

臺灣苗栗地方法院檢察署

102 年度提昇服務品質  
執行計畫



# 目次

壹、依據	1
貳、實施對象	1
參、計畫目標	1
肆、執行策略及方法	1
一、提升服務品質，深化服務績效	1
二、便捷服務程序，確保流程透明	2
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	3
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	5
五、創新服務方式，整合服務資源	6
伍、實施步驟	7
陸、管制考核	7
柒、獎勵	7
捌、其他	8



# 臺灣苗栗地方法院檢察署 102 年度提升服務品質執行計畫

## 壹、依據

行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒「政府服務創新精進方案」、法務部 101 年 10 月 23 日法綜字第 10101108240 號函、臺灣高等法院檢察署 101 年 10 月 26 日檢研丙字第 10100149690 號函。

## 貳、實施對象

本署各科室。

## 參、計畫目標

為激勵本署同仁，以「司法脫胎除民怨」為核心價值，秉持「司法為民」、「以民為主、同理心」之服務理念，創新與精進為民服務作為，達成「專業、便民、高效率」全方位優質服務，進一步提升法務機關親民形象與公信力之目標。

## 肆、執行策略及方法

實施要項	推動策略及方法	承辦單位	預期效益	績效成果
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。	總務科 文書科 研考科	各機關第一線服務人員秉持「以客為尊」信念，提供主動、優質服務。	美化、綠化辦公大樓周邊環境及花園，明顯處所設置標示牌指引停車場位置及指引洽公民眾至檢、院辦公區，或由司法志工個案引導至洽辦場所，法律諮詢則由為民服務中心專人服務。
	2. 蒐集輿情、民情，檢討精進為民服務工作，並善用傳播媒體及公聽會、說明會、村里民大會等公眾場合，宣導政府施政措施及執行成效年度內至少 1 次。	政風室 文書科	廣佈政府施政措施及成效，拉近與民眾之距離。	配合全年度各項宣導活動場次，透過行銷作法傳播的服務，廣佈政府施政措施及成效。

實施要項	推動策略及方法	承辦單位	預期效益	績效成果
	<p>3. 聯合企業、社會團體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 1 次。</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>	<p>書記處 觀護人室 文書科 總務科</p> <p>總務科 文書科 研考科 資訊室</p>	<p>結合公益、專業團體協助提供專業性服務，善用社會資源，協助公共服務。</p> <p>提供民眾優質洽公環境，樹立機關服務形象。</p>	<p>結合更生保護會，觀護志工協進會、司法志工、醫院、各宗教團體、律師公會、大學法律服務社、專業團體協助提供專業性服務，以結合民間資源，協助公共服務。</p> <p>臨櫃科室均為開放式櫃台與民眾面對面溝通，增加親和感、辦公區轉角處所均設有標示牌動線明確標示辦公區、為民服務中心設專人諮詢中心及備有各種例稿及書籍供參，主動提供為民服務資訊，提升服務品質及效率。</p>
<p>二、便捷服務程序，確保流程透明</p>	<p>1. 檢討、改善設置全功能櫃台，強化機關內部橫向連繫，達到一處收件，全程服務之要求。</p> <p>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。</p>	<p>執行科 研考科 觀護人室 法警室</p> <p>各科室</p>	<p>全面提供民眾便捷洽公環境，縮短等候時間。</p> <p>各機關員工工作手冊應定期修正，使各項為民服務作業流程標準化、一致性，節省工時，減少疏誤。</p>	<p>由為民服務中心主任召集各科室主管研議，提高單一窗口全功能流程作業，縮短民眾等候時間。</p> <p>使員工持有工作手冊，並定期修正，使各項為民服務作業流程標準化、一致性，節省工時，減少疏誤。</p>

