

## 臺灣士林地方法院檢察署 102 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 102 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、以「司法脫胎 除民怨」為核心價值，秉持「司法為民」的服務理念，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」、「專業」及「高效率」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，提升機關親民形象與公信力之目標。

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、親切引導服務，並提供業務諮詢，充實更新各項服務設備及服務措施。	102年12月	書記處	加強環境的綠化、美化及衛生整潔的維護，提供民眾優質洽公環境，並遴選優秀書記官於服務台，秉持主動服務精神，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	102年12月	政風室 文書科	蒐集民意，檢討改

	<p>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。</p>		<p>研考科 觀護人室</p>	<p>進，灌輸同仁積極服務觀念，並與廣播電台配合宣導法令、政府各項施政措施及執行成效，拉近與民眾距離。</p>
	<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，宣達政府服務訊息及功能至少4次。</p>	<p>102年12月</p>	<p>觀護人室</p>	<p>結合本署社會資源善用民間力量，參與公共服務，宣達政府服務訊息及功能，並充分運用所聘之觀護志工或社勞、義勞執行機構，協助政府辦理各項公益事務，如反毒、反賄選宣導等。</p>

	<p>4.充實、更新各項服務設備及服務措施，包括櫃台服務標示、申辦須知、申辦動線、交通路線及宣導資料等。</p>	102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及無障礙空間設施，以提供民眾或同仁便利及舒適之辦公環境，並於服務中心陳列聲請書表範例，免費供應聲請書表。於本署網站上公告政府施政措施及成效。</p>
	<p>5.透過每月工作會報及其他業務座談會之機會，鼓勵提出有價值而合理可行之</p>	102年12月	文書科	<p>對指示事項之執行情形，於</p>

<p>二、便捷服務程序，確保流程透明</p>	<p>創意服務項目。</p> <p>6. 加強各項業務檢查工作，力求品質完善。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>3. 檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減</p>	<p>102年12月</p> <p>102年12月</p> <p>102年12月</p> <p>102年12月</p>	<p>書記處</p> <p>書記處 資訊室</p> <p>書記處 人事室</p> <p>主任檢察官暨檢察</p>	<p>次月工作會報中，提出報告，確實執行。</p> <p>各項檢查均依規定辦理，有效提升工作績效。</p> <p>全面實施櫃檯服務一元化作業，提供民眾便捷洽公環境，縮短民眾等候時間</p> <p>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，減少疏失。</p> <p>配合網路申辦，檢</p>
------------------------	--	---	--	--

	<p>量；配合推動電子騰本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子騰本認證之比例。</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>5.建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。</p>	<p>102 年 12 月</p> <p>102 年 12 月</p>	<p>官室 書記處 資訊室</p> <p>書記處 資訊室 政風室</p> <p>書記處 資訊室 統計室 政風室 人事室</p>	<p>討電子騰本認證之比例，減少辦理案件之作業流程，提高便利性</p> <p>服務中心提供民眾諮詢案件流程及各項聲請案件應附之證明文件，以加速辦理時間，提升服務效率</p> <p>全面實施加強服務品質管控，按照本署各科室訂定之內部控制制度。有效預防風險發生及損失。</p>
--	--	-------------------------------------	---	--

三、探查民意趨勢，建立顧客關係	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解答，減少處理時間及民眾之抱怨。	102年12月	為民服務中心	民眾有法令問題均可電話直撥或親至服務中心，服務人員會快速有效的回答相關問題，並持續與法律扶助基金會合作，實施義務律師至本署為民眾免費法律諮詢服務。
	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。	102年12月	研考科	實施電話禮貌測試，有效改善服務態度。
	3.定期選拔電話禮貌優良楷模給予表揚，以資鼓勵。	102年12月	研考科	於工作會報中表揚，作為全體同仁學習標竿，以發揮影響力

	<p>4. 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>	102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，發布新聞稿，提出具體事證以平衡事實，使民眾能獲得正確之資訊。</p>
	<p>5. 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>	101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及申辦流程，減少民眾之疑惑。</p>
	<p>6. 每月辦理民眾意見調查，並就調查資料結果加以分析，藉以改進缺失。</p>	102年12月	研考科	<p>透過民眾意見調查，能瞭解民眾觀感及需求，進而改進</p>

四、豐富服務資訊，促進網路溝通	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。	102年12月	資訊室 相關科室	服務缺失。  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。統計室每月更新本署網站統計園地，各相關業務統計報表數據。
	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My E Gov 提供3種分類檢索服務。	101年12月	資訊室	依My E 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



	<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>	<p>102年12月</p>	<p>書記處 政風室 資訊室</p>	<p>與服務) 分類檢索服務標示。</p> <p>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>
	<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，提高線上申辦使用率。</p>	<p>102年12月</p>	<p>書記處 資訊室</p>	<p>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。並於公眾區域提供洽公民眾無線上網</p>

五、創新服務方式，整合服務資源	1. 每季透過會議或講習鼓勵同仁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。	102年12月	各科室	(Wi-Fi) 服務。 鼓勵同仁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。	102年12月	人事室 研考科 觀護人室	鼓勵民間參與公共服務，又能解決機關人力之不足問題。
	3. 積極與士林榮譽觀護人協進會、臺灣更生保護會士林分會、犯罪被害人保護協會，臺北市政府勞工局就業服務處、臺北市政府勞工局北投就業服務站、台北市政府勞工局職業訓練中心合作等機關合作，以輔導保護管束人或協助提供更生人或犯罪被害人及其家屬就業機會。	102年12月	觀護人室 臺灣更生保護會士林分會 士林觀護進志會 犯罪被害人保護協會 士林分會	增加保護管束人、更生人、更生人及其家屬就業機會

	<p>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。</p>	102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>	102年12月	觀護人室	結合民間資源，與各區里辦公室、社會福利機構等合作，協助公共服務，並落實政府政策。
	<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>	102年12月	書記處 人事室	為提供更優良的服務品質，藉由安排機關服務人員參訪服務績效優良之企業或政府機關，吸取優良經驗，以收事半功倍之效。

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、透過提升服務品質研習訓練，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，能確實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。
- 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。