

臺灣臺北地方法院檢察署 106 年度服務躍升執行計畫

壹、依據

一、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」。

二、法務部 106 年 2 月 24 日法綜字第 10601510650 號函頒「法務部 106 年度服務躍升實施計畫」。

貳、計畫目標

為精進本署「司法為民」之服務理念，透過創新與強化為民服務作為，落實全方位優質服務，積極提升檢察機關親民形象與公信力之目標。

參、實施對象

本署各科室。

肆、執行策略及具體推動作法

項目	執行策略	具體推動作法	執行單位
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(一)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。	1. 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。 2. 建立各類業務標準作業流程，張貼於內網-行政規章項下，以維持措施處理一致性。 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。 4. 於定期會議中檢討	各科室

項目	執行策略	具體推動作法	執行單位
	<p>(二)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。</p> <p>(三)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>為民服務工作相關作業標準及服務規範。</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. 本署網站聯結法務部便民服務線上申辦系統，運用憑證或非憑證線上申辦，並提供申辦案件辦理進度查詢，以簡化申辦流程、減少書表檢附。 3. 偵查庭外設置綜合顯示看板及庭外顯示器，提供庭訊進度。 4. 「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。 <ol style="list-style-type: none"> 1. 以任務編組方式設置「為民服務中心」，由主任檢察官擔任中心主任，書記官長為副主任，相關科室主管為幹事，不定期考核人員服務效率、態度及服務場所環 	<p>各科室</p> <p>訴訟輔導科 研考科 政風室 資訊室 總務科 觀護人室 執行科 法警室</p>

項目	執行策略	具體推動作法	執行單位
	<p>(四)因應業務屬性及其服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。</p>	<p>境維護，嚴謹監督作業過程。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 遴派資深績優，並具法律專業知識兼具服務熱忱人員解答詢問並協助辦理聲請事項。 3. 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。 4. 各項行政設備妥適安全並檢測維護。 5. 本署內、外公共區域落實無障礙設施，提供輪椅供行動不便之民眾使用。 6. 當事人休息區，提供電視、文宣、飲水機、環保紙杯。 7. 設置服務台，司法志工以走動式服務，協助引導洽公民眾。 8. 申辦動線規劃妥適並符合民眾使用習慣。 <ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 實施遠距訊問視訊系統，減少戒護嫌犯 	各科室

項目	執行策略	具體推動作法	執行單位
<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>(一)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>之勞費或避免民眾遠距離往返應訊。</p> <p>3. 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>4. 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。</p> <p>5. 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> <p>1. 結合熱心公益人士及團體，推動「修復式司法」，藉由修復促進者建立加害者與被害人或家屬對話平台，解決訴訟紛爭。</p> <p>2. 與更生保護會、被害人保護協會、榮譽觀護人協進會及司法保護據點，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</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>

項目	執行策略	具體推動作法	執行單位
	<p>(二)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>合作，建立法律扶助推廣及轉介。</p> <p>4. 謹慎遴聘緩起訴義務勞務機關(構)及社會勞動執行機關(構)，協助執行緩起訴義務勞務及社會勞動案件。</p> <p>5. 結合台北市榮譽觀護人協進會、學校、社區、公益團體持續辦理高關懷少年成長課程、法律宣導講座及各類型社區生活營。</p> <p>1. 設置檢察長電子信箱蒐集輿情與民眾建言。</p> <p>2. 本署全球資訊網提供「線上問卷調查」功能，民眾對於本署之各項施政及業務與設施之意見及滿意度，可經由網路線上問卷調查之方式達成網路投票及民意調查需求。</p> <p>3. 設置「受理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>政風室 研考科 訴訟輔導科</p>

項目	執行策略	具體推動作法	執行單位
	<p>(三) 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>(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</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. 辦理年度廉政問卷調查，以了解洽公民眾對本署人員司法風紀、政風狀況之觀感，以為持續推動司法檢察業務革新及廉能政風之參考。 3. 針對本署辦理法治教育課程，以及社會勞動人履行社會勞動內容等，定期辦理滿意度調查，力求服務切合民眾需求。 <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢察長信箱設有專責人員接收民眾信件，依據信件問題、意見內容，交由相關科室業務承辦人員辦理後續事宜，業務承辦人員簽辦作業後陳請檢察長核判，將辦理情形以公文或電子郵件回覆。 2. 民眾陳訴及建議事項，均積極處理並於定期會議中切實檢 	<p>政風室 研考科 訴訟輔導科 觀護人室</p> <p>各科室</p>

項目	執行策略	具體推動作法	執行單位
<p>三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>(一)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>討。</p> <p>3. 政風室接獲民眾投訴，依陳情檢舉內容之屬性，簽陳移請業務主管單位處理改進，並妥適回復陳情（檢舉）人。</p> <p>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。</p> <p>2. 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，針對其需求轉介至協助單位。</p> <p>3. 推廣以郵件、電子郵件及電話，受理民眾申請案件。</p> <p>4. 積極推行自動化櫃檯，利用電腦作業，縮短民眾洽辦時間。</p>	<p>各科室</p>
	<p>(二)衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾</p>	<p>1. 本署全球資訊網聯結法務部「便民服務線上申辦系統」、「</p>	<p>各科室</p>

