

臺灣嘉義地方法院檢察署 106 年度服務躍升執行計畫

壹、依據

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」、法務部 106 年 2 月 24 日法務部法綜字第 10601510650 號函頒「法務部 106 年度服務躍升實施計畫」暨臺灣高等法院檢察署 106 年 3 月 7 日檢研丙字第 10600026470 號函辦理。

貳、實施對象

本署各科室。

參、計畫目標

為精進機關同仁「司法為民」服務理念，激勵創新與強化為民服務作為，達成全方位優質服務，減少民怨，提升檢察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	完成期限	執行單位	預期效益
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	1. 建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	經常性辦理	各科室	訂定業務標準作業流程，不定期檢討修正，因時制宜，簡化各項為民服務作業流程，增進服務人員專業素養，建立標準化、一致性作業方式，縮短處理時限，避免疏誤，確保問題回應之正確性。
	2. 提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。	經常性辦理	各科室	按月公佈偵查、執行案件收結表、司法保護業務統計表、廉政服務案件統計表、為民服務各項業務統計表、檢察官辦案態度分析表及提供網路申辦、查詢等服務，讓民眾清楚瞭解作業程序及流程，方便民眾聲請及

	<p>3. 注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。</p> <p>4. 因應業務屬性及服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。</p>	<p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p>	<p>文書科 總務科 資訊室 研考科</p> <p>各科室</p>	<p>查詢，提升服務流程透明度。</p> <p>秉持「以客為尊」之信念，規劃舒適洽公環境，指派優秀人員及司法志工辦理為民服務中心業務，設置手機充電站及 iTaiwan Wi-Fi 網域，完備單一窗口全功能，提供主動、迅速、高效率優質服務，達成一處送件，全程服務，落實臨櫃服務一次完成。</p> <p>鼓勵同仁以貼近民眾生活習慣發想設計為理念，創新服務項目，強化服務作為，提昇服務品質，改善民眾對政府服務之刻板觀念，型塑檢察新形象。</p>
<p>二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求</p>	<p>1. 納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求的服務。</p> <p>2. 善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施。</p>	<p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p>	<p>政風室 資訊室 文書科 研考科</p> <p>各科室</p>	<p>機關網頁建立多元溝通平台，設置「檢察長信箱」、「民意信箱」及「政風信箱」等，另設置線上問卷單元，提供「檔案應用服務意見調查表」、「民眾瀏覽本署全球資訊網滿意度調查」、「人民陳訴案件滿意調查表」、「檢察官辦案態度意見調查表」四種問卷，提供民眾多元抒發意見管道，即時回應，建立良好溝通模式。</p> <p>建立「為民服務常見問題集FAQ」，轉換民眾意見成為服務政策或措施，瞭解民眾需求，積極檢討改進，減少民眾疑惑，增進對政府施政之信賴感。</p>

	<p>3. 依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。</p> <p>4. 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p>	<p>各科室</p> <p>研考科</p>	<p>利用各式會議及法律宣導場合，辦理民眾意見調查，即時取得外部意見及評價，藉以檢討改進業務流程，精進服務效能，提升服務品質。</p> <p>民眾如有法令之疑問，可利用電話洽詢服務中心，訴訟輔導專責人員即時回應，解答相關問題，達到快速有效的服務。</p>
<p>三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>1. 擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。</p> <p>2. 衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。</p> <p>3. 推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。</p> <p>4. 關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。</p>	<p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p>	<p>各科室</p> <p>各科室</p> <p>各科室</p> <p>各科室</p>	<p>加強宣導配合網路申辦，提高電子闖門查驗比率，檢討並減量申辦案件應檢附文件之必要性，減少作業流程，提高行政效率。</p> <p>機關網頁建置線上申辦業務，提供法務部各式線上申請表單及本署因應民眾需求自製編製之表單，提供民眾下載運用，達成「多用網路少用馬路」之目的，讓民眾「不出門能辦大小事」，增加民眾之便利性。</p> <p>藉由研討會、座談會或教育訓練相互切磋，突破機關間之隔閡，改進整合服務平台，完成資源共享之目的。</p> <p>各科室若發現新聞之負面報導，立即回報新聞處理小組研議，於第一時間主動澄清，並提出具體事證以平衡事實，以供民眾獲得真實之正確資訊。</p>

