

臺灣澎湖地方法院檢察署 102 年度提升服務品質實施計畫

壹、依據

行政院九十六年七月二十三日院授研展字第○九六○○一五二四七一號函頒「政府服務創新精進方案」。

貳、實施對象

本署各科室

參、計畫目標

激勵同仁以「司法脫胎 除民怨」為核心價值，秉持「司法為民」之服務理念，創新與精進為民服務作為，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。

肆、執行策略及方法

實施要項	推動策略及方法	完成期限	承辦機關	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，規劃具有特色並符民眾需求之設施，主動協助民眾申辦，親切導引服務，並提供業務諮詢。	102 年 3 月	研考科 為民服務中心	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。本署服務人員及志工主動協助民眾申辦，親切導引服務，並提供業務諮詢。
	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、村里民大會等公眾場合，宣導政府施政措施及執行成效，年度內至少一次。	102 年 11 月	書記處 觀護人室 文書科	1. 掌握新聞輿論就重大新聞事件，實施剪報，主動、及時、快速、正確回應。 2. 利用各種公部門、民間集會、法律宣導、報紙或廣播等宣導政府施政措施及執行成

			法警室	效，並於澎湖有線電視台播放各式宣導短片及以跑馬燈方式宣導各項政府施政措施及執行成效。 3. 利用本署跑馬燈及1樓大廳大型電視提供民眾最新資訊及相關訊息。
	3. 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，年度內至少四次。	102年 11月	觀護人室 文書科 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 澎湖縣觀護志工協進會	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、律師公會、法律扶助基金會、觀護志工協進會、澎湖地區機關、學校團體等協助提供專業性服務，以善用社會資源，協助公共服務，並藉以擴散政府服務訊息及功能。
	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。	102年 6月	研考科 為民服務中心	1. 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。 2. 隨時提供及更新各項聲請書表、申辦須知及宣導資料。

				3. 利用本署跑馬燈提供民眾最新資訊及相關訊息。
二、便捷服務程序，確保流程透明	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之處，主動尋求跨部門、跨機關合作，整合服務流程。	102年 11月	研考科 為民服務中心 各科室	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。 2. 改善設備，提供民眾便捷洽公環境，縮短等候時間。 3. 主動邀集轄內各機關、學校、財團法人、宗教團體、醫院參與本署『急難救助』及『司法保護據點』計劃，建立迅速健全的救難網絡，以提供困難、弱勢民眾最完整、迅速的急難救助服務及司法保護。
	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，並量化服務	102年 6月	書記處 研考科 為民服務中心	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，節省工時，減少疏誤。

	<p>指標。</p> <p>3. 檢討申辦案件應檢附書證、謄本之必要性，並予以減量；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。</p>	<p>102年 3月</p>	<p>各科室 研考科 為民服務中心</p>	<p>1. 為加速辦理案件之作業流程，提高便利性，提供 e 化政府線上申辦、單一窗口及首長信箱申請等電子申辦管道。</p> <p>2. 提供各項服務標準作業程序資訊於為民服務中心並張貼於網頁。</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之前提下，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>102年 3月</p>	<p>研考科 為民服務中心</p>	<p>1. 製作辦理民眾聲請事項及程序一覽表、訴訟輔導指南等放置為民服務中心及本署網站，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。</p> <p>2. 民眾得以 e 化政府線上申辦、單一窗口、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. 服務處置放電腦可連結至國家檔案管理局-查詢</p>

	<p>5. 建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。</p> <p>6. 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。</p>	<p>102年 11月</p> <p>102年 11月</p>	<p>研考科</p> <p>研考科 服務處</p>	<p>網，供民眾查詢各機關自行管理之檔案目錄資料。</p> <p>每月不定期抽測為民服務工作，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>配合行政院推動中央政府主管公共區域提供免費無線上網服務試辦作業，本署於1F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。</p>
<p>三、探查民意趨勢，建立顧客關係</p>	<p>1. 建立（或委外）call center 人員回應民眾處理機制，提供即時、正確之專業及法令知識解答，減少處理時間成本，降低民眾之抱怨頻率。</p>	<p>102年 11月</p>	<p>為民服務中心</p>	<p>民眾如有專業或法令之疑問可直撥或轉接本署為民服務中心專線，由專責人員解答相關問題，達到快速有效的電話解答服務。</p>