實施要項	推動策略及方法	承辦單位	預期效益	績效成果
	<p>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. 公開各項服務標準作業程序資訊。在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，各機關應建立申辦或申請案件公開查詢機制至少 5 項，提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>資訊室 研考科</p> <p>各科室</p> <p>各科室</p>	<p>提供配合網路申辦、並檢討改進電子謄本認證之比例，減少辦理案件之作業流程，提高便利性。</p> <p>1. 使民眾清楚瞭解申辦案件應附之證件及作業程序，以加速辦理時間。</p> <p>2. 提供收件確認訊息及查詢管道，讓民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p> <p>各科室全面實施，加強服務品質控管，落實 PDCA（計畫、執行、檢核、矯正）檢核環節。</p>	<p>增加各項聲請例稿，配合網路下載增強申辦功能、減少辦理案件之繁瑣性增加快速及便利性。</p> <p>各項業務作業流程公開網站供民眾瞭解各項業務職掌與書面與網路聲請申辦方式、增強查詢功能。</p> <p>民眾以電子信件傳遞檢察長信箱專人收件、回應、偵查中信件送承辦股檢察官參辦。</p> <p>科室主管依「政府服務品質獎實施計畫」、「本署內部控制」相關規定，督導業務承辦人員，提供民眾更便捷、更快速、更透明的服務，並由書記官長及為民服務中心主任，不定期臨櫃督導。</p>
<p>三、探查民意趨勢，建立顧客關係</p>	<p>1. 建立（或委外）call center 人員回應民眾處理機制，提供即時、正確之專業及法令知識解答，減少處理時間成本，降低民</p>	<p>為民服務中心</p>	<p>民眾如有專業或法令之疑問可直撥或轉接各機關 call center 專</p>	<p>由研考科長及二位專責司法志工負責接聽民眾電話或現場立即回應民眾需求，服務人員經民意反應，法律知識</p>

實施要項	推動策略及方法	承辦單位	預期效益	績效成果
	<p>眾抱怨頻率。</p> <p>2. 定期或不定期辦理服務品質、服務態度考核及電話禮貌測試，針對缺失，切實檢討改進；訂定或修訂服務態度、禮儀獎懲辦法，並統計遭投訴電話件數，惕勵員工提升服務品質。</p> <p>3. 定期選拔電話禮貌優良楷模給予表揚，以資鼓勵。</p> <p>4. 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> <p>5. 有系統地建立「常見問題集」(FAQ) 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</p>	<p>書記處 研考科</p> <p>各科室</p> <p>為民服務 中心主任 (兼發言人) 書記處 政風室 研考科</p> <p>資訊室 研考科</p>	<p>線，由專責人員解答相關問題，達到快速有效的電話解答服務。</p> <p>針對各科室每月定期考核及電話禮貌測試，藉由檢核機制，惕勵員工持續提升服務品質。</p> <p>定期選拔電話禮貌優良楷模，並於工作會報上給予表揚，以資鼓勵，並提昇本署電話禮貌品質。</p> <p>各科室針對新聞之負面報導，應於第一時間主動澄清，並提出具體事證，以平衡事實，供民眾獲得真實之正確資訊。</p> <p>各科室透過「為民服務常見問題集FAQ」積極檢討改進，作為服務政策或</p>	<p>及服務態度都有優異表現。</p> <p>研考科辦理服務品質及服務態度考核，再依民眾滿意度調查表，進行滿意度趨勢分析檢討，確實瞭解民眾對於機關及各項服務措施的觀感。</p> <p>定期選拔電話禮貌優良楷模，並於工作會報上給予表揚，據以提昇本署電話禮貌品質。</p> <p>針對新聞之負面報導於第一時間主動澄清，並提出具體事證以平衡事實，供民眾獲得真實之正確資訊。</p> <p>依民眾需求由各業務單位訂定「常見問題」，公告機關網站供民眾點閱，瞭解機關為民服務項目及臨櫃業務流</p>

