

## 臺灣新竹地方法院檢察署 105 年度提升服務品質執行計畫

一、依據：行政院 104 年 4 月 7 日院授發社字第 10413004711 號函頒修訂「政府服務創新精進方案」、法務部 104 年 10 月 21 日法綜字第 10401516300 號函頒「法務部 105 年度提升服務品質實施計畫」、臺灣高等法院檢察署 104 年 10 月 28 日檢研丙字第 10400120430 號函辦理。

二、實施對象：本署各科室。

三、計畫目標：為激勵機關同仁，秉持「司法為民」之服務理念，創新與精進為民服務作為，達成全方位優質服務，提升法務機關親民形象與公信力之目標。

四、計畫內容：

實施要項	推動策略及方法	承辦單位	預期效益
(一) 提升服務品質，深化服務績效	<p>1、提升檢察功能，落實司法改革。</p> <p>(1) 強力掃黑、肅貪、查賄。</p> <p>(2) 持續查緝金融犯罪：積極偵辦洗錢、掏空公司資產、地下錢莊及檢肅暴力討債案件。</p> <p>(3) 加強毒品查緝並加強辦理拒毒與戒毒，降低新吸毒人口產生。</p> <p>(4) 指揮警、調單位強力查緝盜版、仿冒行為，積極保護智慧財產權。</p> <p>(5) 加強執行打擊民生犯罪案件及反詐騙行動。</p> <p>(6) 加強執行婦幼保護政</p>	<p>檢察官 檢察事務官 書記官 研考科 文書科</p>	<p>提升司法品質，增進人民對政府的信賴。</p> <p>推動廉政，遏止舞弊，提高國家競爭力。</p> <p>打擊不法，健全社會經濟。</p> <p>瓦解販毒組織，防制毒品危害，維護國民健康。</p> <p>確保產業經濟力，以利經濟永續發展。</p> <p>確保民眾財產安全，營造優質生活環境。</p> <p>保障民眾生命、身</p>

	<p>策，積極偵辦性侵害案件。</p> <p>(7) 加強查緝人口販運。</p> <p>(8) 確實執行檢察機關排怨計畫。</p> <p>(9) 妥適運用職權處分，推動聲請簡易判決處刑，貫徹緩起訴處分。</p> <p>(10) 積極管考案件進行情形，提高終結案件速度及提升辦案正確性。</p> <p>(11) 厲行準時開庭、改善辦案態度、慎重羈押。</p> <p>(12) 確實執行公訴，準時蒞庭，並為適當之論告。</p> <p>(13) 妥適處理偵查中之新聞，落實偵查不公開原則。</p> <p>(14) 舉辦「山地鄉法律常識講習」。</p> <p>2、增進保護措施，發揮司法保護功能。</p>	<p>觀護人室</p>	<p>體、自由及性自主權。</p> <p>有效保障人權，以符合國際標準。</p> <p>積極偵辦當前引發民怨犯罪案件，有效遏止犯罪。</p> <p>鼓勵誤蹈法網之被告改過自新，節省司法資源，兼顧司法公正及人權保障。</p> <p>減輕民眾訴訟負擔，獲得正確快速的優質司法服務。</p> <p>改善辦案品質，確保人權。</p> <p>善盡職責，落實檢察官舉證責任，保障當事人權益。</p> <p>確實遵守偵查不公開原則，保護相關人員穩私。</p> <p>邀請轄區山地鄉鄉民代表、調解委員、村里鄰長等，講解與原住民有關之特別法令或行政規則，並宣導反酒駕、反毒及反盜伐等法律常識。</p>
--	--	-------------	---

