

臺灣苗栗地方法院檢察署

105 年度提升服務品質
執行計畫

中華民國 104 年 11 月 13 日

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	3
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	4
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	7
伍、實施步驟	7
陸、管制考核	8
柒、獎勵	8
捌、其他	8

臺灣苗栗地方法院檢察署 105 年度提升服務品質執行計畫

壹、依據

行政院 104 年 4 月 7 日院授發社字第 1041300471 號函修訂「政府服務創新精進方案」、法務部 104 年 10 月 21 日法綜字第 10401516300 號函、臺灣高等法院檢察署 104 年 10 月 28 日檢研丙字第 10400120430 號函。

貳、實施對象

本署各科室。

參、計畫目標

為加速司法改革，減少民怨，進而提升法務形象，本署以「司法脫胎除民怨」為核心價值，秉持「司法為民」之服務理念，創新與精進為民服務作為，以達成「專業、便民、高效率」之全方位優質服務，導入更友善資訊流通運用，深化創新整合服務之積極作為，進一步提升法務機關親民形象與公信力，創造溫暖而富有人性之司法環境，尋求最高之服務價值。

肆、執行策略及方法

實施要項	推動策略及方法	完成期限	承辦科室	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，規劃具有特色並符合民眾需求之設施，主動協助民眾申辦，親切導引服務，並提供業務諮詢。	105 年 12 月	總務科 文書科 研考科	美化、綠化辦公大樓周邊環境及花園，於明顯處所設置標示牌指引停車場位置並指引洽公民眾至檢、院辦公區；辦公處所由司法志工個別引導至洽辦處所，法律程序事項諮詢則由為民服務中心專人提供服務。
	2. 蒐集輿情、民情，檢討精進為民服務工作，並善用傳	105 年 12 月	政風室 文書科 觀護人室	配合全年度各項宣導活動場次，透過行銷作法傳播的服務，並與廣播電台

實施要項	推動策略及方法	完成期限	承辦科室	績效成果
	<p>播媒體等公眾場合，宣導政府施政措施及執行成效，年度內至少1次。</p> <p>3. 聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，宣達政府服務訊息及功能，年度內至少四次。</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>5. 透過每月工作會報及其他業務座談會之</p>	<p>105年12月</p> <p>105年12月</p> <p>105年12月</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>文書科 研考科</p>	<p>配合宣導政府施政措施及執行成效。</p> <p>結合更生保護會、榮譽觀護人協進會、苗栗縣司法志工協會等資源，並充分運用社會勞動、義務勞務執行機構，協助提供專業性服務、辦理各項公益事務，如反毒、反賄選宣導等。</p> <p>為民服務中心臨櫃科室均為開放式櫃台與民眾面對面溝通，增加親和感、辦公區轉角處均設有標示牌動線明確標示辦公區；為民服務中心並設有專人諮詢、各種例稿及書籍供參，主動提供為民服務資訊，加強e化服務，於網站上建置方便民眾線上申辦系統，積極進行環境綠化及無障礙空間設施，以提供民眾或同仁便利及舒適之辦公環境，提升服務品質及效率。</p> <p>對指示事項之執行情形，於下次工作會報中提出報告，</p>

實施要項	推動策略及方法	完成期限	承辦科室	績效成果
	機會，鼓勵同仁提出有價值而合理可行之創意服務項目。			確實執行，並鼓勵同仁提出有價值且合理可行之創意服務項目。
二、便捷服務程序，確保流程透明	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="367 461 671 763">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。 <li data-bbox="367 766 671 1272">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。 <li data-bbox="367 1274 671 1780">3. 檢討申辦案件應檢附文件之必要性，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。 <li data-bbox="367 1783 671 2036">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。 	<p data-bbox="673 461 879 551">105年12月</p> <p data-bbox="673 801 879 891">105年12月</p> <p data-bbox="673 1312 879 1402">105年12月</p> <p data-bbox="673 1783 879 1872">105年12月</p>	<p data-bbox="880 461 1070 595">主任檢察官書記處</p> <p data-bbox="880 801 1070 846">各科室</p> <p data-bbox="880 1312 1070 1402">資訊室 研考科</p> <p data-bbox="880 1783 1070 1917">書記處 資訊室 政風室</p>	<p data-bbox="1072 461 1410 719">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，以縮短民眾等候時間。</p> <p data-bbox="1072 801 1410 1104">不定期修正工作手冊並檢討各項服務作業流程，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 data-bbox="1072 1312 1410 1693">提供各項聲請例稿，使民眾清楚瞭解聲請需填寫資料，並配合網路下載例稿，增強申辦使用速度、減少辦理案件之繁瑣性、增加快速及便利性。</p> <p data-bbox="1072 1783 1410 2036">為民服務中心提供民眾諮詢案件程序流程及申辦各項聲請案件應附之證明文件，以加速辦理時間，提升服務效</p>

