

## 臺灣花蓮地方法院檢察署 106 年度服務躍升實施計畫

### 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 106 年 1 月 25 日發社字第 1061300083 號函頒第 1 屆「政府服務獎」評獎實施計畫。
- 三、法務部 106 年度服務躍升實施計畫（106 年 2 月 24 日法綜字第 10601510650 號函頒）暨臺灣高等法院檢察署 106 年 3 月 7 日檢研丙字第 106000264700 號函辦理。

### 貳、計畫目標

為精進「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

本署各科室及全體同仁。

### 肆、執行策略及方法

- 一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化
  - （一）建立業務標準作業流程，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。
  - （二）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。
  - （三）注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。
  - （四）因應業務屬性及服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。
- 二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求
  - （一）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。
  - （二）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。
  - （三）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。

(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。

### 三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度

(一) 擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。

(二) 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。

(三) 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。

(四) 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。

### 四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用

(一) 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。

(二) 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。

(三) 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。

### 五、開放政府透明治理，優化機關管理創新

(一) 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。

(二) 促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。

(三) 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。

### 六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務

(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。

(二) 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。

(三) 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。

(四) 權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性。

## 伍、實施步驟

- 一、擬訂「106 年度服務躍升執行計畫」，簽奉機關首長核定後，於 106 年 4 月 30 日前公開於機關網站及服務場所。
- 二、擬訂執行計畫應注意事項：
  - (一) 擬訂之執行計畫內容應包括計畫依據、目標、實施對象、執行策略及具體推動作法、實施步驟、考核作業、獎勵方式等項目。
  - (二) 除本實施計畫所列之執行策略及方法外，應依組織服務目標及民眾需求，參酌業務特性、服務量能及資源配置情形，提出未來服務發展重點及優先順序，訂定相關執行計畫，據以推動落實。
  - (三) 應檢討與為民服務有關之制度規章、作業流程、申辦手續、服務措施等各層面，突破成長，提供更優質服務。

## 陸、管制考核

- 一、法務部就各機關辦理服務躍升情形，得實施不定期查證及考核。
- 二、臺灣高等法院檢察署、本部行政執行署及矯正署對所屬機關辦理服務躍升之執行情形，應實施不定期查核，並針對缺失輔導改進，作為年度為民服務績效之評審依據。
- 三、本署「為民服務中心」任務編組成員，應依本實施計畫及各機關訂定之執行計畫推動辦理，並定期召集會議檢討實施成效。
- 四、本署於 106 年 7 月、107 年 1 月 20 日前就機關截至上月底（第 1 次 1~6 月、第 2 次 1~12 月）推動各該機關執行計畫之情形及階段性執行成果提報臺灣高等法院檢察署。

## 柒、獎勵

有關評審及獎勵方式，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。

## 捌、其他

- 一、本實施計畫擬訂之服務躍升執行計畫內容，主動公開於機關網站及服務場所。
- 二、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要或其他規定，另行補充或修正。