

臺灣彰化地方檢察署 112 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、法務部107年2月1日法綜字第10701506380號函暨臺灣高等法院檢察署107年2月6日檢研丙字第10700019200號函。

貳、計畫目標：秉持「司法為民」之服務理念，落實推動各項便民措施，力求「創新」與「精進」，達到「專業、便民、高效率」全方位優質服務，提升法務工作便民、禮民與公信力之目標。

參、實施對象：本署各科室暨全體同仁。

肆、執行策略及具體推動方法：

實施要項	推動策略及方法	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。	各科室	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。
	(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。	各科室	使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	各科室	定期或不定期辦理服務品質、服務

	<p>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。</p> <p>(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。</p>	<p>各科室</p>	<p>態度考核及電話禮貌測試，藉由檢核、惕勵、矯正行動，不斷提升服務品質。</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>二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求</p>	<p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p>訴訟輔導科 政風室 法警室</p>	<p>辦理民意調查，瞭解民情民瘼、民眾觀感及民眾需求，改進服務缺失，提升各項行政措施滿意度，以達解民怨、除弊失，期能有效提升行政防貪、肅貪效能，增進人民對政府的信賴，建立檢察機關廉能形象。</p>

	<p>2. 整合各科室業務成立多功能單一窗口，如發還保證金、補發相驗屍體證明書、自動到案執行、報驗窗口等，強化機關內部橫向連繫，達到一處收件，全程服務。</p> <p>3. 於定期會議中檢討為民服務工作相關作業標準及服務規範。</p> <p>4. 簡化作業流程、辦理時限，訂定明確作業程序：</p> <p>(1) 將收發文、發還保證金、發還贓證物品保管款、繳納保證金、罰金之銀行收費處、訴訟輔導等規劃為「櫃台一元化」作業，並納入民眾繕寫、休息區。</p> <p>(2) 設置「發還刑事保證金單一窗口」：</p> <p>負責統合辦理發還保證金聲請案件，收件後之流程均由內部傳送辦理，迅速發還。</p> <p>主動發還刑事保證金者，先完成內部作業，當事人接獲通知到署即可領取，保證人若不克親自前來領取，可聲</p>	<p>紀錄科 執行科</p> <p>主任檢察官室</p> <p>法警室 檢察官室 紀錄科 法醫室</p> <p>總務科 法警室</p>	<p>以積極主動取代被動受理，提升服務品質及形象。</p> <p>迅速處理人民陳情案件，強化為民服務品質。</p> <p>貫徹「全天候不打烊」24小時輪值便民措施。</p> <p>專人迅速辦理具保責付作業程序，縮短家屬等候時間。</p>
--	---	---	--

	<p>請將保證金匯入帳號，免除舟車勞頓到署領取。</p> <p>民眾到署聲請發還時，窗口人員統合辦理內部發還作業，當日發給發款憑證。</p> <p>(3) 贓證物、款主動發還，先完成內部作業，當事人接獲通知，到署即可領取。</p> <p>(4) 依「行政院所屬各機關處理人民陳情案件要點」成立人民陳情案件處理小組，由 6 位主任檢察官分案調查，於 1 個月內辦結。函復陳情民眾，並檢附人民陳情案件處理情形調查表，以利日後統計分析檢討。</p> <p>(5) 每日輪派檢察官 1 人專責辦理相驗工作，於接獲報驗案件，即率同法醫（檢驗員）、書記官赴驗，驗畢即當場發給相驗屍體證明書。</p> <p>(6) 便利辦理具保責付： 依部頒「檢察機關辦理刑事被告具保責付要點」，於檢察官諭知具保或責付後，迅速辦理具保、責付作業程序，辦妥後隨即</p>	<p>紀錄科 總務科 法警室</p> <p>資訊室 訴訟輔導科</p> <p>紀錄科 執行科 觀護人室</p> <p>資訊室 訴訟輔導科</p> <p>內部控制小組 稽核小組</p>	<p>減少辦理案件之繁瑣性、增加快速及便利性。</p> <p>減少辦理案件之繁瑣性、增加快速及便利性。</p> <p>提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p> <p>減少辦理案件之繁瑣性、增加快速及便利性。</p> <p>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>釋放被告。</p> <p>於下班後或例假日辦理具保者，由值日法警代收保證金，並開立臨時收據交保人收執，翌日上班再將代收之保證金繳入國庫，單據則送交出納處理。</p> <p>(7)簡化證人聲請日旅費程序，於傳訊證人案件，承辦書記官即製作證人日旅費聲請書，在開庭後書記官將該聲請書交與到庭證人至服務中心出納處（上班時間）或法警室（午休及下班後）洽領，避免讓當事人等候。</p> <p>(8)持續加強自動化櫃檯，利用電腦作業，縮短當事人洽辦業務時間。</p> <p>5. 各相關科室檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。</p> <p>6. 於為民服務中心及機關網站，提供各項服務標準作業程序資訊。並在不違反資訊公開規定及隱私權保護之</p>	<p>各相關科室</p>	<p>機關網站主動提供各項便民申辦項目，以達到服務到家，連線服務受理目標。</p>
--	---	--------------	---