	<p>(1) 強化辦理中高度危險之性侵害案件加害人科技設備監控。</p> <p>(2) 連結醫療資源監督緩起訴毒品被告接受戒癮醫療。</p> <p>(3) 結合家庭暴力防治資源，落實家暴案件加害人處遇計畫。</p>	<p>執行科 觀護人室</p>	<p>落實執行性侵害加害人監控時段不得外出及指定住居配套，強化外控。</p> <p>於法律拘束下命令戒癮以防制再犯，重建個人及家庭功能。</p> <p>從根源處理家暴加害人認知、精神或酗酒問題，防制再犯。</p>
<p>3、改善機關內外環境，規劃特色並符合民眾需求之設施，主動協助民眾申辦，親切導引服務，並提供業務諮詢。</p>		<p>各科室</p>	<p>主動為民服務，以客為尊，樹立機關優良服務形象。</p>
<p>(1) 加強維護環境衛生整潔及的綠化美化工作。</p>		<p>總務科</p>	<p>提供民眾優質洽公環境。</p>
<p>(2) 選派適當人員擔任第一線服務工作解答詢問並協助民眾申辦及主動提供民眾尋求幫助管道。</p>		<p>書記處 研考科 人事室</p>	<p>提供適當人員為民服務，以客為尊，主動服務。</p>
<p>(3) 設置辦公室內外環境雙語標示及加強員工多語（英、日語等）訓練，提升外語能力。</p>		<p>總務科 研考科 人事室</p>	<p>推動多語環境建置，營造國際化形象。</p>
<p>(4) 推動司法志工制度，強化導引功能。</p>		<p>人事室</p>	<p>主動協助引導民眾，提升機關形象。</p>
<p>4、蒐集輿情、民情，檢討精進為民服務工作，並善用</p>		<p>檢察官 檢察事務官</p>	<p>廣佈政府施政措施及成效，拉近與民</p>

	<p>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，年度至少 2 次。</p> <p>(1) 廣開民眾建言管道，包括書信陳情、傳真陳情、電話陳情、電子郵件陳情、口頭陳情等，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革意見及陳情案件，訂定處理人民陳情案件規定，確實依據相關規定，審慎、儘速處理，並納入公文管制。</p> <p>(2) 設置民眾意見箱及意見調查表，並辦理意見分析調查統計。</p> <p>(3) 研（修）訂為民服務白皮書、為民服務手冊，免費提供參考。</p> <p>(4) 定時開放閉路電視供民眾觀賞法律常識影片。</p> <p>(5) 善用機會，透過傳播媒體或機關網站，報導本機關為民服務措施及成效，增進社會瞭解。</p> <p>(6) 配合村里民大會，學校法律宣導講解為民服務措施。</p> <p>(7) 編印宣導品分送或放置服務中心、當事人休息室供民眾自由取</p>	各 科 室	眾之距離。
--	--	-------	-------

	<p>閱。</p> <p>5、聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。</p> <p>(1) 聯合更生保護分會、榮譽觀護人協進會、犯罪被害人保護分會，法律基金扶助會辦理法律服務、生活重建、心理輔導等活動，並適時傳播政府服務訊息。</p> <p>(2) 結合企業、民間團體、宗教團體、學校辦理各項公益事務活動，傳遞政府為民服務訊息。</p> <p>6、充實、更新各項服務設備及服務措施，包括櫃台高度、服務標示、申辦須知、申辦動線及宣導資料。</p> <p>(1) 設置各項聲請事項工作流程圖。</p> <p>(2) 設置處理人民聲請案件時限一覽表。</p> <p>(3) 陳列聲請書表範例及免費供應聲請書表，並提供六法全書參考。</p> <p>(4) 提供老花眼鏡、輪椅、書寫桌椅及文具。</p> <p>(5) 提供飲水設備並定期維護飲水清潔。</p>	<p>檢察官 檢察事務官 觀護人室 人事室 文書科 法醫室</p> <p>總務科 會計室 文書科 研考科 服務中心</p>	<p>結合更生保護分會、榮譽觀護人協進會、犯罪被害人保護分會、榮譽法醫師、醫院、各宗教團體、律師公會、大學法律服務社、各職業公會等民間團體、專業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>提供民眾優質洽公環境，樹立機關服務形象。</p>
--	--	---	--