<p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p>	<p>1. 體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務的成本。</p> <p>2. 搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。</p> <p>3. 考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。</p>	<p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p>	<p>觀護人室</p> <p>觀護人室</p> <p>各科室</p>	<p>結合更生保護會、犯罪被害人保護協會、榮譽觀護人協進會等等社會資源，針對弱勢族群之需求，適時補充政府經費、人力之不足，提供關懷服務，展現檢察機關公義關懷之正面形象。</p> <p>針對轄內偏遠或交通不便地區，設立司法保護據點，延伸服務力道，體現柔性司法之公益形象。</p> <p>配合 MyEGov 分類檢索規範，製作各項服務民眾宣導文件電子檔，讓民眾可以快速取得本署各項業務及相關活動資訊，增加與民眾間之互動。檢索服務，採活潑生動方式展現政府為民服務之熱忱，並依 MyEGov 分類檢索規範，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>
<p>五、開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	<p>1. 建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。</p> <p>2. 促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。</p>	<p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p>	<p>各科室</p> <p>各科室</p>	<p>機關網站依「政府資訊公開法」第7條規定，主動公開基本資料及各項政府應主動公開資訊，即時更新，及正確內容連結，提供之文件可編輯者，應包含 ODF 文書格式，非可編輯者，採用 PDF 文書格式，便利民眾隨時上網查閱、應用。</p> <p>機關網頁提供「檢察長信箱」、「民意信箱」及「政風信箱」等網路平台，民眾洽公區域，實體配置「意見</p>

	3. 檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。	經常性辦理	各科室	箱」，提供多元管道導入民眾意見，以作為改進行政措施，分析、運用，精進服務作為。 加強服務品質控管，落實PDCA（計畫、執行、檢核、矯正）檢核各項作業環節，提升服務效能。
六、掌握社會發展趨勢，專案規劃前瞻服務	1. 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。	經常性辦理	各科室	利用辦理反毒、反賄選及校園法治教育，及透過廣播電台宣導施政措施等方式，蒐集民意及媒體報導，瞭解輿情反應，檢討分析改進，策訂前瞻服務措施，拉近與民眾之距離。
	2. 善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。	經常性辦理	各科室	賡續檢討推動網站線上申辦業務及服務項目，配合法規修正，簡化各項為民服務作業流程，擴展第一線服務措施，精進服務效能。
	3. 結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決服務或公共問題。	經常性辦理	文書科 人事室	聘請學者專家演講，引進外部企業經營智識及理念，吸取優質而節省成本之作法；辦理同仁經驗分享，現身說法，納入內部經歷，標竿學習，檢討改進，整合內、外部專業智能，創新服務方式，增進服務品質，提升服務效能。
	4. 權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性。	經常性辦理	研考科	每月辦理民眾意見調查，研析滿意度趨勢，期以瞭解民情民瘼、民眾觀感及需求，提供相關科室檢討改進，拓展服務效益。

伍、實施步驟

- 一、本計畫陳報上級核定後，由各科室依照工作項目，切實執行辦理。
- 二、各科室分別於上半年、下半年將服務躍升執行成果送交研考科彙整，依規定陳報上級審核。

陸、管制考核

- 一、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，不定期檢討實施成效。
- 二、聘請專家學者或藉由同仁經驗分享，引進企業經營理念，灌輸同仁積極主動服務精神，隨時檢討缺失，提出創意，提升服務品質。

柒、獎勵

同仁提出之改善措施或創意，能提升為民服務品質者，或工作成果表現優異者，除作為年終考核之依據外，並提請檢察長予以獎勵。

捌、其他

- 一、本計畫核可後，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。