

臺灣臺北地方法院檢察署 106 年度提升服務品質執行計畫

壹、依據

行政院函頒修訂「政府服務創新精進方案」暨法務部「106 年度提升服務品質實施計畫」辦理。

貳、實施對象

本署各科室

參、計畫業務範圍

檢察、司法保護、行政、執行。

肆、計畫目標

為激勵本署同仁，秉持「司法為民」之服務理念，創新與精進為民服務作為，積極落實推動各項為民服務措施，期能達成「專業、便民、高效率」全方位優質服務，持續提升法務機關親民形象與公信力之目標。

伍、計畫內容

實施要項	推動策略及方法	完成期限	執行單位	預期效益
一、提升服務品質，深化服務績效	(一)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。 1. 加強美化、綠化，提供民眾完善溫馨優質的洽公環境。 2. 公共區域均設有雙語服務標示，並建置中、英文網頁服務外籍民眾。 3. 各項行政設備妥適安全並檢測維護。 4. 本署內、外公共區域落	賡續辦理	總務科 訴訟輔導科 資訊室 會計室 觀護人室 研考科 執行科 文書科 法警室 環境整潔督導小組	第一線服務人員秉持「以客為尊」信念，提供主動、優質服務。

實施要項	推動策略及方法	完成期限	執行單位	預期效益
	<p>實無障礙設施，提供輪椅供行動不便之民眾使用。</p> <p>5. 建置「當事人報到自動化」系統，提供當事人以刷碼方式辦理報到作業，簡化及縮短報到程序。</p> <p>6. 當事人休息區，提供電視、文宣、飲水機、環保紙杯。</p> <p>7. 設置哺乳室，供民眾哺乳育嬰。</p> <p>8. 公共區域提供免費上網服務(iTaiwan 無線上網服務)及免費充電。</p> <p>9. 1 樓、4 樓公共區域設置「自動體外心臟電擊去顫器」(AED)之緊急救護設備器材。</p> <p>10. 編列預算整修採購大樓辦公廳舍及於舊有辦公室大樓增設偵查庭，提供民眾整潔、莊嚴之訊問處所。</p> <p>11. 設置服務台，司法志工以走動式服務，協助引導洽公民眾。</p> <p>12. 偵查庭外設置綜合顯示看板及庭外顯示器，提供庭訊進度。</p> <p>13. 「新收作業電腦化」，於報到處以大型液晶螢幕顯示人犯處理情形。</p>			

實施要項	推動策略及方法	完成期限	執行單位	預期效益
	<p>14. 成立「環境整潔督導小組」，環境執行長每日不定時巡視所負責樓層公共區域，發現有影響環境安全、整潔之情形，立即清除或請總務科派員處理，以維護環境整潔安全。</p> <p>15. 改善拘留室空間及環境衛生，以維護人權。</p> <p>(二) 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。</p> <p>1. 成立「法律宣講團」，結合機關、學校、監所、廣播電台等機關團體共同辦理法律宣導，並宣達政府施政措施。</p> <p>2. 結合轄區區公所舉辦司法民意座談會，藉由民眾參與之機會，加強反毒、反詐騙之宣導，並蒐集輿情、傾聽民眾心聲，檢討精進為民服務工作。</p> <p>3. 利用為民服務中心跑馬燈、當事人休息區之電視宣導政令、法律常識及各項服務資訊。</p> <p>4. 持續與正聲廣播電台</p>	<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 臺灣更生保護會臺北分會 臺北市榮譽觀護人協進會</p>	<p>宣達政府施政措施及成效，拉近與民眾之距離。</p>

實施要項	推動策略及方法	完成期限	執行單位	預期效益
	<p>合作—YOYO LIVE SHOW「生活法律便利通」(生活法庭)節目，講授法律問題。</p> <p>5. 利用機關、學校、團體至本署參訪及民眾至為民服務中心洽詢訴訟輔導業務時，主動發放政策文宣，加以宣導。</p> <p>6. 設置檢察長電子信箱蒐集輿情與民眾建言。</p> <p>7. 蒐集剪報了解媒體有關報導，作為本署採行或改進之參考。</p> <p>(三)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。</p> <p>1. 結合熱心公益人士及團體，推動「修復式司法」，藉由修復促進者、陪伴者為橋樑，提供加害者與被害人或家屬對話與解決問題的機會。</p> <p>2. 與更生保護會、被害人保護協、榮譽觀護人協進會及其關聯團體服務據點，協助辦理各項扶助、法律諮詢、安置收容、就業輔導、就學等服務。</p> <p>3. 與財團法人法律扶助基金會臺北分會合作，建立法律扶助推廣及</p>	<p>賡續辦理</p>	<p>觀護人室 人事室 文書科 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 臺北市榮譽觀護人協進會</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>

