

臺灣士林地方法院檢察署 99 年度提升服務品質執行計畫

壹、依據：行政院所訂定之「政府服務創新精進方案」暨法務部所訂定之「法務部 99 年度提升服務品質實施計畫」辦理。

貳、實施對象：本署各科室人員。

參、計畫目標：

一、便民至上，服務為先，盡心盡力提供訴訟當事人適切的服務。

二、以「創新」與「精進」之全方位服務為目標，以達到保障人權，維護社會安寧，建立司法威信之目的。

肆、執行策略及方法：

實施要項	推動策略及方法	完成期限	承辦科室	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，充實更新各項服務設備及服務措施。	99 年 12 月	書記處	提供民眾優質洽公環境，以客為尊，主動服務，樹立機關形象。
	2. 蒐集輿情、民情、檢討精進為民服務工作及規劃為民服務工作範圍，並善用傳播媒體宣導政府施政措施及執行成效年度內至少 2 次。	99 年 12 月	政風室 文書科 研考科 觀護人室	蒐集民意，檢討改進，灌輸積極服務之觀念，並協調無線電台播放宣導政府各項施政措施及執行成效

	<p>3.聯合轄區內公益社團、企業辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能至少4次。</p>	99年12月	觀護人室	<p>。結合本署社會資源善用民間力量，參與公共服務，擴散政府服務訊息及功能。</p>
	<p>4.充實、更新各項服務設備及服務措施，包括櫃台高度服務標示、申辦須知、申辦動線、停車空間及宣導資料等。</p>	99年12月	研考科 總務科 資訊室	<p>以使用者需求角度規劃更新各項服務設備，並加強e化服務，方便民眾上網申辦，積極進行環境之綠化，以提供民眾或同仁之便利及舒適之辦公環境。</p>
	<p>5.透過每月工作會報及其他集會機會，鼓勵提出有價值而合理可行之創意服務項目。</p>	99年12月	文書科	<p>對指示事項之執行情形，於</p>

二、便捷服務程序，確保流程透明	6. 加強各項業務檢查工作，力求品質完善。	99年12月	書記處	下個月工作會報中，提出報告。 各項檢查均依規定辦理，增進工作績效。
	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。	99年12月	書記處 資訊室	全面實施能提供民眾便捷洽公環境，縮短等候時間。
	2. 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，訂定明確作業程序，提供員工據以作業，並量化服務指標。	99年12月	書記處 人事室	定期修正工作手冊並檢討各項服務作業流程，達到標準化及一致性，節省工時，減少疏誤。
	3. 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	99年12月	主任檢察官 暨檢察官室	配合網路申辦，檢討電子謄本認證之

<p>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，公開各項服務標準作業程序資訊，建立申請(申辦)及查詢機制至少 5 項，以供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p>	<p>99 年 12 月</p>	<p>書記處 資訊室</p> <p>相關科室</p>	<p>比例，減少辦理案件之作業流程，提高便利性。</p> <p>檢討本署各項作業及申辦、查詢開放之可能性，儘量滿足民眾之需求。</p>
	<p>5.建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。</p>	<p>99 年 12 月</p>	<p>書記處 資訊室 統計室 政風室</p>	<p>全面加強服務品質之控管，落實 PDC A 檢核環節。</p>
<p>三、探查民意趨勢，建立顧客關係</p>	<p>1.加強為民服務中心之服務功能，提供即時、正確之專業及法令知識，減少處理時間及民眾之抱怨。</p>	<p>99 年 12 月</p>	<p>為民服務中心</p>	<p>對民眾有法令問題均可電話直撥或至服務中心，服務人員會快速有效的回答相關問</p>

	<p>2. 每月不定時測試同仁電話禮貌及服務態度，有欠佳者，則請科室主管予以督導改進並列入平時考核範圍。</p>	99年12月	研考科	<p>題。</p> <p>推行電話禮貌及服務態度以來，服務態度日益改善。</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程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。</p>	99年12月	襄閱主任 檢察官室 書記處	<p>針對新聞之負面報導，經由發言人機制，於第一時間主動對外宣布，使民眾能獲得正確之資訊。</p>
	<p>4. 有系統地建立「常見問題集」管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。</p>	99年12月	研考科	<p>透過「常見問題集」管理機制，使民眾瞭解本署服務措施，減少民眾之疑惑。</p>
	<p>5. 每月辦理民眾意見調查，並就調查資料結果加以分</p>	99年12月	研考科	<p>透過調查，能瞭解</p>