實施要項	推動策略及方法	完成期限	承辦科室	績效成果
	<p>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、內部控制作業，嚴謹監督作業過程。</p>	105 年 12 月	各科室	<p>率，各項業務作業流程公開於網站供民眾瞭解各項業務職掌與網路聲請之申辦方式、增強查詢功能。</p> <p>全面實施加強服務品質管控，按照本署各科室訂定之內部控制制度進行稽核，以有效避免風險發生及造成損失。</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解答，減少處理時間及民眾抱怨。</p> <p>2. 每季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>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</p>	<p>105 年 12 月</p> <p>105 年 12 月</p> <p>105 年 12 月</p> <p>105 年 12 月</p>	<p>為民服務中心</p> <p>研考科</p> <p>各科室</p> <p>新聞發言人</p>	<p>由研考科長及 2 位專責司法志工負責接聽民眾電話並於現場立即回應民眾訴訟程序方面問題，提供及時、正確之解答，以快速有效的解決民眾問題。</p> <p>實施電話禮貌測試，以有效改善同仁服務態度。</p> <p>電話禮貌優良楷模者於工作會報上給予表揚，作為全體同仁學習標竿，以發揮影響力。</p> <p>針對新聞之負面報導，經由發言人機</p>

實施要項	推動策略及方法	完成期限	承辦科室	績效成果
	<p>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、規劃服務政策或措施。</p> <p>6. 每月辦理民眾意見調查，並就調查資料結果加以分析，藉以改進缺失。</p>	<p>105年12月</p> <p>105年12月</p>	<p>書記處</p> <p>資訊室 研考科 執行科</p> <p>政風室 研考科</p>	<p>制，於第一時間主動對外宣布，發布新聞稿，並提出具體事證以平衡事實，使民眾能獲得真實之正確資訊。</p> <p>透過各業務單位訂定「常見問題集」，公告於機關網站供民眾點閱，以瞭解機關為民服務項目、相關問題處理流程及臨櫃業務流程，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，於為民服務中心、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，由民眾評核機關臨櫃人員服務態度，按月彙整作成統計表，優異者於工作會報上表揚，有缺失則加以檢討改進。</p>
<p>四、豐富服務資訊，促進網路溝通</p>	<p>1. 主動公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確</p>	<p>105年12月</p>	<p>各科室</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>

實施要項	推動策略及方法	完成期限	承辦科室	績效成果
	<p>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 My E Gov 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，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> <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> <p>5. 透過資訊科技的運用，改善政府服務提</p>	<p>105 年 12 月</p> <p>105 年 12 月</p> <p>105 年 12 月</p> <p>105 年 12 月</p>	<p>資訊室</p> <p>書記處 資訊室 研考科</p> <p>資訊室 研考科</p> <p>資訊室 研考科</p>	<p>依 My E Gov 分類檢索規範 3 種分類檢索服務，由資訊室依研考科彙整各研究室提供便民措施相關資料，規劃提供分類檢索服務。</p> <p>本署網頁設置有檢察長信箱、電子問卷調查意見表，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> <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，及提高線上申辦使用率，以達「多用網路少用馬路」之目的，增加民眾之便利性，並於公眾區域提供洽公民眾無線上網(WI-FI)服務及手機充電服務。</p> <p>本署網頁提供首長信箱、檢察機關開庭進度查詢、及便</p>

實施要項	推動策略及方法	完成期限	承辦科室	績效成果
	供方式，鼓勵民眾多用網路或行動載具。			民服務線上申辦系統，多用網路少用馬路，讓民眾「不出門能辦大小事」。
五、創新服務方式，整合服務資源	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。	105年12月	各科室	鼓勵同仁隨時提出創新服務項目，俾改善民眾對政府機關服務之刻板觀念。
	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。	105年12月	人事室 研考科 觀護人室	持續遴選本署退休人員及志工，並鼓勵民間參與公共服務。
	3. 舉辦參訪服務品質優秀之企業或政府機關，以學習其優點，期能以較少的成本，得到更好的服務品質。	105年12月	書記處 人事室 研考科	為提供優秀的服務品質，藉由安排機關服務人員參訪服務績效優良之企業或政府機關，吸取優良經驗，以收事半功倍之效，並進而提出創新服務品質與提高效率。

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105年4月、7月、10月及106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，並不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：

有關評審及獎勵方式，依行政院「政府服務品質獎評獎實施計畫」及「法務部 105 年度服務品質獎評獎實施計畫」等相關規定辦理。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、本計畫奉核後，將主動公開本署網站及為民服務中心。
- 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。