實施要項	推動策略及方法	承辦單位	預期效益	績效成果
	<p>政策或措施。</p> <p>6. 定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考，每半年至少 1 次。</p>	政風室 研考科	<p>措施，減少民眾疑惑，增進對政府施政之信賴感。</p> <p>透過民意調查，瞭解民情民瘼、民眾觀感及民眾需求，改進服務缺失。</p>	<p>程，減少民眾疑惑及等候時間。</p> <p>為提升服務品質及效率，進而改進服務缺失，由為民服務中心、觀護人室、法醫室、法警室、執行科及當事人休息區，提供民眾滿意度調查表，評核機關臨櫃人員服務態度，調查表按月彙整作成統計表，優異者表揚，缺失檢討改進。</p>
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	<p>1. 主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊。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 MYEGov 提供 3 種以上分類檢索服務。</p> <p>3. 規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、網路投票、網路民調等，簡化相關互動及操作方式，以提供民</p>	<p>各科室</p> <p>資訊室</p> <p>各科室</p>	<p>各機關網站主動公開機關基本相關資料，並即時更新，供民眾可 24 小時上網查閱各機關最新資訊。</p> <p>提高網站資訊檢索介面的友善度，導引民眾迅速查詢所需資訊。</p> <p>各機關網頁設置民眾意見反映區並維護管理，提供民眾多元之抒發意見</p>	<p>規劃建置多元網路功能，區分多種類情，公開機關基本資料及提升服務品質執行計畫、便民措施等資訊。</p> <p>資訊室依研考科彙整各科室提供便民措施相關資料，規劃提供分類檢索服務。</p> <p>機關建置網路投票意見調查表、留言板，以提供民眾友善網路溝通環境。</p>

實施要項	推動策略及方法	承辦單位	預期效益	績效成果
	<p>眾友善網路溝通環境。</p> <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，提高線上申辦使用率。</p>	資訊室	<p>管道，建立良好的溝通模式。</p> <p>各機關持續增列線上申辦業務，以達「多用網路少用馬路」之目標，增加民眾之便利性。</p>	<p>研考科提供為民服務線上申辦業務及服務項目，由資訊室協助建置網頁推動線上申辦業務，增加民眾之便利性，常態問題立即線上回應、偵查案件進行情形查詢則轉承辦股回應。。</p>
<p>五、創新服務方式，整合服務資源</p>	<p>1. 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> <p>2. 檢討現行為民服務工作廣度深度，並主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，妥適訂定年度提升服務品質執行計畫。</p> <p>3. 年度內至少一次安排機關服務人員參訪企業或政府機關舉辦之品質管理研習會，著眼於服務產出之目的與結果，追求有價值之創新服</p>	<p>各科室</p> <p>各科室</p> <p>研考科 人事室</p>	<p>各機關持續創新服務項目，以民眾之生活習慣發想設計，俾改善民眾對政府服務之刻板觀念。</p> <p>確立年度執行目標與工作方向，據以落實執行，有助持續提升機關形象及公信力。</p> <p>各機關服務人員透過參訪、研習，引進企業經營理念，增進優質服務品質。</p>	<p>由為民服務中心主任按季召開會議，依為民服務滿意度調查表內缺失或臨櫃人員遇洽公民眾反應缺失，提出改進與創新方案，提升服務品質。</p> <p>為民服務中心主任召集科室主管提案，訂定民眾「常見問答集」公告網站供民眾點閱、為民服務滿意度調查表、處理民眾意見及抱怨意見調查表及各科室如何提供為民服務項目、全面性的優質服務品質。</p> <p>致力於推動全面提升服務品質工作，積極引進企業經營理念，蒐集服務品質優質作法將企業策略管理的原則融入機關服務品質計</p>

實施要項	推動策略及方法	承辦單位	預期效益	績效成果
	<p>務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。</p> <p>4. 年度內至少一次舉辦跨機關資訊研討會、座談會或教育訓練，突破現行機關間之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。</p>	人事室 研考科	各機關同仁藉由參與相關研討會、座談會或教育訓練相互切磋，改進整合服務平台，達到資源共享之目的。	<p>畫及績效管理當中，成為機關積極提昇服務效能之重要利器，俾以強化本署整體之發展策略，以持續改進暨提升本署業務效率及效能。</p> <p>規畫辦理研習會，外聘企業專業人才或學有專精學者至署內演講，激發同仁潛能進而提出創新服務品質與提高效率。</p>

### 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、相關科室依工作項目由承辦科室辦理，並按月或季將成果資料送交研考科彙整執行結果。
- 三、本署應分別於 102 年 4 月、7 月、10 月及 103 年 1 月 12 日前就各科室截至上月底（第一次一～三月；第二次一～六月；第三次一～九月；第四次一～十二月）推動執行計畫之情形及階段性執行成果報告提報臺灣高等法院檢察署。

### 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，能確實提升本署為民

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。
- 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。