	<p>(6) 設置公用電話並陳列書報雜誌及法律書刊。</p> <p>(7) 設置影印機，提供影印服務。</p> <p>(8) 設置哺乳育嬰室。</p> <p>(9) 雙語標示服務項目及上、下班時間。</p> <p>(10) 提供多語婦幼人身安全宣導手冊及摺頁。</p> <p>7、辦理服務訓練</p> <p>(1) 加強充實檢察官在職教育訓練，鼓勵檢察官參加各類訓練及研習進修，提升檢察官專業素養。</p> <p>(2) 加強檢察事務官、書記官及行政人員在職訓練提升辦案能力及智能。</p> <p>(3) 利用機關各種集會灌輸同仁積極服務觀念，並建立「廉正、忠誠、專業、效能、關懷」的核心價值。</p>	<p>檢察官 人事室 文書科</p> <p>檢察事務官 書記官 人事室 文書科 各科室</p>	<p>提升檢察官辦案績效。</p> <p>提升檢察事務官、書記官及行政人員工作效能。</p> <p>達成員工年度學習成長目標，提升為民服務品質。</p>
<p>(二) 便捷服務程序，確保流程透明</p>	<p>1、檢討、改善設置全功能櫃台，強化機關內部橫向連繫，達到一處收件，全程服務之要求。並以民眾角度檢討機關內部及上下游服務流程不便利之處，主動尋求跨科室合作，整合服務流程。</p> <p>(1) 為民服務中心設置全功能櫃台一元化服</p>	<p>各科室</p>	<p>全面提供民眾便捷洽公環境，達到一處收件，全程服務之要求，落實「臨櫃服務一次OK」。</p>

	<p>務，達到一處收件，          全程服務效率。</p> <p>(2) 推動 24 小時不打烊服務，於不上班時間繼續提供為民服務。</p> <p>(3) 於法警室設置夜間窗口，夜間及假日委由法警室代收當事人書狀及發放證人、通譯旅費。</p> <p>(4) 強化司法志工走動式服務，主動協助引導洽公之民眾至所需櫃台。</p> <p>(5) 推動公文電子交換迅速處理來往公文。</p> <p>2、檢討為民服務工作相關作業標準及服務規範，編訂簡化作業流程、辦理時限，訂定明確作業程序，提供員工據以作業，並量化服務指標。</p> <p>(1) 有效處理人民陳情案件，並於受理後 1 個月內處理完畢，並納入電腦由研考單位列管稽催。</p> <p>(2) 確實處理聲請案件：聲請案件分案後，納入電腦管理，並予列管，以受理後之翌日起 10 內處理完畢為原則，如不能依限處理時，先行通知聲請人。</p> <p>3、針對申辦案件或內部行政工作，澈底診斷簡化作業</p>	<p>各 科 室</p> <p>各 科 室</p>	<p>遵循高檢署訂頒之偵查、執行手冊，及各相關規定辦理為民服務作業，確保流程標準化、一致性、節省工時，減少疏誤。</p> <p>提供配合網路申辦、減少辦理案件</p>
--	--	---	---

	<p>流程、辦理時限、申請書表及附繳書證等，訂定明確作業程序，建立標準化作業規範，配合推動電子謄本政策。</p> <p>4、彙整各項為民服務措施、服務資訊，編印或修訂「為民服務手冊」供民眾取閱。並在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下。提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。並積極推廣電話、網路申辦及查復事項。</p> <p>5、建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。</p> <p>6、機關公共區域架設無線上網裝置，供洽公民眾免費使用。</p>	<p>檢察官 檢察事務官 各科室</p> <p>檢察官 各科室</p> <p>資訊室 總務科</p>	<p>之繁瑣性，增加快速及便利性。</p> <p>由檢察官、檢察事務官、各科室依其職掌，在不違反偵查不公開規定及隱私權保護的前提下，提供電話、網路申辦及查復事項。</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>機關服務提供，與時俱進，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) 探查民意趨勢，建立顧客關係。</p>	<p>1、建立 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、不定期辦理服務品質、服務態度考核及電話禮貌測試，針對缺失，切實檢討改進，並統計遭投訴電話件數，惕勵員工恆維服務</p>	<p>服務中心</p> <p>研考科</p>	<p>民眾直撥為民服務中心專線由專責人員解答相關法律問題及檢察作業流程，達到快速有效的電話解答服務。</p> <p>每月不定期考核電話禮貌測試，藉由檢核、惕勵、矯正行動，不斷提升服務品質。</p>