<p>四、豐富服務資訊，促進網路溝通</p>	<p>析，藉以改進缺失。</p> <p>1.主動公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預算執行情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。</p> <p>2.機關網站或網頁設計，網站(頁)資訊檢索應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MyE Gov 提供3種分類檢索服務。</p>	<p>99年12月</p> <p>99年12月</p>	<p>相關科室</p> <p>資訊室</p>	<p>民眾觀感及需求，進而改進服務缺失。</p> <p>主動公開機關基本資料等資訊並即時更新，供民眾24小時上網查閱本署最新資料。</p> <p>依MyE Gov 分類檢索規範3種分類檢索服務，以展現政府為民服務之熱忱，對外公開之網站資訊均須加註(主題、施政與服務)分類檢索服務標示。</p>
------------------------	---	-----------------------------	------------------------	--

五、創新服務方式，整合服務資源	<p>3. 規劃建置多元化電子參與管道，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>	99 年 12 月	書記處 政風室 資訊室	本署網頁設置有檢察長信箱、公共事務討論區等，均有專人管理，可提供民眾多元之抒發意見管道，建立良好溝通模式。
	<p>4. 賡續檢討推動網站(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至少 3 項，提高線上申辦使用率。</p>	99 年 12 月	書記處 資訊室	提高線上申辦使用率，以達「多用網路少用馬路」之目標，增加民眾之便利性。
	<p>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，內容趨向靈活性貼近民眾生活需求而設想，至少 3 項。</p>	每季	各科室	鼓勵同仁以貼近民眾生活需求而設想，隨時提出創新服務

				項目，俾改善民眾對政府服務之刻板觀念。
	2. 遴選本署退休人員及熱心服務之社會人士擔任志工，協助諮詢及其他服務工作。	99年12月	人事室 研考科 觀護人室	鼓勵民間參與公共服務，解決機關人力之不足。
	3. 積極與士林觀護志工協進會、臺灣更生保護會士林分會、臺北市政府勞工局北投就業服務站等人員合作，以輔導保護管束人或協助提供更生人就業機會。	99年12月	觀護人室 臺灣更生保護會士林分會 士林觀護志工協進會	增加保護管束人及更生人就業機會。
	4. 修訂為民服務白皮書，宣示本署重點工作，處理原則及未來努力方向。	99年12月	研考科	使民眾瞭解機關服務之願景，增進民眾對政府機關施政信心。

	<p>5. 結合民間社團，辦理本署緩起訴義務勞務及易服社會勞動案件。</p> <p>6. 舉辦參訪服務品質優良之企業或政府機關，以學習其優點，期能以較少的成本，得到更好的服務品質。</p>	<p>99年12月</p> <p>99年12月</p>	<p>觀護人室</p> <p>書記處 人事室</p>	<p>結合民間資源，協助公共服務。</p> <p>引進企業或他機關經營理念，吸取優質而節省成本之作法，並能增進機關更好之服務品質。</p>
--	--	-----------------------------	--------------------------------	---

伍、實施步驟：

- 一、本計畫之整體規劃、協調聯繫事項，由研考科辦理。

- 二、工作項目由各承辦科室辦理。
- 三、相關科室每季將成果資料送交研考科彙整後，依規定陳報執行結果。

陸、管制考核：

- 一、本署「為民服務中心」任務編組成員，應依本執行計畫，負責推動實施，並定期召集會議檢討實施成效。
- 二、透過品質研習訓練，灌輸同仁積極主動的服務理念，隨時檢討缺失，提出創意，以提升工作及服務品質。

柒、獎勵：各科室人員所提出之創意或工作成果表現優異，能大大提升本署為民服務品質者，除提請檢察長予以獎勵外，並作為年終考核之依據。

捌、其他：

- 一、本計畫核可後，將主動公開本署網站及服務場所。
- 二、本計畫如有未盡事宜者，本署得依實際需要或其他規定另行補充或修正。