	<p>前提下，提供網路申請案件公開查詢機制 27 項。</p> <p>7. 建立本署內部控制制度，成立內部控制小組，每年就控制項目自行評估並作整體評估及稽核報告，追蹤改善情形，另自評小組不定期考核人員服務效率及服務場所環境維護等，嚴謹監督作業過程。</p> <p>8. 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>三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>1. 選派具專業素養及熱忱服務人員擔任 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，降低民眾抱怨頻率。</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，惕勵員工恆維服務品質：</p> <p>(1) 依法務部及所屬機關「推行電話禮貌實施要點」推行服務禮貌運動，每月辦理電話禮貌測試。</p> <p>(2) 每月抽測服務中心人員服務</p>	<p>書記處 訴訟輔導科</p> <p>研考科 自評小組</p>	<p>對民眾有專業及法令之疑問可直撥或轉接 call center 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>藉由檢核、惕勵、矯正行動，不斷提升服務品質。</p>

	<p>態度考核，確保禮貌服務品質，並統計遭投訴電話件數，督促同仁隨時注意服務禮貌，建立以服務導向之工作觀。</p> <p>3. 建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制，並訂定新聞發布作業要點，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。</p> <p>4. 建立「常見問題集」(F A Q) 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>書記處 新聞處理小組</p> <p>訴訟輔導科</p>	<p>針對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，供民眾獲得真實正確資訊。</p> <p>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>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. 於機關網站公開機關基本資料、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。提供正確之資訊內容與連結。</p> <p>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 3 種分類檢索服務： 配合資訊處於 99 年修改對外網站，依 MyEGov 分類檢索規範，將對外公開之網站資訊加註主題、</p>	<p>各科室</p> <p>資訊室</p>	<p>機關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>檢索服務採活潑生動方式展現政府為民服務之熱忱，並依 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>施政與服務分類檢索服務標示。</p> <p>3. 規劃建置多元化電子參與管道，如電子民意信箱、檢察長信箱、廉政信箱等，以提供民眾友善網路溝通環境。</p> <p>4. 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>5. 透過資通訊科技的運用，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>6. 結合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能：</p> <p>(1) 與更生保護會、榮譽觀護人協進會、被害人保護協會及其關聯團體服務據點協助辦理各項扶助、輔導、諮商、安置等服務。</p> <p>(2) 結合彰化律師公會推行平民法律扶助工作，加強辦理民眾民、刑事訴訟程序扶助服務。</p> <p>(3) 結合鄉、鎮、市調解委員會，依法調解法律規定範圍之民、刑事案件。</p>	<p>訴訟輔導科 政風室</p> <p>訴訟輔導科</p> <p>各科室</p> <p>檢察官室 觀護人室 文書科 法醫室</p>	<p>機關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。</p> <p>推動線上申辦業務，以達「多用網路少用馬路」之目標，增加民眾之便利性。</p> <p>提供各項線上申辦及電話聲請等方式，改善政府服務提供方式，讓民眾在家也可申辦案件或查詢案件進度。</p> <p>包括更生保護會、犯罪被害人保護會、榮譽觀護人協進會、榮譽法醫師、各宗教團體等，多個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>
--	---	---	--

	(4)敦聘轄內優秀醫師或醫療機構推薦之優秀醫師為本署榮譽法醫師協助本署相驗業務。		
五、開放政府 透明治理，優化 機關管理 創新	<p>1. 每季透過會議或講習鼓勵提出有價值而合理可行之創意服務項目，內容趨向靈活性貼近民眾生活需求。</p> <p>2. 檢討現行為民服務工作廣度、深度，並主動協調整合性質重複或相關聯之服務工作，針對民眾需求，訂定 106 年度服務躍升執行計畫。</p> <p>3. (1)辦理機關人員參訪企業作法或政府機關舉辦之品質管理研習會至少 1 次，著眼於服務產出之目的與結果，力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的服務品質。</p> <p>(2)不定期舉辦各項研習會，並邀請學有專精之專業人士專題演講、研討，提昇同仁各項服務知能。</p> <p>4. 教育訓練，至少 1 場次開放名額供附近有意願之機關(單位)參加，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服務</p>	<p>各科室</p> <p>各科室</p> <p>各科室</p> <p>資訊室</p>	<p>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。</p> <p>訂定服務躍升執行計畫，確立本年度執行目標與工作方向，創造以民意為導向的服務作為。</p> <p>引進企業經營理念吸取優質而節省成本之作法，並能增進機關更好之服務品質。</p> <p>利用各種機會宣導為民服務新觀念，透過內在心靈教育，提昇服務效能。</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</p>

	<p>或業務體系垂直整合服務。</p> <p>5. 利用洽公民眾當場發放問卷調查表及機關以 E-MAIL 回覆民眾來信時，隨郵件檢附調查表電子檔等方式，取得即時評價調查統計分析，接受民眾意見，以回饋至業務流程及服務態度等之改善。</p>	<p>訴訟輔導科</p>	<p>平台，完成資源共享之目的。</p> <p>建立服務評價回饋機制，精進服務效能。</p> <p>以客為尊，主動謙誠熱忱服務，樹立司法親民形象。</p> <p>主動宣導政府施政措施及成效，拉近與民眾之距離。</p> <p>提供民眾優質洽</p>
--	--	--------------	---

			公環境，樹立機關親民服務形象。
--	--	--	-----------------

伍、實施步驟

- 一、依據「法務部 106 年度服務躍升實施計畫」擬訂「本署 106 年度服務躍升執行計畫」，依據計畫確實執行，並將計畫公開於本署網站。
- 二、執行計畫，應檢討與為民服務有關的制度規章、作業流程、申辦手續、服務措施等各層面，突破舊思維，提出創新作法，瞭解民眾期望以達民眾需求。

陸、管制考核

本署實施單位應依服務躍升實施計畫付諸執行，並積極投入服務改善工作，平時自行管理考核，隨時檢討改進服務品質，俾做為年度（半年度）陳報績效評審之依據。