

臺灣彰化地方檢察署 114 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	執行單位	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

	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) 因應業務屬性與服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	各 科 室	理服務品質、服務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。 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。
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。	各 科 室 各 科 室 各 科 室 各 科 室	透過民意調查及結合更生保護會、榮譽觀護協進會、犯罪被害人保護協會、各民間團體，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。

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。	各科室 各科室 各科室 各科室	加強宣導配合網路申辦，提高電子闡門查驗比率，檢討並減量申辦案件應檢附文件之必要性，減少作業流程，提高行政效率。 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。 以民眾需求為服務理念，尋求各單位、各機關間之資訊資源共享，整合服務流程，擴展政府服務訊息及功能，協助公共服務，提昇服務品質。
四、關懷多元對象及城鄉差距，	(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	各科室 更生保護會 犯罪被害人保護	結合更生保護會、犯罪被害人保護會、榮譽觀護人協

促進社會資源公平使用	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。	會 榮譽觀護人協進會 觀護人室 觀護人室 更生保護會 犯罪被害人保護會 榮譽觀護人協進會	進會及相關社會資源，針對弱勢族群之需求，適時提供關懷服務，展現檢察機關公義關懷之正面形象。 運用司法保護據點延伸服務，由觀護人至各據點辦理受保護人各項輔導措施，提升偏遠地區民眾服務之可近性。 偏遠或交通不便地區設立司法保護據點，並結合更生保護會、犯罪被害人保護會、榮譽觀護人協進會，提供服務。
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。	各科室	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。

	(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。	各科室	機關網頁設置「檢察長信箱」、「民意信箱」等網路平台，民眾洽公區域，實體配置「意見箱」提供民眾多元之抒發意見管道，建立良好溝通模式。
	(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。	各科室	加強服務品質控管，落實 PDCA(計畫、執行、檢核、矯正) 檢核環節，提升服務效能。
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。	各科室	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。
	(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。	各科室	配合法規修正，簡化各項為民服務作業流程，擴展第一線服務措施，精進服務效能。
	(三) 結合跨域整合、引進民	各科室	引進企業經營理

	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。	各科室	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。 適時檢討服務措施之成本及必要性，建立服務之制度化及持續性，精進服務效能。
--	---	-----	---

伍、實施步驟

- 一、依據「法務部 107 年度服務躍升實施計畫」擬訂「本署 107 年度服務躍升執行計畫」，簽奉機關首長核定後，依據計畫確實執行，並將計畫公開於本署全球資訊網站及服務場所。
- 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

- 一、本署各執行單位應依服務躍升執行計畫落實執行，研考科得實施不定期查證及考核。
- 二、各科室分別於上半年、下半年將服務躍升執行成果送交研考科彙整，依規定陳報上級審核。