

## 臺灣屏東地方法院檢察署100年度提升服務品質執行計畫

一·依據：行政院96年7月23日院授研展字第09600152471號函訂定之「政府服務創新精進方案」。

二·實施機關：臺灣屏東地方法院檢察署。

三·計畫目標：秉持「創新與精進」精神，以「全方位優質服務」為努力目標，積極落實推動各項便民、禮民措施，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與司法公信力。

四·執行策略及方法：

| 實施要項            | 推動策略及方法  | 承辦單位               | 預期效益                       |
|-----------------|--|--------------------|----------------------------|
| 一·提升服務品質，深化服務績效 | 1.改善機關內外環境<br>規劃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。                    | 總務科<br>研考科         | 置專責人員辦理為民服務工作，以客為尊，主動服務。   |
|                 | 2.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、學校演講、各類活動等公眾場合，宣導政府施政措施及執行成效。 | 研考科<br>文書科<br>觀護人室 | 廣佈政府施政措施及成效，拉近與民眾之距離。      |
|                 | 3.聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴   | 觀護人室               | 結合更生保護會、犯罪被害人保護協會、觀護志工協進會、 |

|                        |   |  |   |
|------------------------|---|--|---|
|                        | <p>散政府服務訊息及功能。</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>總務科<br/>研考科</p>                           | <p>醫院、各公益團體、電視、電台等民間資源，協助提供專業性服務，以協助公共服務。</p> <p>提供民眾優質洽公環境，樹立機關服務形象。</p>                 |
| <p>二·便捷服務程序，確保流程透明</p> | <p>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。</p> <p>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。</p> <p>3.檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要</p> | <p>各科室<br/><br/>各科室<br/><br/>研考科<br/>資訊室</p> | <p>全面提供民眾便捷洽公環境，縮短等候時間。</p> <p>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>配合網路申辦，減少办理流程之繁瑣性</p> |

|                        |  |                               |  |
|------------------------|--|-------------------------------|--|
|                        | <p>性，並予以減量；配合推動電子騰本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子騰本認證之比例。</p> <p>4.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的前提下，各機關應建立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> <p>5.建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。</p> | <p>各科室</p> <p>各科室</p>         | <p>，增加快速及便利性。</p> <p>加強網路申辦、查詢，提供24小時不打烊服務。</p> <p>加強服務品質控管，落實PDCA（計畫、執行、檢核、矯正）檢核環節。</p> |
| <p>三·探查民意趨勢，建立顧客關係</p> | <p>1.設置專線，由專責人員提供即時、正確之專業及法令知識解答，減少處理時間成本，降低民眾抱怨頻率。</p> <p>2.定期或不定期辦理</p>  | <p>總務科<br/>研考科</p> <p>人事室</p> | <p>民眾有專業及法令之疑問可直撥專線由專責人員解答相關問題，達快速有效的電話解答服務。</p> <p>藉由檢核、惕勵、矯</p>                        |

|  |   |                         |  |
|--|---|-------------------------|--|
|  | <p>服務品質、服務態度考核及電話禮貌測試，針對缺失，切實檢討改進，惕勵員工恆維服務品質。</p>                       | <p>研考科</p>              | <p>正行動，不斷提升服務品質。</p>                                       |
|  | <p>3.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>主任檢察官室<br/>書記官長室</p> | <p>針對新聞之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，供民眾獲得真實之正確資訊。</p>       |
|  | <p>4.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>各科室</p>              | <p>透過「為民服務常見問題集FAQ」積極檢討改進作為服務政策或措施，減少民眾疑惑，增加對政府施政之信賴感。</p> |
|  | <p>5.定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度，供改進服務之參考。</p> | <p>研考科<br/>政風室</p>      | <p>瞭解民情民瘼、民眾觀感及民眾需求，改進服務缺失。</p>                            |

|                 |   |            |   |
|-----------------|---|------------|---|
| 四·豐富服務資訊，促進網路溝通 | 1.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。       | 各科室        | 機關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。                                     |
|                 | 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MyEGov提供分類檢索服務。 | 資訊室        | 機關網站檢索服務，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。 |
|                 | 3.規劃建置多元化電子參與管道，如電子信箱、網路有獎徵答、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。     | 資訊室        | 機關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。                                  |
|                 | 4.推動網站（線上）申辦業務及服務項目，提供完整申辦  | 資訊室<br>研考科 | 機關新增線上申辦業務，以達「多用網路少用馬路」之目標  |

|                 |  |                                  |   |
|-----------------|--|----------------------------------|---|
|                 | 資訊及安全申辦認證，提高線上申辦使用率。   |                                  | ，增加民眾之便利性。  |
| 五·創新服務方式，整合服務資源 | <p>1.透過會議或講習鼓勵提出具有價值且合理可行之創意服務項目。</p> <p>2.檢討現行為民服務工作廣度深度，並協調整合性質重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，訂定100年度全面提升服務品質執行計畫。</p> <p>3.鼓勵機關服務人員參訪企業作法或政府機關舉辦之品質管理研習會，著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。</p> | <p>各科室</p> <p>研考科</p> <p>人事室</p> | <p>創新服務項目，以民眾之生活習慣發想設計，俾改善民眾對政府服務之刻板觀念。</p> <p>訂定為民服務執行計畫，確立本年度執行目標與工作方向。</p> <p>藉由研習，引進企業經營理念吸取優質而節省成本之作法，俾增進機關服務品質。</p> |

|  |  |                             |  |
|--|--|-----------------------------|--|
|  | <p>4.從政府服務資源整合及共享角度出發，舉辦跨機關業務研討會、座談會或教育訓練。</p> | <p>人事室<br/>觀護人室<br/>文書科</p> | <p>藉相關研討會、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> |
|--|--|-----------------------------|--|