

臺灣士林地方法院檢察署 107 年度服務躍升實施計畫

壹、依據：

- 一、行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、法務部 107 年 2 月 1 日法綜字第 10701506380 號函頒「法務部 107 年度服務躍升實施計畫」。

貳、計畫目標：

為精進本署「司法為民」之服務理念，透過創新與強化為民服務作為，落實「專業」、「高效率」及「創新」之全方位服務，達到保障人權，維護社會安寧，樹立司法威信，提升機關親民形象與公信力之目標。

參、實施對象：本署各科室同仁。

肆、執行策略及方法：

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，維持服務措施處理一致性；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。
- (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。
 1. 主動協助民眾申辦業務、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：包括櫃台高度、服務標示、影印設備、申辦須知、申辦動線、交通路線及宣導資料等。
 2. 簡化作業流程，將各項聲請事項流程圖，張貼本署網站及公眾通道，便利民眾洽公之便以提升服務品質。
- (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。
- (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。
 - (五)聯合轄區內企業、公益社團辦理或主動參與各項公益事務，宣達政府服務訊息及功能。

二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求

- (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。檢討、改善設置全功能櫃台，強化機關內部橫向連繫，全面實施櫃臺服務一元化作業，達到一處收件，全程服務之要求，以提供民眾便捷之洽公環境，縮短等候時間。
- (二)善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施。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，並量化服務之指標。
- (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措施。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。
- (四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。每月辦理民眾意見調查，並就調查資料及本署提供服務後之民眾服務評價加以分析，藉以改進服務缺失，提升服務品質。
- (五)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。

三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度

- (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。

- (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。
- (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。
- (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。
- (五) 建立新聞媒體與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。

四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用

- (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。
- (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。
- (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。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。
- (四) 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。
- (五) 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灣士林分會、臺北市政府勞工局北投就業服務站等機關合作，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。

五、開放政府透明治理，優化機關管理創新

- (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。
- (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。

(三) 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。

(四) 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。

六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務

(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。

(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。

(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。

(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，重視服務的制度化及持續性。

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、各執行單位得依業務執掌，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，提升為民服務領域。

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，並定期或不定期召集會議檢討實施成效。

二、相關科室每半年將執行情形送研考科彙整，據以依限陳報本署「107年度服務躍升執行成果報告」。

柒、獎勵：

- 一、依行政院第 2 屆「政府服務獎」評獎實施計畫及「法務部 107 年度服務躍升實施計畫」等相關規定辦理。
- 二、各科室人員所提出之創意或工作成果表現優異，能確實精進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、本計畫奉核後，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。