

臺灣士林地方法院檢察署 98 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 98 年度提升服務品質實施計畫」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. 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、親切導引服務，並提供業務諮詢，充實更新各項服務設備及服務措施。	98 年 12 月	書記處	提供民眾優質洽公環境，以客為尊，主動服務，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。	98 年 12 月	政風室 文書科 研考科 觀護人室	蒐集民意，檢討改進，灌輸積極服務之觀念，並協調正聲廣播公司播放宣導政府各項施政措施及執行成效。

	<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，擴散政府服務訊息及功能至少4次。</p>	98年12月	觀護人室	<p>結合本署社會資源善用民間力量，參與公共服務，擴散政府服務訊息及功能。</p>
	<p>4.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、申辦須知、申辦動線、停車空間及宣導資料等。</p>	98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，以提供民眾或同仁之便利及舒適之辦公環境。</p>
	<p>5.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。</p>	98年12月	文書科	<p>對指示事項之執行情形，於</p>

二、便捷服務程序，確保流程透明	6. 加強各項業務檢查工作，力求品質完善。	98年12月	書記處	下個月工作會報中，提出報告。  各項檢查均依規定辦理，增進工作績效。
	1. 檢討、改善設置全功能櫃台之，強化機關內部橫向連繫，達到一處收件，全程服務之要求。	98年12月	書記處 資訊室	全面實施能提供民眾便捷洽公環境，縮短等候時間。
	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。	98年12月	書記處 人事室	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，減少疏誤。
	3. 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	98年12月	主任檢察官 暨檢察官室	配合網路申辦，檢討電子謄本認證之

<p>策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。</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>98 年 12 月</p> <p>98 年 12 月</p>	<p>書記處 資訊室</p> <p>相關科室</p> <p>書記處 資訊室 統計室 政風室</p> <p>為民服務 中心</p>	<p>比例，減少辦理案件之作業流程，提高便利性。</p> <p>檢討本署各項作業及申辦、查詢開放之可能性，儘量滿足民眾之需求。</p> <p>全面加強服務品質之控管，落實 PDCA 檢核環節。</p> <p>對民眾有法令問題均可電話直撥或至服務中心，服務人員會快速有效的回答相關問</p>
<p>三、探查民意趨勢，建立顧客關係</p>	<p>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，減少處理時間及民眾之抱怨。</p>	<p>98 年 12 月</p>	<p>為民服務 中心</p>	<p>對民眾有法令問題均可電話直撥或至服務中心，服務人員會快速有效的回答相關問</p>

	<p>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。</p>	98年12月	研考科	<p>題。</p> <p>推行電話禮貌及服務態度以來，服務態度日益改善。</p>
	<p>3. 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>	98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，使民眾能獲得正確之資訊。</p>
	<p>4. 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>	98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，減少民眾之疑惑。</p>
	<p>5. 每月辦理民眾意見調查，並就調查資料結果加以分</p>	98年12月	研考科	<p>透過調查，能瞭解</p>

<p>四、豐富服務資訊，促進網路溝通</p>	<p>析，藉以改進缺失。</p> <p>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。</p> <p>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MyE Gov 提供3種分類檢索服務。</p>	<p>98年12月</p> <p>98年12月</p>	<p>相關科室</p> <p>資訊室</p>	<p>民眾觀感及需求，進而改進服務缺失。</p> <p>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。</p> <p>依MyE 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、施政與服務)分類檢索服務標示。</p>
------------------------	---	-----------------------------	------------------------	--

五、創新服務方式，整合服務資源	<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>	98年12月	書記處 政風室 資訊室	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>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至少3項，提高線上申辦使用率。</p>	98年12月	書記處 資訊室	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。
	<p>1. 每季透過會議或講習鼓勵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而設想，至少3項。</p>	每季	各科室	鼓勵同仁以貼近民眾生活需求而設想，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。	98年9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。
	3. 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作，以輔導保護管束人或協助提供更生人就業機會。	98年12月	觀護人室 臺灣更生 保護會士 林分會 士林觀護 志工協進 會	增加保護管束人及更生人就業機會。
	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。	98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案件。</p> <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>	<p>98年12月</p> <p>98年12月</p>	<p>觀護人室</p> <p>書記處 人事室</p>	<p>結合民間資源，協助公共服務。</p> <p>引進企業或他機關經營理念，吸取優質而節省成本之作法，並能增進機關更好之服務品質。</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。