。</p>	<p>定期追蹤毒品個案，讓毒品可以不再危害人民，並改善在戒治後的生活作息，不因為毒品再影響其生活，維持良好社會安寧。</p>	<p>觀護人室</p>
	<p>2. 觀護人室每月就更生人、受保護管束人及易服社會勞動人，結合榮譽觀護人協會及更生保護協會，搭配民間社團及社區發展協會，輔導其就學、就醫、就業等。</p>	<p>更生人、受保護管束人及易服社會勞動人可以運用社會資源，回歸社會正途，力求順利與正常生活接軌，發揮所長，貢獻社會。</p>	<p>觀護人室 榮譽觀護人協會 更生保護會</p>
<p>(四) 權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務</p>	<p>每年透過會議或講習，對於本署服務項目與做法做「滾動式檢討」，是否有確實</p>	<p>國家社會資源為人民共同享有，唯有透過持續性檢討與改進，方能維護司法機關</p>	<p>各科室</p>

	的制度化及持續性	達到服務效果使社會資源可以落實合理化運用。	形象。	
--	----------	-----------------------	-----	--

伍、實施步驟

- 一、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。
- 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。

陸、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。

柒、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。