

臺灣板橋地方法院檢察署 97 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」暨法務部訂定之「法務部 97 年度提升服務品質實施計畫草案」辦理。

二·實施對象：本署各科室。

三·業務範圍：檢察、司法保護、行政、執行。

四·計畫目標：以「便民與禮民」為努力目標，落實推動各項便民措施，力求「創新」與「精進」，達到「求迅速、講效率」全方位服務之目標，提升法務工作便民與禮民之優良形象。

五·計畫內容：

實施要項	推 動 作 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	<p>(一)改善機關內外環境規劃特色並符民眾需求之設施。</p> <p>1. 當事人休息候訊區，汰換老舊設備，提供電視、書報、法律宣導文宣、飲水機，量血壓器，並美化、綠化環境。</p> <p>2. 大樓內外標示及方向引導(含雙語標示)清楚、正確。服務項目、服務人員(姓名、職稱)標示明</p>	97 年 10 月	總務科 研考科 執行科	加強環境的綠化美化及衛生整潔的維護，提供完善、便利與安全之洽公場所，符合民眾的需求，尊重人權保護，提升機關形象。

	<p>確。</p> <p>3. 辦公場所落實禁煙標示，並設置分類回收桶。</p> <p>4. 本署法警室外設液晶電視牆，提供新收人犯處理情形。</p> <p>5. 汰換本署大樓照明設備、增設監視器。提供民眾更明亮、安全之洽公場所。</p> <p>6. 本署大樓公共區域設有無障礙設施，且注意維護良好。</p> <p>7. 增設偵查庭、詢問室，汰換偵查庭老舊設備，提供整潔、莊嚴的訊問處所。</p> <p>8. 更換拘留室冷氣、空調設備，改善環境衛生，以維人權。</p> <p>9. 增設執行科(二)辦公室，汰換執行科當事人等候區座椅。</p> <p>10. 修補為民服務中心地板、汰換</p>			
--	--	--	--	--

	<p>老舊窗戶。</p> <p>11. 提供各類申辦書表（含填寫範例）、文具用品、老花眼鏡，並隨時補充。</p> <p>(二)主動協助民眾申辦，親切引導服務，並提供正確專業之業務諮詢。</p> <p>1. 大門前設置司法志工服務台，主動引導民眾洽公櫃台或場所。</p> <p>2. 為民服務中心午間不打烊，仍提供訴訟輔導、解答法律問題、協助死者家屬加發死亡證明書正本。</p> <p>3. 申辦動線規劃應檢討其妥適性並合於民眾使用習慣。</p> <p>4. 每月不定時測試本署同仁電話禮貌，並請科室主管督導同仁注意服務禮儀、態度。</p>	<p>經常辦理</p>	<p>研考科 文書科</p>	<p>妥適遴派優秀人員為民服務，全面推動以客為尊，主動協助引導民眾的服務精神，對服務人員專業知識及服務禮儀、態度並重，以提升服務品質。</p>
--	---	-------------	--------------------	---

	<p>5. 重視服務人員的專業知識及法令熟悉程度，期回應問題正確、確實。並鼓勵同仁在職進修，不斷汲取新知、充實自我。</p> <p>(三) 蒐集輿情、民情，檢討精進為民服務工作範圍，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。</p> <p>1. 妥善運用本署法律宣導人才，結合各機關、學校、監所、電視台等團體共同辦理宣導政府施政措施、法治教育。</p> <p>2. 每年定期辦理政風民意問卷調查，檢討分析調查結果，改善服務缺失。</p> <p>3. 設置「電子民意信箱」、「檢察長</p>	<p>經常辦理</p>	<p>觀護人室 文書科 更生保護會板橋分會 犯罪被害人保護協會板橋分會</p>	<p>運用機會，透過傳播媒體宣導政府施政措施及成效，配合法律宣導，編印宣導文宣分送或放置服務場所供民眾自由取閱。</p>
--	---	-------------	---	--

