

臺灣臺北地方法院檢察署 101 年度提升服務品質執行計畫

壹、依據：行政院函頒「政府服務創新精進方案」暨法務部「101 年度提升服務品質實施計畫」辦理。

貳、計畫業務範圍：檢察、司法保護、行政、執行。

參、實施對象：本署各科室

肆、計畫目標：以「司法脫胎 除民怨」為核心價值，秉持「創新與精進」精神，積極落實推動各項為民服務措施，期能達到「專業、便民、高效率」全方位優質服務之目標，持續提升法務機關親民形象與公信力。

伍、執行策略及方法：

一、優質便民服務

項目	工作指標	執行策略	完成期限	執行單位	預期效益
		推動作法			
服務流程	服務流程便捷性	<p>(一) 設置全功能櫃台，強化機關內部橫向連繫</p> <p>1. 櫃台「一元化」作業。</p> <p>2. 定期會議檢討、改善。</p> <p>(二) 簡化作業流程、辦理時限</p> <p>1. 訂定明確作業規範。</p> <p>2. 推動公文電子交換。</p> <p>3. 推廣以電話、網路等方式受理人民</p>	<p>賡續辦理</p> <p>賡續辦理</p>	各科室	設置全功能櫃台，配合網路申辦，縮短各項為民服務作業流程，增加快速及便利性。

	<p>申請案件。</p> <p>4. 受理民眾按鈴申告案件。</p> <p>5. 提供各項夜間服務。</p> <p>6. 公文退稿隨簿冊送還。</p> <p>(三)減少申辦人檢附之各類紙本書表、證件、謄本數量</p> <p>1. 運用自然人憑證的認證。</p> <p>2. 透過法務部查詢系統查詢相關資料。</p>	<p>廣續 辦理</p>		
<p>服務流程透明度</p>	<p>(一)提供案件承辦資訊及查詢管道</p> <p>1. 配合政府資訊公開法，訂定應用須知及聲請流程。</p> <p>2. 設立檔案應用申請服務櫃台。</p> <p>3. 為民服務中心提供現場臨櫃查詢。</p> <p>4. 張貼及公告標準作業流程。</p> <p>5. 提供網路申請案件進度查詢機制。</p> <p>6. 「新收作業電腦</p>	<p>廣續 辦理</p>	<p>各科室</p>	<p>提供多元化公開完整的服務資訊。</p>

		<p>化」提供新收人犯辦理情形。</p> <p>7. 偵查庭外設有綜合顯示看板。</p> <p>(二) 提供案件主動通知及確認功能</p> <p>1. 人民陳情案件偵結情形主動函復。</p> <p>2. 「法務部便民服務線上申辦系統」、「檢察長信箱」主動提供收件確認功能，且均以電子郵件即時回應。</p> <p>3. 利用電話查詢，提供即時答復。</p> <p>4. 案件偵查結果公布於公佈欄及本署全球資訊網。</p>	<p>賡續辦理</p>		
<p>機關形象</p>	<p>服務場所便利性</p>	<p>(一) 機關內外環境規劃具特色並符合民眾需求</p> <p>1. 加強美化、綠化，提供民眾完善溫馨優質的洽公環境。</p> <p>2. 服務標示及方向引導清楚且正確。</p> <p>3. 申辦動線規劃妥適並符合民眾使用習慣。</p>	<p>賡續辦理</p>	<p>總務科 訴訟輔導科 資訊室</p>	<p>機關提供民眾優質洽公環境，樹立機關服務形象。</p>

		<p>(二) 充實、更新機關服務設施妥適完備</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 各項行政設備妥適安全並檢測維護。 2. 各種申辦書表、文具等文件設施完備並符合需求。 3. 落實無障礙設施完善。 	<p>賡續辦理</p>		
	<p>服務行為友善性與專業性</p>	<p>(一) 服務具親和力</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 加強臨櫃服務禮儀。 2. 加強電話禮貌測試及服務場所環境維護；定期表揚電話禮貌楷模。 3. 現場主動協助引導民眾。 4. 主動聯繫、通知、訪視。 <p>(二) 服務專業性</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢察官分專組辦案。 2. 遴選資深績優專業人員負責解答法律問題。 3. 服務人員問題回應正確。 	<p>賡續辦理</p>	<p>各科室 犯罪被害人保護協會 臺灣臺北分會</p>	<p>提供機關優秀及專業人員為民服務，以客為尊，主動服務。</p>

	服務行銷有效性	<p>透過宣導提升民眾對政府施政及服務措施的瞭解</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 聯合企業社會團體辦理各項公益事務。 2. 運用機關人力推廣法治教育及政令宣導。 	賡續辦理	<p>各科室 犯罪被害人保護協會臺灣臺北分會 臺灣更生保護會臺北分會 臺北市觀護志工協進會</p>	廣佈政府施政措施及成效，拉近與民眾之距離。
顧客關係	民眾滿意度	<p>(一) 建立為民服務中心，提供即時、正確之專業知識解答</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建置全功能作業櫃台。 2. 選派專業、熱忱人員服務，解答民眾問題。 <p>(二) 辦理服務滿意度調查</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理年度政風問卷調查。 2. 檢察官問案態度及提升服務品質意見調查。 3. 網站提供意見調查表供民眾下載表達意見。 <p>(三) 定期或不定期</p>	<p>賡續辦理</p> <p>賡續辦理</p>	<p>訴訟輔導科 研考科 政風室</p>	辦理民意調查，瞭解民眾需求，加強考核改進服務缺失，提升服務品質。