	<p>品質</p> <p>3、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>4、有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施。</p> <p>5、定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，供改進服務之參考。並蒐集個案資料，改善服務品質。</p>	<p>發言人室</p> <p>研考科 資訊室</p> <p>政風室 研考科</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，供民眾獲得真實之正確資訊。</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>瞭解民情民瘼、民眾觀感及民眾需求，改進服務缺失。</p>
<p>(四) 豐富服務資訊，促進網路溝通</p>	<p>1、主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預算決算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。</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，提供分類檢索服務。</p>	<p>各科室</p> <p>資訊室</p>	<p>本署網站主動公開基本相關資料並及時更新，供民眾可24小時上網查閱最新資料。</p> <p>檢索服務採活潑生動方式展現政府為民服務之熱忱，並分類檢索規範，對外公開之網站資訊均須加註(主題、</p>

	<p>3. 規劃建置多元化電子參與管道，如檢察長信箱、網路民調等，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。</p> <p>4、賡續檢討推動網站（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>(1) 充實及維護本署網頁，積極提供多元電子化服務。</p> <p>(2) 服務中心人員持續宣導洽公民眾，多利用網路或行動載具，迅速瞭解機關各服務項目、申辦流程及相關訊息。</p>	<p>各科室</p> <p>各科室</p> <p>各科室</p>	<p>施政與服務) 分類檢索服務標示。</p> <p>網頁設置民眾意見反映並維護管理，提供民眾多元之抒發意見管道，建立良好溝通模式。</p> <p>新增線上申辦業務以達「多用網路少用馬路」之目標，增加民眾之便利性。</p> <p>多用網路少用馬路，讓民眾「不出門能辦大小事」。</p>
<p>(五) 創新服務方式，整合服務資源</p>	<p>1、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而設想，至少 3 項。</p> <p>2、檢討現行為民服務工作廣度及深度，並主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，訂定 105 年度提升服務品質執行計畫。</p>	<p>各科室</p> <p>各科室</p>	<p>依民眾生活習慣設計，俾改善民眾對政府服務之刻板觀念。</p> <p>訂定為民服務實施計畫，確立本年度執行目標與工作方向，提升服務形象。</p>

	<p>3、舉辦機關服務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標與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的成服務品質，體現社會正義或公共價值。</p> <p>4、舉辦或鼓勵同仁參與跨機關資訊研討會、座談會或教育訓練至少 1 次，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或業務體系垂直整合服務。</p> <p>5、利用即時評價機制調查民眾接受意見，以回饋至業務流程及服務態度等之改善。 賡續辦理現場民眾意見即時處理及分析調查，整合、簡化服務流程，提升服務品質。</p>	<p>各科室</p> <p>人事室 資訊室</p> <p>政風室 研考科</p>	<p>引進企業經營理念吸取優質而節省成本之作法，並能增進機關更好之服務品質。</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>建立服務評價回饋機制，精進服務效能。</p>
--	--	--	---

## 五、實施步驟及管制考核

- (一) 本執行計畫經報請檢察長核定後實施。
- (二) 各執行單位依 PDCA(即計畫-執行-檢討-矯正)循環方式切實辦理。
- (三) 本計畫由「本署為民服務中心」任務編組成員，負責推動實施，於本署工作會報時檢討實施成效。
- (四) 各執行單位 應就業務執掌檢討與民眾有關之制度規章、作業流程、申辦手續、服務措施等各層面，突破舊思維提出創新作法，

以深化服務效果，擴大為民服務領域。

- (五) 各業務單位執行情形由各科室主管督導執行，研考科、政風室會同承辦單位科室主管實施定期考核及不定期考核。

六、績效檢討：

- (一) 前項為民服務考核結果及改進建言，於工作會報或主管會報中提報，並送請各科室參考改善。
- (二) 各科室辦理與民眾有關之制度規章，作業流程、申辦手續、服務措施之實施及改革績效，應於辦理後將相關資料副知研考科，俾彙整呈報。
- (三) 本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。