

臺灣花蓮地方法院檢察署 107 年度服務躍升執行計畫

壹、依據：

法務部 107 年度服務躍升實施計畫(107 年 2 月 1 日法綜字第 10701506380 號函頒)暨臺灣高等法院檢察署 107 年 2 月 6 日檢研丙字第 10700019200 號函辦理。

貳、計畫目標：

秉持「司法為民」之服務理念，力求「創新」與「精進」，深化「便民」、「效率」、「專業」之為民服務作為，達成全方位優質服務，提升檢察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：

實施要領	推動策略及方法	完成期限	承辦科室	預期效益
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。	持續辦理	各科室	加強訂定標準作業流程，並適時檢討各項業務標準作業流程之合宜性，樹立機關優質便民服務形象。
	(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。	持續辦理	各科室	1、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。 2、提供收件確認訊息及查詢管道，讓民眾瞭解案件處理流程及最新進度。
	(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。	持續辦理	研考科 總務科 資訊室	1、每季不定期對同仁為電話禮貌測試，提升同仁電話服務品質。 2、完備服務設施，提供舒適及友善之優

				<p>質洽公環境。</p> <p>3、提供配合網路申辦、並檢討改進電子謄本認證之比例，減少辦理案件之作業流程，提高便利性。</p>
	(四)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。	持續辦理	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，掌握新趨勢，提升服務品質。
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。	持續辦理	各科室	廣開民眾意見傳達管道，蒐集民眾建言，據以檢討改善服務措施，期能減低民眾抱怨頻率，精進服務工作，並針對建議意見，研擬改進措施或作為業務改進之參考。
	(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。	持續辦理	各科室	
	(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。	持續辦理	各科室	
	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	持續辦理	各科室	
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。	持續辦理	各科室	提供全功能櫃台，強化機關內部橫向聯繫，俾以達到一處收件，全程服務之目標，縮短民眾申辦案件等候時間，並簡化申辦文書證件，落實便民服務。

	(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。	持續辦理	各科室	持續增列線上申辦項目，並持續推展線上申辦業務及服務，以提高線上申辦使用率，增加民眾之便利性。
	(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。	持續辦理	各科室	推展跨單位、跨機關資源共享，整合服務流程，使民眾享有更便捷之洽公環境。
	(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。	持續辦理	各科室	持續創新服務項目，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。
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。	持續辦理	各科室	結合犯罪被害人保護協會、更生保護會等社會資源，主動提供弱勢民眾所需服務；觀護人並提供偏遠地區受保護管束人之報到等服務，為弱勢族群、居住偏遠地區民眾提供即時化、個案化的專業服務，提升服務的可近性及即時性。並持續至偏鄉宣導司法保護據點，以服務數位落差之民眾。
	(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。	持續辦理	各科室	
	(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。	持續辦理	各科室	
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。	持續辦理	各科室	妥善整合及運用開放資料，建立友善安全的資料透明平臺，透過

				民眾參與，提升現有開放資料的品質
	(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。	持續辦理	各科室	提供民眾多元意見表達管道，廣納民眾建言，精進服務效能。
	(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。	持續辦理	各科室	簡化內部作業流程，朝便民化、效率化改善，以節省時間成本，提高服務效率。
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。	持續辦理	各科室	配合社經發展脈絡，結合各領域社會資源，據以規劃具彈性之服務措施，並適時檢討服務措施必要性及合理性，為民眾提供具制度性、持續性且與時俱進之服務措施。
	(二)善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關服務措施的運作彈性。	持續辦理	各科室	
	(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。	持續辦理	各科室	
	(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。	持續辦理	各科室	

伍、實施步驟：

- 一、依據法務部 107 年度服務躍升實施計畫擬訂「107 年度服務躍升執行計畫」，經簽奉檢察長核定後，公開於本署全球資訊網站及服務場所。
- 二、本署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，訂定本執行計畫，據以推動落實。

陸、管制考核

- 一、本署各科室辦理服務躍升情形，應定期、不定期自行查證及考核，並就查證考核結果適時檢討改進。
- 二、本署將分別於 107 年 7 月及 108 年 1 月，就各科室截至上月底（第 1 次 1 至 6 月、第 2 次 1 至 12 月）推動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

- 一、有關評審及獎勵方式，依行政院第 2 屆「政府服務獎」評獎實施計畫及「法務部 107 年度政府服務獎評獎實施計畫」等相關規定辦理。
- 二、各科室同仁提出之服務措施，確實能提升本署為民服務品質者，除提請檢察長予以獎勵外，並作為年終考核之依據。

捌、其他

本計畫如有未盡事宜，本署得依實際需要或其他規定另行補充或修正。