



中華民國精彩一百



第三屆
政府服務品質獎
評獎紀實

中華民國 100 年 6 月

獎項簡介

「政府服務品質獎」是政府機關推動服務品質的最高榮譽，參獎對象包括行政院暨所屬各級機關、直轄市、縣（市）政府暨所屬各級機關，獎項內容則依據服務性質及績效屬性，區分為兩大類，包括「第一線服務機關」與「服務規劃機關」，前者指日常業務直接、高頻率面對民眾提供服務之機關，採全面績效評核，著重實際提供服務事項的效率與品質；後者指負責統籌規劃服務作業為主之中央主管機關或地方政府，採專案績效評核，著重服務專案的實際效果及運用的解決方法。

「政府服務品質獎」之辦理目的主要係期望透過評獎以競爭代替考核，以及寓考核於獎勵的方式，鼓勵為民服務品質管理績效卓著的機關，並全面帶動為民服務品質尚待加強之機關一起向上提升。為了導引各機關有更明確的努力方向，本獎項評獎指標同時具有量化及質化的設計，共分為優質便民服務、資訊流通服務及創新加值服務三個構面，並有多項評核指標，可以作為各機關不斷精進、提升服務品質的目標。

「政府服務品質獎」於每年1月接受主管機關推薦參獎，經過行政院初審（書面評審）及行政院決審（實地評審）後，遴選出優質服務機關簽院核定後，舉行頒獎典禮公開表揚，另為強化服務品質的標竿學習效果，本會規劃編印評獎紀實，辦理成果發表會，讓優質服務的內涵及作法擴散到每個機關，也讓民眾感受政府服務的創新與進步。



政府服務品質獎



政府服務品質獎
獎座

評審花絮

第一分組



4月11日蘇彩足分組召集人於新竹市稅務局實地評審會議致詞



4月8日評審委員於桃園縣地方稅務局實地評審



4月11日周祖誠委員於新竹市稅務局書面評審



5月2日劉坤億委員於東部海岸風景管理處書面審查



4月8日范錫強評審委員於海巡署北區巡防局實地評審



4月11日陳立剛委員於新竹市稅務局實地評審



4月15日關河淵委員於苗栗農改場實地評審



4月8日評審委員於海巡署北區巡防局實地評審



4月11日評審委員於新竹市警察局實地評審



4月21日評審委員於高雄市國稅局實地評審



5月9日評審委員於士林地方法院檢察署實地評審

第三屆政府服務品質獎 得獎機關名單

第一線服務機關

- 金門國家公園管理處
- 新竹市警察局
- 國軍左營總醫院
- 財政部高雄市國稅局
- 國立成功大學醫學院附設醫院
- 國立自然科學博物館
- 臺灣士林地方法院檢察署
- 經濟部加工出口區管理處中港分處
- 交通部觀光局東部海岸國家風景區管理處
- 交通部中央氣象局氣象預報中心
- 行政院海岸巡防署海岸巡防總局北部地區巡防局
- 行政院國軍退除役官兵輔導委員會埔里榮民醫院
- 臺北市大安區公所
- 臺北市立動物園
- 新北市新店區戶政事務所
- 新北市樹林地政事務所
- 新北市立淡水古蹟博物館
- 桃園縣大溪地政事務所
- 花蓮縣花蓮市戶政事務所
- 新竹市稅務局
- 基隆市七堵區戶政事務所

服務規劃機關

- 綜所稅扣除額單據電子化作業
— 財政部財稅資料中心
- 郵輪式列車—獨創SE輕鬆出遊專案
— 交通部臺灣鐵路管理局
- 「生病，也可以很幸福！」We Do H.E.L.P.！
— 行政院國軍退除役官兵輔導委員會高雄榮民總醫院
- 1999臺北市民當家熱線：市政服務創新整合專案
— 臺北市政府研究發展考核委員會
- 高雄市學生心理諮商中心
— 高雄市政府教育局
- 採用統一挖補聯合開挖方式革新管線挖掘管理新機制—臺中市挖路聯合服務中心電腦倉儲應用系統
— 臺中市政府建設局
- 救護急先鋒—嶄新紫鳳凰
— 桃園縣政府消防局
- 「社區防疫一把罩，流感防護面面到」—新型流感大流行緊急應變防治專案
— 彰化縣衛生局

臺灣士林地方法院檢察署

機關首長

蔡清祥 檢察長

機關地址

臺北市士林區士東路190號

機關電話

02-28331911

機關網址

<http://www.slc.moj.gov.tw>

服務理念

士林地方法院檢察署向以打擊不法、保障合法為主要職責，除依法嚴予追訴犯罪外，更積極推展司法保護措施，以達預防犯罪之目的。由於司法案件雙方當事人立場對立，期待偵查結果獲得雙方滿意，實有困難；唯有在處理過程中，以溫馨懇切的服務態度，以及兼顧適法與便民的措施，方有贏得民眾信任之可能。

