

臺灣屏東地方法院檢察署 107 年度服務躍升執行計畫

一、依據：法務部 107 年 2 月 1 日法綜字第 10700019200 號函訂之「法務部 107 年度服務躍升實施計畫」暨臺灣高等法院檢察署 107 年 2 月 6 日檢研丙字第 10700019200 號函辦理。

二、實施機關：臺灣屏東地方法院檢察署

三、計畫目標：為激勵全體同仁，以「司法脫胎 除民怨」為核心價值，秉持「司法為民」之服務理念，創新與精進為民服作為，達成「專業、便民、高效率」全方位優質服務，提升法務機關親民形象與公信力之目標。

四、執行策略及方法：

實施要項	執行策略及方法	承辦單位	預期效益
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	1. 改善機關內外環境，規劃具有特色並符合民眾需求之設施，如裝設庭外顯示系統、交談式面對面服務櫃台、預留民眾書寫文件空間等，主動協助民眾申辦，親切導引服務，並提供業務諮詢。	總務科 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. 服務中心由具服務熱忱之同仁專責擔任第一線服務工作，提供業務諮詢；政風室主任及研考科科長隨時與陳情民眾面對面對談；司法志工以走動式服務，協助引導洽公民眾。	研考科 政風室	主動謙誠，熱忱服務，樹立司法親民形象。
	3. 定期或不定期辦理電話禮貌測試，針對缺	研考科	藉由檢核、惕勵、矯正行動，不斷提升服務

	<p>失，切實檢討改進。</p> <p>4. 有系統地建立「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>	各科室	<p>品質。</p> <p>透過「為民服務常見問題集FAQ」，積極檢討改進服務政策或措施，減少民眾疑惑，增進對政府施政之信賴感。</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. 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、司法改革民意座談會等公眾場合，宣導政府施政措施及執行成效。</p> <p>2. 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>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>研考科 文書科 觀護人室</p> <p>觀護人室</p> <p>主任檢察官室 書記官長室</p>	<p>廣佈政府施政措施及成效，拉近與民眾之距離。</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、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>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，供民眾獲得真實之正確資訊。</p>

	4. 定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失，供改進服務之參考。	政風室 研考科	透過民意調查，瞭解民情、民瘼、民眾觀感及民眾需求，改進服務缺失。
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度。	1. 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處，主動尋求跨部門及跨機關合作，整合服務流程。	各科室	全面提供民眾便捷洽公環境，縮短服務等候時間。
	2. 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。	資訊室 研考科	推動及開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。
	3. 檢討申辦案件應檢附文件之必要性，並予以減量。	各科室	減少办理流程之繁瑣性，提高業務申辦便捷度。
	4. 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。	資訊室	連線服務，主動關心，以做到服務到家為目標。
	5. 建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。	各科室	加強服務品質控管，落實 PDCA(計畫、執行、檢核、矯正)檢核環節。
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	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	各科室	機關網站主動公開基本資訊，並即時更新，供民眾可 24 小時上網查閱最新訊息。

	<p>更新。</p> <p>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。</p> <p>3. 規劃建置多元化電子參與管道，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>4. 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>5. 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>資訊室</p> <p>資訊室</p> <p>資訊室 研考科</p> <p>資訊室</p>	<p>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。</p> <p>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。</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>讓民眾在家也可以申辦案件或查詢案件進度。</p>
<p>五、開放政府透明治理，優他機關管理創新</p>	<p>1. 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，並量化服務指標。</p> <p>2. 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提下，</p>	<p>各科室</p> <p>各科室</p>	<p>定期修正員工工作流程，使各項為服務作業流程標準化、一致性，節省工時，減少疏誤。</p> <p>加強網路申辦、查詢，使民眾清楚瞭解申辦案件應附之證件及作業程序，以加速辦理</p>

	<p>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>		<p>時間。並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>
<p>六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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度出發，規劃跨機關水平整合或業務體系垂直整合服務。 2. 安排機關服務人員參加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，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。 3. 檢討現行為民服務工作之廣度及深度，並主動協調及整合性質重複或相關聯之服務工作，針對民眾需求，妥適訂定年度提升服務品質執 	<p>人事室 研考科 文書科</p> <p>人事室</p> <p>研考科</p>	<p>機關同仁藉由參與相關研討會、座談會或教育訓練相互交流，改進整合服務平台，達到資源共享之目的。</p> <p>藉由研習吸取優質而節省成本之作法，俾增進機關服務品質。</p> <p>訂定為民服務執行計畫，確立年度執行目標與工作方向，據以落實執行。</p>

	<p>行計畫。</p> <p>4. 透過會議或講習，鼓勵提出有價值且合理可行之創意服務項目，趨向內容活潑並貼近民眾生活需求而設想。</p> <p>5. 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>	<p>各科室</p> <p>研考科</p>	<p>持續創新服務項目，以民眾之角度發想設計，俾改善民眾對政府服務之刻板觀念。</p> <p>建立服務評價回饋機制，精進服務效能。</p>
--	---	-----------------------	---