		<p>辦理服務品質考核</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理服務人員服務態度、電話禮貌測試。 2. 不定期抽查服務處所。 3. 偵查筆錄數位錄音系統音訊品質檢測。 			
	<p>民眾意見處理有效性</p>	<p>(一) 設有民眾意見及抱怨處理機制</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理人民陳情案件。 2. 透過首長信箱回應。 3. 檢察官問案態度及提升服務品質意見調查。 4. 本署全球資訊網設有公共事務討論區。 5. 我的e政府設有本署公共事務討論區。 <p>(二) 建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 實施新聞發言人制度。 2. 蒐集媒體有關報 	<p>賡續辦理</p> <p>賡續辦理</p>	<p>訴訟輔導科 文書科 研考科 紀錄科 政風室 資訊室</p>	<p>廣納民眾意見，建立快速主動回應機制。</p>

		導作為本署採行 或改進之依據。			
--	--	--------------------	--	--	--

二、資訊流通服務

目	工作指標	執行策略	完成期限	執行單位	預期效益
		推動作法			
資訊提供及檢索服務	資訊公開適切性	<p>公開法令、政策及服務資訊</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公開相關法令規定。 2. 公開機關之組織、職掌等基本資料。 3. 公開工作計畫、業務統計、預（決）算書及研究報告等。 4. 公開機關服務項目。 5. 常見問答集。（FAQ）。 6. 機關活動。 7. 機關文宣。 8. 緩起訴資訊專區。 9. 重大政策與就業資訊。 10. 社會勞動專區。 11. 退休人員專區。 12. 偵結公告通知。 13. 法務部科技設備監控問答。 14. 婦幼安全通報諮詢系統。 15. 反賄選專區。 	賡續辦理	各科室 更生保護會 臺北分會 犯罪被害人保護協會臺北分會 臺北市觀護志工協進會	機動網站主動公開基本相關資料並即時更新，供民眾可24小時上網查閱機關最新資訊。

<p>資訊內容有效性</p>	<p>(一) 資訊服務正確程度</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定網站資料定期更新規則。 2. 定期檢核網頁內容，即時更新。 <p>(二) 資訊連結正確程度</p> <p>定期檢核網頁各項資訊連結之正確性。</p>	<p>賡續辦理</p>	<p>各科室</p>	<p>公布正確且及時性資訊，有效減少不合時宜資料</p>
<p>資訊檢索完整性與便捷性</p>	<p>機關網站提供分類檢索及便捷服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 機關配合 MyEGov 網站提供主題、施政與服務 3 種分類檢索。 2. 多樣化的資訊檢索方式。(全文檢索) 3. 檢索及互動功能簡單易用。 	<p>賡續辦理</p>	<p>資訊室</p>	<p>檢索服務依 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>

線上服務及電子參與	線上服務量能擴展性	(一)提供線上服務業務 1. 法務部便民服務線上申辦系統部分(採憑證申辦)。 2. 法務部便民服務線上申辦系統部分(採非憑證申辦)。 3. 檢察長信箱。 (二)推廣線上服務情形 推廣線上服務增進服務效益。	賡續辦理 賡續辦理	各科室	增加線上申辦業務，以達「多用網路少用馬路」之目標，增加民眾之便利性。
	電子參與多樣性	多元的電子參與 1. 提供民眾意見反映區(留言板)。 2. 設置「公共事務討論區」。 3. 提供網路投票及民意調查。	賡續辦理	資訊室	提供民眾多元之抒發意見管道，建立良好溝通模式。

三、創新加值服務

項目	工作指標	執行策略	完成期限	執行單位	預期效益
		推動作法			
創新服務情形	有價值的創新服務	有價值之創意服務 1. 提升檢察功能。 2. 彈性調整服務時間。 3. 結合社會資源協助辦理相關服務工作，擴大服務功能。 4. 加強辦理法治教育，提升民眾法治觀念，端正選風。 5. 加強預防犯罪宣導。 6. 深化觀護業務。 7. 協助國外人士瞭解我國檢察制度。 8. 執行「清淨家園全民運動」。 9. 辦理擴大為民服務。	101年 12月	各 科 室 更 生 保 護 會 臺 北 分 會 犯 罪 被 害 人 保 護 協 會 臺 北 分 會	以民眾的利益及觀感為考量，創新服務項目，引進企業經營理念吸取優質作法，改善民眾對政府服務之刻板觀念，增進機關更好的服務品質。
	服務措施延續性及標竿學習	(一)透過會議或講習鼓勵持續檢討改善有價值之創意服務 1. 訂定標準化作業規範及流程 2. 成立「內部自行	101年 12月	各 科 室	藉相關研討會、座談會或教育訓練相互切磋，改進缺失凝聚共識。

		<p>查核小組」定期辦理稽核。</p> <p>3. 舉辦跨機關研討會、座談會或教育訓練相互切磋，改進整合服務平台，完成資源共享之目的。</p> <p>(二)服務措施的標竿學習</p> <p>檢討服務領域研採企業作法。</p>			
--	--	--	--	--	--

陸、實施步驟

- 一、本執行計畫經報請檢察長核定後實施，並公開張貼於本署全球資訊網。
- 二、本計畫由「為民服務中心」任務編組成員，負責推動實施，並檢討實施成效。
- 三、各執行單位得依業務執掌，就各項具體作法量化服務指標，並視業務特性提供創新作法，擴大為民服務領域。

柒、管制考核

- 一、本署各執行單位應依執行計畫據以執行，由研考科定期或不定期辦理考核，隨時檢討改進。
- 二、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正補充。