

臺灣士林地方法院檢察署 106 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 106 年 2 月 24 日法綜字第 10601510650 號函頒「法務部 106 年度服務躍升實施計畫」。

貳、計畫目標：

- 一、精進「司法為民」之服務理念，便民至上，服務為先，竭心盡力提供訴訟當事人適切、專業、優質的服務。
- 二、以「創新」、「專業」及「高效率」之全方位服務為目標，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：本署各科室人員。

肆、執行策略及方法：

- 一、提升服務品質，深化服務績效
 - (一)改善機關內外環境，以使用者角度規劃具有特色並符合民眾需求之設施，積極進行環境綠化、美化、無障礙空間設施及衛生整潔之維護，提供民眾便利及舒適之優質洽公環境。
 - (二)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。
 - (三)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，減少處理時間及簡化流程，免除民眾久候之抱怨。
 - (四)持續與法律扶助基金會合作，實施義務律師至本

署免費為民眾提供法律諮詢之專業服務。

- (五)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，並善用傳播媒體及座談會，宣導政府施政措施及執行成效年度內至少1次。
- (六)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，年度內至少2次。
- (七)透過工作會報及其他業務座談會之機會，鼓勵同仁提出有價值而合理可行之創意服務項目。
- (八)加強各項業務檢查工作，力求服務品質完善並提昇工作績效。

二、便捷服務程序，確保流程透明

- (一) 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) 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) 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) 在不違反政府資訊公開法及個人資料保護法之前提下，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，藉以加速辦理時間，提升服務效率。
- (五) 建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程，全面加強服務品質管控，有效預防風險發生。

三、探查民意趨勢，重視服務評價

- (一) 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。

- (二) 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參考。
- (三) 定期選拔電話禮貌優良楷模給予表揚，以資鼓勵。
- (四) 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。
- (五) 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。
- (六) 蒐集輿情、民情，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。

四、豐富服務資訊，促進網路溝通

- (一) 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。
- (二) 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。
- (三) 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、創新服務方式，整合服務資源

- (一) 結合台北市教育局建立「修復式司法」業務合作平台，協助教育局以修復式正義建置處理校園危機案件之模式；並辦理與毒品法治教育相關之系列研習講座教育訓練，推動跨單位、跨機關服務

流程及政府資源共享之整合服務。

- (二) 遴選本署退休人員及熱心服務之社會人士擔任志工，協助提供專業諮詢及其他服務工作。
- (三) 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。
- (四) 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。
- (五) 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，內容趨向靈活性並貼近民眾生活需求。
- (六) 舉辦參訪服務品質優良之企業或政府機關，以觀摩其優點，期能以較低之成本，提供躍升之服務品質。

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、相關科室每半年將執行資料送研考科彙整後，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。