	<p>電子信箱」廣納民眾建言。</p> <p>4. 利用為民服務中心之跑馬燈、當事人休息區之電視宣導政令、法律常識及各項服務資訊。</p> <p>5. 於本署大樓外牆懸掛巨幅反賄選宣導海報，大樓門口插置反賄選旗幟，以落實反賄選觀念於民眾生活中。</p> <p>(四)聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息。</p> <p>1. 犯罪被害人保護協會板橋分會結合轄區相關社政團體，協助辦理犯罪被害人各項保護工作。</p> <p>2. 增聘緩起訴義務勞務執行機關(構)，協助執行緩起訴處分義務勞務及附條件緩刑之義務勞務。</p>	<p>97年 10月</p>	<p>研考科 文書科 觀護人室 更生保護會板橋分會 犯罪被害人保護協會板橋分會</p>	<p>包括更生保護協會、觀護志工協進會、榮譽法醫師、醫院、各宗教團體、律師公會、大學法律服務社、各職業工(公)會等民間團體協助提供專業性服務，以結合民間資源，協助公共服務。</p>
--	---	--------------------	---	--

	<p>3. 招募觀護、司法志工及聘任各相關專業團體志工，協助辦理各項公益活動及司法保護業務。</p> <p>4. 與財團法人法律扶助基金會板橋分會合作，建立法律扶助服務推廣。</p> <p>(五) 充實、更新各項服務設備及服務措施。</p> <p>1. 改善為民服務中心設備，雙語標示，提供申辦須知、各類例稿、文具。</p> <p>2. 更新偵查庭電腦、錄影設備，並妥善運用遠距訊問視訊系統。</p> <p>3. 採用雙向視訊系統及單面鏡，隔離訊問被告與被害人，以避免被害人二度傷害。</p> <p>4. 對於民眾所提出之服務品質調查意見，作為本署檢討現行作法，</p>	<p>97 年 10 月</p>	<p>總務科 研考科</p>	<p>提供民眾優質洽公環境，樹立機關服務形象，設置各項聲請工作流程圖、陳列聲請書表範，並免費供應聲請書表。</p>
--	---	----------------------	--------------------	---

	<p>改進措施之依據。</p> <p>5. 利用跑馬燈公告最新訊息、新修正法令規定，宣導政令。</p> <p>6. 每月主管工作會報及集會，提出有價值且可行之創意服務項目，並經檢察長裁示應執行事項，追蹤考核。</p>			
<p>二·便捷服務程序，確保流程透明</p>	<p>(一) 檢討、改善設置全功能櫃台，強化機關內部橫向連繫。</p> <p>1. 為民服務中心建立「櫃台一元化」，簡化聲請手續，強化機關內部單位橫向聯繫，達到一處收件，全程服務的要求。</p> <p>2. 積極推行為民服務自動化，實施電腦資訊作業連線，提供整合服務。並擴大以郵件、電子郵件及電話受理民眾申</p>	<p>經常辦理</p>	<p>總務科 研考科 執行科</p>	<p>提供民眾便捷洽公環境，縮短等候時間。推廣司法志工制度，強化機關服務功能。</p>

	<p>辦案件，簡化處理流程，切實掌握民意。</p> <p>3. 法警室設置夜間收文窗口，於非上班時間由法警室代收當事人書狀。</p> <p>4. 犯罪被害人保護協會板橋分會，對於相驗案件主動訪視被害人，即時提供協助。</p> <p>5. 更生保護會板橋分會對於受刑人出獄後，提供生活輔導、就學、就業等機會。</p> <p>(二)訂定明確作業程序，並量化服務指標。</p> <p>1. 編訂或簡化作業流程，不定時檢討「為民服務工作手冊」相關作業規範及服務規範，並張貼於本署網站，作為同仁為民服務工作的準據，提升服務品質。</p> <p>2. 依據法務部明訂</p>	<p>97 年 10 月</p>	<p>各科室</p>	<p>定期修正各項為民服務作業流程標準化、一致性，節省工時，減少疏誤，並編訂為民服務工作手冊。</p>
--	---	----------------------	------------	---

	<p>「地方法院檢察署網頁資料維護更新注意事項暨管理原則」，各科室提供「網頁更新表」，由資訊室辦理網頁更新，供民眾查詢最新網頁資訊。</p> <p>(三)配合推動電子騰本政策，提高申辯案件相關資料，查驗使用電子騰本認證之比例。</p> <p>1. 檢察官可透過法務部單一窗口查詢系統，直接進入地政、戶政..等系統查詢相關資料，減少辦理案件繁瑣性增加快速及便利性。</p> <p>2. 應附繳書證騰本之必要性，並予以減量；配合推動電子騰本政策，民眾以自然人憑證申請具電子簽章之戶籍騰本，本署將配合採用，使其充分</p>	<p>97 年 6 月</p>	<p>各科室</p>	<p>積極推廣網路申辦及查復，並檢討改進電子騰本認證之比例，減少辦理案件之繁瑣性增加快速及便利性。</p>
--	--	---------------------	------------	---