為達到民眾信任司法之目的，檢察署更應以「細心、用心、同理心」之服務理念，以及「公平、公正、公開」之辦案品質，來完成「司法為民」之目標。

服務績效及創新服務

一、服務流程便捷：

24小時全天候服務，中午不休息，下班時間則由法警即時處理。案件偵結情形公布於網站，上網即可查知。法警室設有新收人犯處理顯示螢幕，可供家屬觀看處理交保等事宜。

二、資訊流通順暢：

- 1.全球資訊網除有中英文版外，並建置全國檢察機關唯一的日文版及越南文網頁，以因應本署轄區較多外籍人士之服務。
- 2.充分使用電子閘門對外連結作業查詢，加速偵查程序之進行，並減少公文之往返。
- 3.網站上設有一般聲請書表44項，線上申辦聲請書表21項。

三、整合性團隊服務：

結合警政、社政及醫院試辦「被害人一站式服務」，由醫院提供友善專業之驗傷採證環境，完成驗傷採證後，再由警政、社政及檢察官，於同一處所接續進行詢（訊）問，減少被害人往返奔波及重複訊問二次傷害。

四、政策執行創新：

創新規劃易服社會勞動人，至勞工局職訓中心接受照顧服務員專業訓練，待結訓取得證照後，一方面對獨居老人及經濟弱者提供免費照顧服務，二方面使這些社會勞動人擁有一技之長，復歸社會時順利求職。

五、署外延伸服務：

- 1.將易服社會勞動人及緩起訴義務勞務者分派至各社區，推動社區關懷方案、生態環境維護等，並發揮教化與矯治功能。
- 2.在偏遠三芝地區設立北海岸司法保護據點，提供國小弱勢學童及國中高關懷學生免費課業輔導、愛心晚餐、法治及生命教育，預防中輟及犯罪。並對原住民、新住民及其他弱勢民眾辦理技職訓練。另募集資源提供民眾急難救助、法律社政就業問題的諮詢及轉介。

服務關鍵策略

一、專業法律諮詢：

由資深書記官負責櫃台第一線服務，並協請義務律師駐點，提供專業法律諮詢。



機關服務項目

- 一、收狀。
- 二、聲請增發相驗屍體證明書。
- 三、發放證人旅費。
- 四、聲請補發書類、結案證明書、執行完畢證明書。
- 五、保證金、贓證物之發還。
- 六、電話聲請事項。
- 七、查詢案件進行程度及偵結情形。
- 八、法律諮詢。
- 九、其他與偵查公訴執行觀護有關之請求事項。



社會勞動人為需照護者抽痰



義務律師駐點提供法律諮詢



陽明山車禍檢察官主動相驗

服務小故事

高心鳳女士92年8月間因先生車禍死亡成為犯罪被害人保護之個案，因傷痛而足不出戶，經協助與心理輔導後，才讓自己重新站起來，並願以自身之遭遇影響其他同因車禍致單親之婦女，從受助後自助，進而成為助人者。

高女士自97年起擔任保護志工迄今，協助推動溫馨專案心理輔導，定期電話關懷其他同病相憐之被害人，適時給予心理衛生宣導及心情分享；更於98年投入神學輔導領域，受本署之邀，擔任「醫生人大使」，參與各項被害保護會議及論壇，並於修復式司法會議及關懷活動當中現身說法，講述其發生被害之心路歷程，以及如何走出傷痛迎向光明，喚醒大眾對於被害保護之重視，成為推動被害保護引領者。

二、合作擴大服務：

- 1.結合警政、社政、醫療單位，為性侵害被害人提供「一站式服務」。
- 2.結合台電創辦理資源回收業者辨識電纜線，斷絕竊賊銷贓管道。
- 3.結合現代婦女基金會，即時受理家暴及保護令事件。
- 4.結合士林區戶政所派員駐點服務。

三、效率多元展現：

- 1.意外死亡案件隨報隨驗，重大矚目案件不待警方通報，檢察官主動至現場瞭解處理。
- 2.聲請增發結案書類，隨到隨辦。
- 3.利用遠距視訊設備，直接在偵查庭訊問在監人犯。

四、人權至上關懷：

- 1.維護被告人權，偵查庭設置數位錄音錄影設備；另設置獨立候保室；又設有律師接見室，可單獨交談。
- 2.加強犯罪被害人之保護，設置雙向電視訊問系統及單面指認牆，另對被害人及家屬主動訪視協助。

五、溫馨深情感受：

設置愛心基金，協助遇有急難小額之支助；妥適運用緩起訴處分金關懷弱勢團體。

服務願景

士林地方法院檢察署以專業、效率及溫馨為服務指標，將持續邀請義務律師協助法律諮詢，保障民眾合法權益；並加強e化效能，增加設計單一申辦窗口查詢功能，以節省民眾往返本署之勞費；另妥適運用緩起訴處分金，擴大統合社會資源，落實弱勢關懷及照顧。

本署「司法為民」之宗旨，戮力提供切合人性及富有關懷之司法環境，作為自我期許之願景目標。

