

臺灣屏東地方法院檢察署 106 年度服務躍升執行計畫

一、依據：法務部 106 年 2 月 24 日法綜字第 10601510650 號函訂之「法務部 106 年度服務躍升實施計畫」暨臺灣高等法院檢察署 106 年 3 月 7 日檢研丙字第 10600026470 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，針對缺失，切實檢討改進。	研考科	藉由檢核、惕勵、矯正行動，不斷提升服務品質。

	4. 有系統地建立「常見問題集」(F A Q) 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。	各科室	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。
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	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。 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。 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。 4. 定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改	研考科 文書科 觀護人室 觀護人室 主任檢察官室 書記官長室 政風室 研考科	廣佈政府施政措施及成效，拉近與民眾之距離。 結合更生保護會、犯罪被害人保護協會、觀護志工協進會、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。 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。 透過民意調查，瞭解民情、民瘼、民眾觀感及

	進服務缺失，供改進服務之參考。		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。 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。 3. 檢討申辦案件應檢附文件之必要性，並予以減量。 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。 5. 建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。	各科室 資訊室 研考科 各科室 資訊室 各科室	全面提供民眾便捷洽公環境，縮短服務等候時間。 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。 減少办理流程之繁瑣性，提高業務申辦便捷度。 連線服務，主動關心，以做到服務到家為目標。 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。 2. 機關網站或網頁設	各科室 資訊室	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。 機關網站檢索服務，採

	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。 3. 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。 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。 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。	資訊室 資訊室 研考科 資訊室	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。 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。 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。 讓民眾在家也可以申 辦案件或查詢案件進 度。
五、開放政府透明 治理，優他機 關管理創新	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。 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，各機 關應建立至少五項申	各科室 各科室	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。 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，以加速辦理時 間。並提供收件確認訊

	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。		息及查詢管道，讓民眾瞭解案件處理流程及最新進度。
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	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行計畫。 4. 透過會議或講習，鼓勵	人事室 研考科 文書科 人事室 研考科 各科室	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。 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。 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。 持續創新服務項目，以

	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。 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。	研考科	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。 建立服務評價回饋機制，精進服務效能。
--	--	-----	---