項目	執行策略	具體推動作法	執行單位
	<p>使用意願。</p> <p>(三)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>檢察機關檢察官開庭進度查詢系統」，提供民眾各申請項目及其進度、開庭進度等查詢服務。</p> <p>2. 本署全球資訊網聯結國內外主要入口網站及統計網站，提供各類資訊，增加民眾使用意願。</p> <p>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> <p>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，以達到一處收件，全程服務之目標。</p> <p>2. 成立「都更犯罪聯合查緝執行小組」，並設置24小時檢舉專線。</p> <p>3. 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</p>	<p>各科室</p>

項目	執行策略	具體推動作法	執行單位
	<p>(四)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>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>4. 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> <p>1. 開發建置預防酒駕再犯之行動科技支援系統，將酒精檢測裝置與行動電話應用程式相結合，以期使酒駕前科者在科技產品之協助下，減少或消弭再次飲酒開車之行為。</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，提供當事人以刷碼方式辦理報到作業，簡化及縮短報到程序。</p> <p>4. 於本署全球資訊網成立查扣變價專區</p>	<p>觀護人室 資訊室 法警室 總務科 追討犯罪所得專組</p>

項目	執行策略	具體推動作法	執行單位
<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>(一)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>，公告查扣犯罪所得標的與金額以及拍賣資訊。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 為民服務中心受理臨櫃或電話申請查詢，提供即時答覆。 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。 3. 結合台北市政府環保局清潔隊，規劃可立即就業上工並當日領薪的就業計畫，俾立即解決觀護個案就業及生計問題。同時結合台北市就業服務處辦理就業團體諮商，協助個案回歸就業市場。 4. 積極結合創世基金會、弘道基金會、義光育幼院等公益團體，提供社會勞動人力，從事老人、植物人、身心障礙及高關懷學生等服務，使社會勞動貼近弱勢民眾需求。 5. 結合學校、社區、公益團體等辦理高關 	<p>訴訟輔導科 資訊室 研考科 觀護人室</p>

項目	執行策略	具體推動作法	執行單位
	<p>(二) 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>(三) 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>懷學生課後輔導、技藝訓練等，提供弱勢學生適性服務。</p> <p>1. 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>2. 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>1. 提升本署全球資訊網行動版服務，增加使用者的便利性。</p> <p>2. 本署網站建置「為民服務」專區，提供為民服務白皮書、服務躍升執行計畫、提昇檢察功能強化服務品質等資訊。</p> <p>3. 本署網站設置「訴訟輔導」專區，提供訴訟程序簡介及各式一審檢察機關書狀聲請書例稿供民眾參考使用。</p> <p>4. 利用辦理法治教育及司法民意座談會等場合，持續宣導電子化便民服務。</p>	<p>文書科 資訊室 訴訟輔導科 研考科</p> <p>資訊室 訴訟輔導科 研考科 文書科</p>

項目	執行策略	具體推動作法	執行單位
五、開放政府 透明治理 ，優化機 關管理創 新	<p>(一)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>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 3. 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。 4. 於為民服務中心設 立檔案應用申請服 務櫃檯。 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。 	各科室
	<p>(二)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>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	各科室

項目	執行策略	具體推動作法	執行單位
	<p>(三)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。</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. 設置檢察長電子信箱蒐集輿情與民眾建言。</p> <p>4. 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>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。</p> <p>2. 確立分層負責制度，並依標準作業流程實施。</p> <p>3. 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>4. 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</p>	各科室

項目	執行策略	具體推動作法	執行單位
<p>六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p>	<p>(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。</p>	<p>長核閱。</p> <p>5. 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。</p> <p>6. 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> <p>7. 成立「環境整潔督導小組」，由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>1. 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>2. 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>3. 積極蒐集輿情，對民</p>	<p>各科室</p>

項目	執行策略	具體推動作法	執行單位
	<p>(二)善用法規調適、資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。</p> <p>(三)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。</p>	<p>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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 推廣以電話方式受理人民聲請案件，應儘速處理完成。 2. 積極推廣網路申辦及查復事項。 3. 推廣司法志工制度，強化機關服務功能。 4. 於為民服務中心陳列聲請書表範例及免費供應聲請書表。 5. 本署為民服務中心除解答詢問外，並協助辦理聲請事項，對於相關資源主動提供民眾尋求幫助管道，例如法律扶助、法律諮詢資源、更生保護及犯罪被害人保護等。 <ol style="list-style-type: none"> 1. 結合台北市政府、台北市政府警察局、法務部調查局臺北市調查處專責人員，成立「都更犯罪聯合查緝執行小組」，並設立 24 小時檢舉專線 	<p>各科室</p> <p>都更犯罪聯合查緝執行小組</p> <p>醫療糾紛案件專組</p>

項目	執行策略	具體推動作法	執行單位
	<p>(四) 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。</p>	<p>、投訴電子信箱、投訴郵政信箱。</p> <p>2. 跨機關整合檢、警、醫療等單位，於 105 年 12 月 1 日實施「臺灣臺北地方法院檢察署受理醫療暴力事件通知及處理流程」，就該類案件採取快速通知程序，以達到醫療暴力即刻排除及醫療暴力避免之目標。</p> <p>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。</p> <p>2. 加強科室間協調效率，提升服務品質績效。</p> <p>3. 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>值勤人員 法警室</p> <p>各科室</p>

伍、實施步驟

- 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、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。

陸、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、本計畫如有未盡事宜，本署得依實際需要或其他規定，另行補充或修正。

柒、獎勵

依行政院第1屆「政府服務獎」評獎實施計畫及「法務部106年度政府服務獎評獎實施計畫」等相關規定辦理。