實施要項	推動策略及方法	完成期限	執行單位	預期效益
	<p>轉介。</p> <p>4. 謹慎遴聘緩起訴義務勞務機關及社會勞動執行機關，協助執行緩起訴義務勞務及社會勞動案件。</p> <p>5. 結合松陽基金會司法保護據點持續辦理高關懷少年成長課程及法律宣導講座。</p> <p>6. 結合台北市榮譽觀護人協進會及學校、公益團體辦理弱勢或高關懷青少年課後社區生活營。</p> <p>(四)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>1. 申辦動線規劃妥適並符合民眾使用習慣。</p> <p>2. 服務標示及方向引導(含雙語標示)清楚且正確。</p> <p>3. 各種申辦書表、文具、老花眼鏡等文件設施完備並符合需求。</p> <p>4. 實施偵查筆錄電腦化系統及數位化錄影、錄音，並定期檢測、維護，以確保偵查筆錄之品質及正確性。</p> <p>5. 實施遠距訊問視訊系統，減少戒護嫌犯之勞</p>	賡續辦理	各科室	提供民眾優質洽公環境，樹立機關服務形象。

實施要項	推動策略及方法	完成期限	執行單位	預期效益
	<p>費或避免民眾遠距離往返應訊。</p> <p>6. 採用雙向視訊系統及單面鏡，隔離訊問被告與被害人，避免被害人二度傷害。</p> <p>7. 相驗制度採 24 小時隨報隨驗，相驗完畢無爭議案件立即製發相驗屍體證明書並附使用說明，以利辦理後續事宜。</p> <p>8. 加強宣導辦理犯罪被害人保護等相關業務，外勤相驗時，如發現有當事人符合犯罪被害人保護法所定補償要件時，主動發給犯罪被害人補償金申請書、申請須知及相關保護法令予被害人或其遺屬並協助辦理或申請；同時請財團法人犯罪被害人保護協會臺北分會提供必要之保護措施及協助。</p> <p>9. 於機關網頁登載民眾辦理聲請事項及程序一覽表，並隨時公告最新訊息，提供民眾各項申辦資訊。</p>			
<p>二、便捷服務程序，確保流程透明</p>	<p>(一) 檢討、改善及設置單一窗口全功能櫃台，並以民眾角度檢討機關內部及上下游服務流程不便利之</p>	<p>賡續辦理</p>	<p>各科室</p>	<p>全面提供民眾便捷洽公環境，達到一處收件，全程服務之</p>

實施要項	推動策略及方法	完成期限	執行單位	預期效益
	<p>處，主動尋求跨部門及跨機關合作，整合服務流程。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 為民服務中心建立「櫃台一元化」，以「單一服務窗口」簡化申辦流程；強化機關內部橫向聯繫，達到一處收件，全程服務之要求。 2. 實施公文電子交換及線上簽核系統，提升公文辦理效率。 3. 101年10月1日成立司法保護中心，於一樓為民服務中心設置司法關懷服務轉介窗口，整合地方政府及社會保護資源，協助當事人或其家屬，針對其困難需求轉介至協助單位。 4. 推廣以郵件、電子郵件及電話，受理民眾申請案件。 5. 積極推行自動化櫃檯，利用電腦作業，縮短民眾洽辦時間。 6. 為民服務中心中午不打烊，派員輪值，提供訴訟輔導及收文、收狀等服務。 7. 於法警室設置夜間服務窗口，於非上班時間代收當事人書狀及發放證人通譯日旅費。 <p>(二) 檢討為民服務工作相關作業標準及服</p>	<p>賡續辦理</p>	<p>各科室</p>	<p>要求，落實「臨櫃服務一次OK」。</p> <p>定期修正各項為民服務</p>

實施要項	推動策略及方法	完成期限	執行單位	預期效益
	<p>務規範，編訂或簡化作業流程、辦理時限，訂定明確作業程序，並量化服務指標。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 簡化作業流程，訂定各項聲請事項工作流程圖，並張貼本署網站，提升服務品質。 2. 於定期會議中檢討為民服務工作相關作業標準及服務規範。 3. 成立網頁推動小組，定期更新網頁及稽核，提供民眾最新資訊。 <p>(三) 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，提高資料查驗使用電子謄本認證之比例。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本署網站聯結法務部便民服務線上申辦系統，運用自然人憑證認證，簡化申辦流程、減少書表檢附。 2. 案件承辦檢察官可透過法務部單一窗口查詢系統，直接進入地政、戶政等系統查詢相關資料，減少辦案之繁瑣性，增加快速及便利性。 <p>(四) 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之前</p>	<p>賡續辦理</p> <p>賡續辦理</p>	<p>各科室</p> <p>各科室</p>	<p>作業流程標準化、一致性，節省工時，減少疏誤。</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</p>