	<p>發揮戶籍謄本之功用，以達便民之目標。</p> <p>3. 申辦人利用電子郵件單一窗口申辦事項，無庸檢附證件、謄本，減少紙本數量，承辦人得利用電子網路認證。</p> <p>(四) 公開各項服務標準作業程序資訊，建立申辦或申請案件公開查詢機制。</p> <p>1. 配合政府資訊公開法之施行，訂定申辦應用須知及聲請流程、為民服務白皮書、為民服務工作手冊張貼於本署網站。</p> <p>2. 推廣「法務部便民 e 化服務線上申辦作業」提供民眾 21 項申辦與查詢服務。</p> <p>3. 制定「本署受理民眾查閱公職人員財產申報資料作業要點」俾使</p>	<p>97 年 6 月</p>	<p>各科室</p>	<p>在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，將各項服務標準作業程序及申辦機制資訊，張貼於本署網站，供民眾申辦、查詢。</p>
--	---	---------------------	------------	--

	<p>民眾瞭解相關規定。</p> <p>(五) 建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。</p> <p>1. 每年修訂本署分層負責明細表，確立分層負責制度，並依據標準作業流程實施。</p> <p>2. 本署網頁維護係依據「法務部網頁資料維護更新注意事項暨管理原則」更新本署網頁並定期開會檢討考核。</p> <p>3. 每月須以「無障礙網頁檢測程式」檢測本署全球資訊網頁內容是否符合規定。</p> <p>4. 依據公務人員考績法第 5 條、第 13 條規定，各科室主管製作平時成績紀錄，並依據「法務部為民服務不定期考核工作計畫」作為平時考核之標準，以不定期方</p>	<p>97 年 10 月</p>	<p>各科室</p>	<p>全面實施加強服務品質控管，落實 PDCA(計畫、執行、檢核、矯正) 檢核環節。</p>
--	--	----------------------	------------	--

	<p>式實施平時考核，作為年終考績參考。</p> <p>5. 提高辦案速度及正確性，加強案件之管考、稽催，每月呈報上級機關備核。</p> <p>6. 厲行準時開庭、蒞庭及改善問案態度，由專人不定時查核。</p> <p>7. 執行新聞發言人制度，妥適處理偵查中新聞發布，落實偵查不公開原則。</p>			
<p>三·探查民意趨勢，建立顧客關係</p>	<p>(一) 建立為民服務中心，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>1. 以任務編組方式設置「為民服務中心」，由主任檢察官擔任中心主任，書記官長為副主任，各相關科室主管為幹</p>	<p>經常辦理</p>	<p>研考科 執行科</p>	<p>對民眾有專業及法令之疑問可直撥02-22616192 轉分機116或22627009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>事，不定期考核人員服務效率、態度及服務場所環境維護，嚴謹監督作業過程。</p> <p>2. 遴選績優書記官及專業人員負責為民服務中心解答法律問題。</p> <p>3. 為民服務中心實施中午不休息，由服務中心人員輪值，為民眾解答查詢或解答法律問題。</p> <p>(二) 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，以提升服務品質，針對缺失，確實檢討改進。</p> <p>1. 由各科室主管平時督導所屬注意電話禮貌與應答技巧，以提升服務品質。</p> <p>2. 研考科每月不定時對各科室人員進行電話禮貌測試，並不定期檢</p>	<p>經常辦理</p>	<p>研考科</p>	<p>每年定期或不定期考核 12 次以上電話禮貌測試，藉由檢核、惕勵、矯正行動，不斷提升服務品質，並製作測試報表呈核。</p>
--	---	-------------	------------	---

