

臺灣澎湖地方法院檢察署 107 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、國家發展委員會 107 年 1 月 15 日發社字第 1071300028 號函頒第 2 屆「政府服務獎」評獎實施計畫。

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，積極提升法務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

實施要項	執行策略	承辦科室	具體推動作法
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化。	<ol style="list-style-type: none">1. 建立標準作業流程，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。2. 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。3. 注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽工或	<p>研考科 為民服務中心</p> <p>為民服務中心</p> <p>為民服務中心</p>	<ol style="list-style-type: none">1. 各項為民服務工作遵照相關作業標準及服務規範辦理，使各項為民服務作業流程標準化、具一致性，民眾如有專業或法令之疑問可直接或撥打本署為民服務中心專線，由專責人員解答相關問題，達到快速、正確的解答服務。2. 製作辦理民眾聲請事項及程序一覽表，隨時提供及更新各項聲請書表、申辦須知及宣導資料，提升服務流程。3. 主動協助民眾申辦，親切導引服務，規劃服務設施，檔案應用之設置

	<p>網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。</p> <p>4. 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>	各 科 室	<p>，提供親切、善意的服務環境。</p> <p>4. 吸收新資，妥適改善本署各項為民服務設備，以提供民眾優質洽公環境，樹立機關優質服務形象。</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. 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>2. 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>3. 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>4. 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p>各 科 室</p> <p>各 科 室</p> <p>各 科 室</p> <p>各 科 室</p>	<p>1. 結合財團法人犯罪被害人保護協會臺灣澎湖分會、臺灣更生保護會澎湖分會、法律扶助基金會、澎湖縣榮譽觀護人協進會、澎湖地區機關、學校等團體廣納各方意見及辦理各項宣導活動，以善用社會資源，協助公共服務，提供符合民眾需求的服務。</p> <p>2. 民眾於本署洽公時，發送意見調查表，調查對本署各方面表達民眾之意見。</p> <p>3. 依各項業務屬性辦理各項民眾滿意度調查，彙整民眾之意見，陳送長官核閱，依長官核批，適時調整本署服務之各項措施。</p> <p>4. 對於民眾之聲請及洽詢，積極辦理及儘速回復，解決民眾之疑難、困惑。</p>
<p>三、便捷服務遞送過程與方式，提</p>	<p>1. 擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需</p>	為 民 服 務 中 心	<p>1. 全面實施為民服務單一窗口，將收文、收狀、訴訟輔導、收費處、發</p>

<p>升民眾生活便利度。</p>	<p>檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。</p> <p>2. 衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。</p> <p>3. 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>4. 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>研考科 為民服務中心</p> <p>各 科 室 為民服務中心</p> <p>為民服務中心</p>	<p>放證人、鑑定人、通譯日旅費、發還保證金等各項業務，集中於為民服務中心，達到一處收件，全程服務之要求。</p> <p>2. 廣為宣導民眾得以法務部非憑證、自然人憑證線上申辦系統、首長信箱及為民服務中心查詢等管道，確認收件訊息及查詢，讓民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p> <p>3. 視業務之屬性及其民眾之需求辦理跨單位、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>4. 藉由其他公部門、報紙、廣播或與民眾接觸等方式獲得現今社經發展趨勢，以其為基礎改進本署服務遞送程序，增加服務民眾之效能。</p>
<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>1. 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>為民服務中心</p>	<p>1. (1) 本署已建置無障礙空間，以供行動不便者到署洽公，對於精神、智能或其他障礙之民眾，均以親切、和藹及細心之態度面對民眾，使其與一般民眾獲得同樣之服務效能。 (2) 對於訴訟當事人具有特殊性或屬於弱勢族群依法律之相關規定提供必要之法律協助。</p>

	<p>2. 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>3. 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>觀護人室 為民服務中心</p> <p>為民服務中心</p>	<p>2. 落實執行法務部柔性司法保護政策，除於本署成立司法保護中心，並橫向連結轄內醫療院所、交通隊、公益團體等機構於五鄉一市設立司法保護據點，使民眾就近就可得到司法保護服務。</p> <p>3. 為落實「司法為民」之服務理念，本署於為民服務中心成立「偏遠離島遠距視訊服務」，使離島地區民眾可藉由網路系統管道由本署提供服務。達成「多用網路、少用馬路」的目標。</p>
<p>五、開放政府透明治理，優化機關管理創新。</p>	<p>1. 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> <p>2. 促進民眾運用實體或網路等多方</p>	<p>各 科 室 為民服務中心</p> <p>各 科 室</p>	<p>1. (1) 配合行政院推動中央政府主管機關公共區域提供免費無線上網服務試辦作業，本署於1樓民眾洽公等候區提供免費WiFi無線上網服務（需自備上網裝置），民眾至本署洽公時，可依需求隨時上網查閱所需資訊，提升為民服務品質及滿足民眾外出活動或洽公等候的連網需求。 (2) 於本署1樓設立檔案應用處所，建構友善安全資料開放環境，鼓勵民眾調閱檔卷，使檔案資料公開透明，便利共享創新應用。</p> <p>2. 藉由e化政府、單一窗口及首長信箱等電子管道及對外辦理各項活動之</p>

<p>+</p> <p>六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務。</p>	<p>管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。</p> <p>3. 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>1. 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。</p> <p>2. 善用法規調適、資通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>3. 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>4. 權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效</p>	<p>書記處 各科室</p> <p>書記處 各科室</p> <p>書記處 各科室</p> <p>書記處 各科室</p>	<p>機會，蒐集民眾意見作為政策決定之依據，並強化政策溝通及對話交流。</p> <p>3. 各科室審查自身業務有無冗長及不必要之程序，如有則報請長官審核是否簡化程序，以達到迅速、便捷之便民服務。</p> <p>1. 鼓勵各科室於業務執行過程中主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。</p> <p>2. (1) 以民眾使用需求規劃服務設施，提供親切、善意的服務空間，動線規劃兼顧效率及人性。 (2) 妥適改善本署各項為民服務設備，以提供民眾優質洽公環境，樹立機關優質服務形象，並隨時提供及更新各項聲請書表、申辦須知及宣導資料供民眾隨時所請及詢問。</p> <p>3. 視業務性質結合澎湖縣政府各機關學校及財團法人犯罪被害人保護協會臺灣澎湖分會、臺灣更生保護會澎湖分會、法律扶助基金會、澎湖縣榮譽觀護人協進會等團體資源辦理各項活動推行各項服務。</p> <p>4. (1) 藉由首長信箱及各項民眾滿意度調查，彙整民</p>
--------------------------------------	---	---	--

	<p>益間的合理性，重視服務的制度化及持續性。</p>		<p>眾之意見，考慮投入成本與產出效益間的合理性，以權衡並檢討本署服務措施的必要性。</p> <p>(2)各項為民服務工作遵照相關作業標準及服務規範辦理，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，以達成服務的制度化及持續性。</p>
--	-----------------------------	--	--

伍、實施步驟

於 107 年 3 月 31 日前將本執行計畫公布於本署網站及以紙本方式放置於為民服中心供民眾參閱。

陸、考核作業

本機關應實施不定期查核，並針對缺失輔導改進，作為為民服務之績效。

柒、獎勵方式

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。