實施要項	推動策略及方法	完成期限	執行單位	預期效益
	<p>提下，各機關應建立至少五項申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定為民服務白皮書、強化為民服務中心實施計畫及民眾辦理聲請事項及程序一覽表張貼於本署網站。 2. 本署網站聯結法務部「便民服務線上申辦系統」，提供民眾各申請項目及進度查詢服務。 3. 設立檔案應用申請服務櫃檯。 4. 為民服務中心受理臨櫃或電話申請查詢，提供即時答覆。 5. 在不違反資訊公開規定及隱私權保護之前提下，於網站設置「偵結公告通知」專區，提供案件之相關進度。 <p>(五)建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確立分層負責制度，並依標準作業流程實施。 2. 落實執行內部控制制度，各單位主管人員於日常管理業務過程，即時監督相關業務之內部控制各組成要素之 	<p>賡續辦理</p>	<p>各科室</p>	<p>及作業程序，以加速辦理時間。</p> <ol style="list-style-type: none"> 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>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>

實施要項	推動策略及方法	完成期限	執行單位	預期效益
	<p>存在及持續運作。</p> <p>3. 成立內部稽核專責小組，對各科室內部控制作業項目為有效抽核，確保內部控制得以持續有效運作。</p> <p>4. 提高辦案速度及正確性，加強案件管考、稽催，每月陳報上級機關。</p> <p>5. 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。</p> <p>6. 成立網頁推動小組不定期開會，並加強考核網頁維護與更新情形。</p> <p>7. 每月以「無障礙網頁檢測程式」檢測本署全球資訊網頁內容是否符合規定。</p> <p>8. 厲行準時開庭，由值星主任檢察官不定時訪查開庭情形，並製作紀錄表陳檢察長核閱。</p> <p>(六) 透過無線網路及行動載具的便利性，主動迅速提供電子化政府各項行動便民及超值服務。</p> <p>1. 本署公共區域提供免費上網服務(iTaiwan無線上網服務)。</p> <p>2. 本署網站提供開庭進度查詢系統。</p> <p>3. 建置「當事人報到自動化」系統，提供當事人</p>	<p>賡續辦理</p>	<p>資訊室 法警室</p>	<p>機關服務提供，與時俱進，並以「主動關心服務到家」為目標。</p>

實施要項	推動策略及方法	完成期限	執行單位	預期效益
	<p>訴電話件數，惕勵員工提升服務品質。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 研考科每月不定時對機關同仁測試電話禮貌；並通知各科室主管加以宣導。 2. 民眾陳訴及建議事項，均積極處理並切實檢討。 3. 政風室接獲民眾投訴(電話)，經查確有態度欠佳情形者，則請主管予以勸導，並列入平時考核參考。 <p>(三)定期選拔電話禮貌優良楷模給予表揚，以資鼓勵。</p> <p>本署內部測試及法務部、高檢署電話禮貌測試結果，對於表現優良同仁予以鼓勵表揚。</p> <p>(四)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>落實發言人制度，對於重大矚目案件或新聞之不實報導，妥速蒐集相關報導，由新聞發言人及時提出澄清或說明。於兼顧偵查不公開原則及民眾資訊權之前題下，審慎處理偵查中案件之新聞發布。</p>	<p>賡續辦理</p> <p>適時辦理</p>	<p>各科室</p> <p>襄閱主任檢察官 官長室 政風室 文書科</p>	<p>作為其他同仁學習標竿，發揮擴散效果。</p> <p>針對新聞負面報導，於第一時間主動澄清，並提出具體事證以平衡事實，供民眾獲得正確資訊。</p>

實施要項	推動策略及方法	完成期限	執行單位	預期效益
	<p>革新及廉能政風之參考。</p> <p>2. 辦理「檢察官、檢察事務官辦案態度意見調查」及「提升服務品質意見調查」，並按月統計分析，作為改善依據，以提升服務品質。</p> <p>3. 於本署網站建置「線上問卷」，實施網路調查，作為改進服務之參考。</p> <p>4. 設置「親民及政風專用信箱」，提供民眾申訴投書、意見抒發，以瞭解民眾觀感及需求，作為改進服務之參考。</p>			
<p>四、豐富服務資訊，促進網路溝通</p>	<p>(一) 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>1. 本署全球資訊網提供機關組織、業務職掌、管轄區域、地址、電話等資料。</p> <p>2. 於本署全球資訊網建置「政府資訊公開園地」，提供業務統計、年度工作計畫、研究報告、預算及決算書等資料供查閱。</p> <p>3. 本署網站建置「為民服務」專區，提供為民服</p>	<p>賡續辦理</p>	<p>資訊室 網頁推動小組</p>	<p>各機關網站主動公開機關之基本資訊，並即時更新，供民眾可 24 小時上網查閱最新訊息。</p>