	<p>查服務場所環境，作為平時考核之依據。</p> <p>(三)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>1. 落實發言人制度，檢察長指定襄閱主任檢察官為新聞發言人，審慎處理偵查中案件新聞發布，並蒐集、注意媒體相關報導。</p> <p>2. 不定期辦理媒體座談會，平時與媒體充分溝通建立良好關係。</p> <p>(四)有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管理机制。</p> <p>1. 本署全球資訊網建置「法律宣導及教育」單元，提供法律常識問答。</p> <p>2. 資訊公開園地提</p>	<p>適時辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>襄閱主任檢察官辦公室</p> <p>研考科 文書科 政風室 資訊室</p>	<p>確實執行「新聞發言人制度」發布新聞內容務求妥適。對於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。邀集當地媒體座談，溝通發布新聞及採訪方式，規畫媒體採訪專區</p> <p>各機關透過「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>供資訊公開法相關之問與答。</p> <p>3. 對於政府推動之新修正法令加以宣導外，適時提出問答集，以解答民眾的疑惑。</p> <p>(五) 定期辦理民眾意見調查，改進服務缺失。</p> <p>1. 政風室每年辦理政風問卷調查，以了解民眾對施政品質滿意度、服務人員態度、行政效率滿意度及檢肅貪瀆改善看法，以作為推動廉能施政暨行政革新之參考。</p> <p>2. 民眾有關檢察業務之「偵訊過程意見調查表」及洽公時對服務人員的「意見調查表」，放置在服務場所供民眾自由取閱填載，並張貼於本署網站，供民眾在線上填載，以其意見作</p>	<p>97 年 12 月</p>	<p>研考科 政風室</p>	<p>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，測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。</p>
--	--	----------------------	--------------------	---

	<p>為服務措施改進依據。</p> <p>3. 受理「電子民意信箱」所傳送之民眾意見，均即時處理與回復。</p> <p>4. 本署處理人民陳情案件滿意度問卷調查及意見分析，作為改進業務缺失之參考。</p>			
<p>四·豐富服務資訊，促進網路溝通</p>	<p>(一)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並即時更新。</p> <p>1. 在本署網站提供機關組織、業務職掌、管轄地區、地址、電話網址等基本資料。</p> <p>2. 在本署網站建置「政府資訊公開園地」提供年度工作計畫、出國報告、預算執行情形、機關公開招標公告、本署為民服務案件統</p>	<p>經常辦理</p>	<p>文書科 資訊室 會計室 研考科 統計室</p>	<p>本署網站主動公開基本相關資料並即時更新，供民眾可24小時上網查閱各機關最新資訊。</p>

	<p>計、偵查案件新收、偵結統計情形等資料供民眾查閱。</p> <p>3. 每月更新網頁中，各相關業務統計報表數據，提供之資訊內容需正確連結並即時更新。</p> <p>4. 將為民服務白皮書、為民服務工作手冊、強化服務品質、聲請事項及程序均登載於本署網頁。</p> <p>(二) 機關網站或網頁設計，網站資訊檢索規劃提供多樣性檢索方式。</p> <p>1. 本署全球資訊網站設置民眾導覽，提供民眾了解本署位置，本署各科室所在樓層，並提供交通資訊，方便民眾前來洽公。</p> <p>2. 有關本署網站內的統計園地單元，另設置資料</p>	<p>97年 10月</p>	<p>資訊室</p>	<p>本署網站提供檢索服務，採活潑生動方式展現政府為民服務之熱忱，均依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>導讀檢索，讓民眾得以最快速的方式查詢所需要的資料。</p> <p>(三) 建置多元化電子參與管道</p> <p>1. 本署設置電子民意信箱及檢察長信箱，供民眾提出建言及表達意見。</p> <p>2. 將民眾意見調查表張貼於本署網站，供民眾上網表達意見。</p> <p>(四) 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，提高線上申辦使用率。</p> <p>1. 配合辦理「法務部 e 化便民服務線上申辦作業系統」民眾經由自然人憑證於網路線上申辦事項及進度查詢。</p> <p>2. 推動電子單一窗口申辦作業，方</p>	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>資訊室 研考科 政風室</p> <p>資訊室 文書科 研考科</p>	<p>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。設立「電子民意信箱」於電腦網路，廣納民眾建言。</p> <p>新增線上申辦業務，以達「多用網路少用馬路」之目標，增加民眾洽公之便利性。</p>
--	--	-------------------------	---	--