<p>2. 定期或不定期辦理服務品質、服務態度考核及電話禮貌測試，針對缺失，切實檢討改進；訂定或修訂服務態度、禮儀獎懲辦法，並統計遭投訴電話件數，惕勵員工提升服務品質。</p>	<p>102年 11月</p>	<p>書記室 研考科</p>	<p>每月不定期考核為民服務工作，並不定期自行辦理電話禮貌測試製表呈核，藉由檢核機制，惕勵員工持續提升服務品質。</p>
<p>3. 定期選拔電話禮貌優良楷模給予表揚，以資鼓勵。</p>	<p>102年 11月</p>	<p>研考科</p>	<p>每月不定時對本署同仁進行電話禮貌抽測。</p>
<p>4. 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>102年 11月</p>	<p>書記處</p>	<p>每日專人進行剪報，並對媒體發布有關本署之負面報導，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>5. 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>	<p>102年 11月</p>	<p>研考科</p>	<p>於本署網頁設立「常見問題集 FAQ」，並編印訴訟輔導指南放置為民服務中心供民眾取閱查詢，藉以積極檢討改進，作為服務政策或措施之依據，減少民眾疑惑，增進對政府施政</p>

	6. 定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；每半年至少一次強化問卷內容與測量方式之設計及評價結果分析，並研析滿意度趨勢，再與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。	102 年 11 月	研考科	之信賴感。 對於前來洽公及開庭之民眾發給民眾意見調查表，按月統計分析，並傳閱相關科室及承辦人，透過民意調查，瞭解民情民瘼、民眾觀感及民眾需求，以改進服務缺失。
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。	102 年 3 月	本署各科室 資訊室	主動公開機關基本相關資料、並設置主動公開政府資訊專區，公開本署預算及決算書、施政計畫業務統計與研究報告等資料，並即時更新，供民眾可 24 小時上網查閱本署最新資訊。
	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 提供至少三種分類檢索服務。	102 年 6 月	資訊室	提供檢索服務，採用活潑生動方式展現本署為民服務之作為，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>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。</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>102 年 6 月</p> <p>101 年 3 月</p> <p>101 年</p>	<p>資訊室</p> <p>資訊室</p> <p>服務處</p> <p>各科室</p>	<p>本署網頁設置檢察長信箱、及網路為民服務調查表等民眾意見反映區並維護管理，希望提供民眾多元之抒發意見管道，建立良好溝通模式。</p> <p>本署網頁提供 e 化申辦窗口(採憑證作業)、單一申辦窗口(採非憑證，民眾可依聲請事項點選即可)、首長信箱等線上申辦業務，供民眾提出申辦事項，以達「多用網路少用馬路」之目標，增加民眾之便利性。</p> <p>1. 為民服務中心第一線人員隨時向到署民眾宣導利用『法務部便民服務線上申辦系統』，服務處放置線上申辦相關文宣，指導民眾利用網路申辦系統。</p> <p>2. 持續推廣本署網頁→單一申辦窗口→『便民 e 化服務』宣導。</p>
--	--	--	---	---

五、創新服務方式，整合服務資源	1. 透過會議或講習，鼓勵提出至少三項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。	每季	各科室	透過各種會議或講習鼓勵各科室同仁持續發掘創新服務項目，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。
	2. 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。	102年 3月	研考科	訂定年度提升服務品質執行計畫，以確立年度執行目標與工作方向，並據以落實執行，俾持續提升本署機關形象及公信力。
	3. 年度內至少一次安排機關服務人員參訪企業或由政府機關舉辦品質管理研習會，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。	102年 11月	人事室	1. 自行辦理為民服務或顧客導向相關專題演講或研習會至少1次，以提同仁為民服務品質。 2. 鼓勵同仁參與政府機關舉辦之研習會，以吸取新知，提供更優質之為民服務品質。 3. 派員參加行政院研究考核發展委員會舉辦之「政府服務品質獎」相關說明會及成果發

	<p>4. 年度內至少一次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。</p>	<p>102年 11月</p>	<p>各科室</p>	<p>表會，觀摩其他機關之做法，引進優質之經營理念，以提供優質之服務品質。</p> <p>結合澎湖監獄、澎湖縣調查站、更生保護會澎湖分會、財團法人犯罪被害人保護協會臺灣澎湖分會等單位共同辦理相關研討會、座談會或教育訓練相互切磋，改進、整合服務平台，達到資源共享之目的。</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>101年 11月</p>	<p>書記處 研考科</p>	<p>每日注意媒體報導、本署網頁、意見調查表、檢察長信箱等申訴管道，對於民眾投訴案件，儘速剖析、處理，以作為回饋至業務流程及服務態度等之改善依據。</p>