實施要項	推動策略及方法	完成期限	執行單位	預期效益
	<p>務白皮書、提升服務品質執行計畫、提昇檢察功能強化服務品質等資訊。</p> <p>4. 訂定網頁資料維護更新注意事項暨管理原則，依「網頁維護週期表」各項目資料之更新頻率及權責分工進行維護，隨時保持資料之正確性及即時性。</p> <p>(二)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 提供至少三種分類檢索服務。</p> <p>1. 配合 MyEGov 網站提供主題、施政與服務 3 種分類檢索。</p> <p>2. 提供多樣化之資訊檢索方式。檢索及互動功能簡單易用。</p> <p>(三)規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、網路投票及網路民調等，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>1. 於本署網站設置檢察長信箱提供民眾建言及表達意見。</p>	<p>賡續辦理</p> <p>賡續辦理</p>	<p>資訊室</p> <p>資訊室 政風室 研考科 訴訟輔導科</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>本署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管道，建立良好溝通模式。</p>

實施要項	推動策略及方法	完成期限	執行單位	預期效益
	<p>2. 建立線上問卷調查系統(一般網路調查)，方便民眾隨時上網表達意見。</p> <p>(四) 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>1. 配合辦理並推廣法務部「便民服務線上申辦系統」，提供民眾憑證及非憑證之線上申辦與進度查詢服務。</p> <p>2. 推動電子單一窗口申辦作業，方便民眾上網以電子郵件方式辦理申請，並設置各項範例書表，供民眾下載利用。</p> <p>3. 學校、機關、團體可透過網路分享本署提供之法律宣導及教育資訊。</p> <p>(五) 透過資通訊科技的運用，改善政府服務提供方式，鼓勵民眾多用網路或行動載具。</p> <p>1. 提供各項線上申辦及電話聲請服務，讓民眾不出門，亦可申請與查詢。</p> <p>2. 提升本署全球資訊網</p>	<p>賡續辦理</p> <p>賡續辦理</p>	<p>資訊室 研考科 文書科</p> <p>資訊室 訴訟輔導科 研考科 文書科</p>	<p>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>多用網路少用馬路，讓民眾「不出門能辦大小事」。</p>

實施要項	推動策略及方法	完成期限	執行單位	預期效益
	<p>眾需求，妥適訂定年度提升服務品質執行計畫。</p> <p>1. 積極蒐集輿情，對民眾填載之意見調查表均定期分析檢討，並提供各科室主管作為規劃及督導改進服務措施之依據。</p> <p>2. 加強科室間協調效率，提升服務品質績效。</p> <p>(三) 年度內至少一次安排機關服務人員參訪企業或由政府機關舉辦品質管理研習會，著眼於服務產出之目的與結果，追求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少成本得到更好之服務品質，體現社會正義或公共價值。</p> <p>1. 鼓勵同仁參加業務相關研習會或利用網路學習，吸收新知充實專業。</p> <p>2. 邀請民間、企業專業人士蒞署演講，提昇同仁各項服務知能。</p> <p>(四) 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</p>	<p>106 年 12 月</p> <p>106 年 12 月</p>	<p>人事室 文書科</p> <p>資訊室 人事室</p>	<p>提升機關形象及公信力。</p> <p>本署服務同仁透過參訪及研習，引進企業經營理念，增進優質服務品質。</p> <p>藉由參與相關研討會、座談會或教育訓練相互交流，改進整合服務平</p>

實施要項	推動策略及方法	完成期限	執行單位	預期效益
	<p>度出發，規劃跨機關水平整合或業務體系垂直整合服務。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 指派資訊人員參加法務部資訊處舉辦之「資訊業務研習班」。 2. 每年至少二次舉辦資訊安全數位學習教育訓練。 <p>(五) 利用即時評價機制調查民眾接受意見，以回饋至業務流程及服務態度等之改善。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理「檢察官、檢察事務官辦案態度意見調查」及「提升服務品質意見調查」，並按月統計分析，作為改善依據，以提升服務品質。 2. 於本署網站建置「線上問卷」，實施網路調查，作為改進服務之參考。 3. 人民陳情案件，函覆辦理結果時，並檢附意見調查表，予以回收製作分析報告。 	賡續辦理	各科室	<p>台，達到資源共享之目的。</p> <p>建立服務評價回饋機制，精進服務效能。</p>

陸、執行方法

- 一、本執行計畫經報請檢察長核定後實施，並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，研考科得實施不定期查證及考核，隨時檢討改進。
- 二、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要另行修正或補充。