	<p>便民眾上網以電子郵件方式辦理申請事項，同時提供各書狀範例，供民眾下載。</p> <p>3. 各機關、學校及團體，可透過電子郵件，請求提供法治教育宣導服務。</p>			
五·創新服務方式，整合服務資源	<p>(一)透過會議或講習鼓勵提出有價值而合理可行之創意服務，內容趨向靈活性貼近民眾生活需求。</p> <p>1. 每月工作會報及其他集會機會，同仁提出有價值而合理可行之創意服務，經檢察長裁示指定應辦理事項，其執行情形並列為追蹤考核。</p> <p>2. 民眾可透過電話、網路、傳真等多元方式詢問法律問題或提出相關業務之聲請。</p>	經常辦理	<p>各科室</p> <p>更生保護會板橋分會</p> <p>犯罪被害人保護協會板橋分會</p>	<p>創新服務項目及方式，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>3. 財團法人犯罪被害人協會板橋分會為協助被害人，成立小團體心理創傷治療，幫助被害人走出陰霾，並結合其他社會福利團體幫助被害人重建生活。</p> <p>4. 推廣法律扶助基金會板橋分會義務律師協助出庭、撰狀、諮詢等服務，提供民眾實質法律服務。</p> <p>(二) 檢討現行為民服務工作廣度深度，並主動調整整合性質重複或相關聯服務工作。針對民眾需求，訂定97年度全面提升服務品質執行計畫。</p> <p>1. 本於「以民為主」的理念加強提升服務品質，經由網路資訊讓民眾了解本署的工作概況。</p>	<p>97年 3月</p>	<p>各科室</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，有助機關服務形象之提升。</p>
--	---	-------------------	------------	---

	<p>2. 甄選優秀觀護、司法等志工協助辦理司法更生保護業務。</p> <p>3. 彈性調整服務時間，方便民眾辦理相關業務，為民服務中心實施中午不打烊，法警室協助夜間收狀服務。</p> <p>4. 蒐集輿情、民意調查加以分析研討，提供各科室主管作為規劃、督導及改進服務措施之依據。</p> <p>(三)舉辦機關服務人員參訪企業作法或政府機關舉辦之服務品質管理研習會。</p> <p>1. 舉辦科室主管參訪績優企業或機關，提供同仁學習的標竿及觀摩的機會。</p> <p>2. 鼓勵同仁參加業務相關研習會，學習新觀念，並發掘問題提出改善措施，</p>	<p>97年 10月</p>	<p>人事室 文書科</p>	<p>引進企業經營理念吸取優質而節省成本之作法，並能增進機關效能，提供更好之服務品質。</p>
--	---	--------------------	--------------------	---

	<p>以提升服務品質。</p> <p>3. 藉舉辦活動聯誼由同仁主動積極參與，加強機關橫向各單位間的溝通聯繫，使各單位間易於達成共識，增進工作績效。</p> <p>(五) 舉辦跨機關資訊研討會、座談會或教育訓練，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。</p> <p>1. 資訊人員每年均參加法務部資訊處舉辦跨一、二、三審之「資訊業務研習班」，增進檢察資訊業務技術。</p> <p>2. 署內不定期舉辦資訊安全教育宣導，每位同仁每年至少要接受該教育課程訓練 4 小時以上。</p> <p>3. 每年定期舉行資</p>	<p>97 年 12 月</p>	<p>資訊室</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>
--	---	----------------------	------------	--

	<p>訊安全執行小組 研討會，針對署 內資訊安全稽核 作業事項作檢 討。</p>			
--	--	--	--	--

六、執行方法：

- (一) 本計畫之整體規劃、協調聯繫事項，由研考科辦理。
- (二) 本計畫實施要項各推動作法由各承辦科室辦理。
- (三) 各承辦科室請於完成期限，依規定陳報執行結果。

七、績效評估：

- (一) 透過各項研習訓練，鼓勵同仁學習新知新觀念，灌輸積極主動服務理念，提出創意服務，以提升工作效率、機關形象及服務品質。
- (二) 加強推動作業流程簡化、透明化，並利用現代化設備，力求服務自動化，縮短申辦等候時間。
- (三) 追求完善的服務環境，符合民眾需求的申辦動向，提供安全、整潔的洽公場所。
- (四) 經由陳情、溝通、意見調查表、問卷調查及宣導，廣納民意，以民意為改進服務措施之導向，與民眾建立顧客關係。
- (五) 善用社會資源，擴大服務層面，並利用資訊科技推動網路服務，兼顧電子網路參與之多樣性與安全性，增進服務效能。