

臺灣士林地方法院檢察署 97 年度提升服務品質執行計畫

一、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 97 年度提升服務品質實施計畫草案」辦理。

二、目標：

1 便民至上，服務為先，盡心盡力提供訴訟當事人適切的服務。

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

三、計畫內容：

實施要項	推 動 作 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. 蒐集輿情、民意、規劃為民服務工作範圍。	97 年 12 月	政風室 人事室 研考科	蒐集民意，檢討改進，灌輸積極服務之觀念，有助於服務品質之提升。  對指示事項之執行情形，於下個月工作會報中，提出報告。 鼓勵同仁參加各項研習會及
	2. 檢討現行作法，研發辦案措施，重視辦案品質。	97 年 12 月	檢察官室 人事室	
	3. 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。	97 年 12 月	文書科	
	4. 對於檢察長裁示與指定應辦事項執行情形，列為追縱考核。	97 年 12 月	書記處 文書科	
	5. 舉辦或參加與業務有關研習會，學習新觀念，發掘問題，提出改進措施，以	97 年 12 月	人事室 文書科	

	<p>提升專業品質。</p> <p>6. 鼓勵同仁在職進修，利用午休或下班時間參與增進智能之社團活動，不斷汲取新知，自我充實。</p> <p>7. 加強各項檢查工作，力求品質完善。</p> <p>8. 加強內外溝通、連繫，建立共識，增進工作績效。</p> <p>9. 藉舉辦活動或聯誼會，由同仁主動積極參與，分工合作，建立良好的互動關係。</p> <p>10. 充實更新各項服務設備及服務措施。</p> <p>11. 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>	<p>97年12月</p> <p>97年12月</p> <p>97年12月</p> <p>97年12月</p> <p>97年12月</p> <p>97年12月</p> <p>97年12月</p>	<p>人事室</p> <p>相關科室</p> <p>各科室</p> <p>人事室</p> <p>總務科 研考科</p> <p>研考科</p>	<p>檢討會，以相互切磋，改進缺失，並凝聚共識。</p> <p>各項檢查均依規定辦理，增進工作績效。</p> <p>舉辦各種活動，以疏解同仁工作壓力，並建立良好之互動。</p> <p>提供民眾優質洽公環境，樹立機關形象。</p> <p>推行電話禮貌及服務態度以來，服務態度日益改善。</p>
--	---	---	--	---

二、便捷服務程序，確保流程透明	1. 檢討不合時宜之法令或工作方法以簡化內部行政流程。	97年12月	各科室	使各項作業流程，達到標準化及一致性，並能節省工時。  使洽公民眾免往返奔波之苦。  依各項管考規定，辦理內部稽核，以達成預定目標。
	2. 逐級授權，貫徹分層負責制度。	97年12月	各科室	
	3. 檢討與民眾相關之業務，於現有之硬體設備下，儘量集中於服務處辦理，以落實櫃檯服務一元化作業。	97年12月	研考科	
	4. 不定時修訂服務簡介，作為同仁執行公務之準據。	97年12月	研考科	
	5. 依照各項管考規定，加強內部稽核，以求服務品質之完善。	97年12月	各科室	
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	1. 設置民眾意見箱，並印製「意見調查表」讓民眾填寫，提供應興應革意見及需求。	97年12月	研考科	就民眾之意見或建議，除送請相關單位或人員參辦及改進外，並作統計分析。  依訪查資
	2. 受理「電子民意信箱」傳送之意見，即時處理。	97年12月	政風室	
	3. 辦理政風問卷調查，藉民眾之反映意見，以瞭解本	97年12月	政風室	

<p>四、豐富服務資訊，促進網路溝通</p>	<p>署為民服務概況。</p> <p>4. 辦理本署處理人民陳情案件滿意度問卷調查，期能廣納民意，作為改進業務缺失之參考。</p>	<p>97年12月</p>	<p>研考科</p>	<p>料，作為改進員工為民服務之態度。</p>
	<p>5. 除由書記處提供新聞稿外，指定襄閱主任檢察官為新聞發言人，審慎發布消息，並定期舉辦座談會，與媒體溝通，建立良好互動關係。</p>	<p>97年12月</p>	<p>襄閱主任 檢察官室 書記處</p>	<p>充分的讓媒體了解本署之作為，並避免因溝通不良所產生之誤解。</p>
	<p>6. 設置民眾陳情案件處理小組，依本署「處理民眾陳情案件要點」有效處理民眾陳情，以廣開民眾建言管道。</p>	<p>97年12月</p>	<p>民眾陳情 案件處理 小組</p>	<p>使陳情之民眾意見能迅速而適當的處理。</p>
	<p>1. 主動公開機關基本資料、工作計畫、預算執行、為民服務措施等重要資訊內容之連結並即時更新。</p> <p>2. 機關網頁設計多樣化，並配合法務部辦理分類檢索服務。</p>	<p>97年12月</p> <p>97年12月</p>	<p>各科室 資訊室</p> <p>資訊室</p>	<p>供民眾24小時上網查閱機關最新資料。</p> <p>以活潑生動之設計方式，以</p>

五、創新服務方式，整合服務資源	3. 規劃建置民眾意見調查表於網頁上，以提供民眾網路溝通環境。	97年12月	資訊室 研考科	展現政府為民服務之熱忱。  機關網頁設置民眾意見反映區，提供民眾抒發意見之管道，建立良好溝通模式。
	4. 加強推廣網頁申辦業務及服務項目，以提高線上申辦使用率。	97年12月	研考科 資訊室	嚮應政府所推動之「多用網路少用馬路」之目標，增加民眾之便利性。
	1. 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。	97年12月	人事室 研考科	鼓勵民間參與公共服務，解決機關人力之不足。
	2. 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	97年12月	觀護人室 臺灣更生 保護會士 林分會	增加保護管束人及更生人就業機會。

	<p>作，以輔導保護管束人或協助提供更生人就業機會。</p> <p>3. 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> <p>4. 結合民間社團，辦理本署緩起訴義務勞務案件。</p> <p>5. 屬行檢察官準時開庭、迅速外勤相驗及內勤處理事宜，每月製作分析月報表，加以檢討改進。</p>	<p>97年12月</p> <p>97年12月</p> <p>97年12月</p>	<p>士林觀護志工協進會</p> <p>研考科</p> <p>觀護人室</p> <p>研考科</p>	<p>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> <p>結合民間資源，協助公共服務。</p> <p>使檢察官都能準時開庭、迅速外勤相驗及內勤處理，讓民眾感受到機關便民之作為。</p>
--	--	---	--	---

#### 四、實施步驟：

- 1 本計畫之整體規劃、協調聯繫事項，由研考科辦理。
- 2 工作項目由各承辦科室辦理。
- 3 相關科室依規定陳報執行結果。

#### 五、績效評估：

- 1 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。
- 2 加強推動流程作業的簡化、標準化與合理化，同時亦運用現代化設備，力求服務自動化，做好事物的管理。
- 3 適切的空間設計，配合各項服務措施，提供整潔的洽公（工作）環境，追求完善的環境品質。
- 4 藉由陳情、溝通及宣導之管道，瞭解民眾需求，同時亦使民眾知曉本署的作為，建立以民眾為導向，民意為依歸的組織文化。
- 5 善用社會資源，再造人力，擴大服務層面，增進服務效能。