

福建金門地方法院檢察署  
107年度服務躍升執行計畫

107年03月製

## 福建金門地方法院檢察署107年度提升服務品質執行計畫

一、依據：依行政院106年1月9日行政院院授發社字第1061300008號函頒「政府服務躍升方案」及107年2月1日法務部法綜字第10701506380號函頒「107年度服務躍升實施計畫」辦理。

二、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。

三、實施對象：本署各科室及司法志工

四、計畫內容：

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	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。 1. 於為民服務中心及網站上設置申辦須知及工作流程，包括言詞申告、辦理具保責付、報驗案件處理、證人、鑑定人日旅費領取流	經常辦理	研考科 總務科 法警室 總務科 資訊室 司法志工	提供民眾舒適、便利之環境及設備，方便民眾辦理各項業務，並節省民眾時間。同時便於外籍人士申辦、瞭解相關業務。

	<p>程、聲請易科罰金          流程、緩起訴處分          流程等，使民眾瞭          解處理流程。</p> <p>2. 採行單一窗口，一          處受理，全程服          務。</p> <p>(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。</p> <p>1. 將民眾申辦之各項          申辦程序，張貼於          民眾服務中心前          方。</p> <p>2. 由司法志工為民眾          服務及導引，如屬          專業諮詢立即轉介          業務承辦人員回應          處理。</p> <p>(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。</p> <p>1. 進用司法志工並進          行教育訓練，提供          良好服務品質。</p>			
--	--	--	--	--

	<p>2. 每季不定期由研考科或各科室主管作電話禮貌測試。</p> <p>3. 提供開飲機、傳真機、影印機、聲請書狀、文具等供民眾免費使用。</p> <p>4. 候訊區設有座位、書報架、電視等設備，提供民眾舒適、自在的候訊空間。</p> <p>5. 設置開庭顯示器，公告開庭進度，縮短民眾等待時間。</p> <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。</p> <p>1. 為性侵害案件，設置溫馨談話室。</p> <p>2. 善用遠距視訊設備，減少受訊問人往返奔波、舟車勞頓。</p>			
<p>二、重視全程意見回饋及</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</p>	<p>經常辦理</p>	<p>研考科 法警室 資訊室</p>	<p>1. 提升為民服務績效，減少民怨。</p> <p>2. 縮短民眾申辦時</p>

<p>參與，力求服務切合民眾需求</p>	<p>民眾需求的服務。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. 遴聘熱心民眾擔任司法志工，擴大民間參與。</li> <li>4. 遴聘新住民擔任司法志工，提供多元服務。</li> </ol> <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> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 設置民眾意見箱，並印製「意見調查表」讓民眾填寫，提供建議及需求。</li> <li>2. 建置多元化電子參與管道，設有線上意見調查表及檢察長信箱，並列出承辦科室電話及傳真，提供民眾多元表達意見之管道。</li> </ol> <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> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 設置服務品質滿意</li> </ol>	<p>觀護人室 司法志工</p>	<p>間，避免四處奔波及等候時間。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. 增加民眾對各項申辦業務之瞭解，節省撰狀時間。</li> </ol>
----------------------	---	----------------------	---

	<p>度調查表，供民眾反映意見。</p> <p>2. 指派專人按月檢查調查表反映情形，隨時改善。</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>1. 按月隨機發送意見調查表，供民眾反應檢察官（檢察事物官）問案態度及開庭是否準時等民眾關心議題，隨時檢討。</p> <p>2. 指派專人負責收集首長信箱反映意見，遇有人民陳情案件立即分案處理並限時回復。</p>			
<p>三、便捷服務遞送過程與方式，提昇民眾生活便利度</p>	<p>(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。</p> <p>2. 專人每日處理首長電子信箱、單一申辦窗口、法務部e化便民措施。</p>	<p>經常辦理</p>	<p>研考科 法警室 資訊室 觀護人室 司法志工</p>	<p>1. 提供便民服務，減少民眾不便。</p> <p>2. 提供民眾多元化查詢及反應意見之管道。</p>

	<p>(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。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供21項網路申辦服務，鼓勵民眾多加利用，以減少紙本及公文往返時間。</li> </ol> <p>(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。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 使用電子閘門等線上查詢系統查詢案件相關資料，以減少紙本及公文往返時間，有效提升辦案速度。</li> <li>2. 開辦線上申辦作業網站窗口，運用自然人憑證認證功能，提供民眾線上查詢服務，方便民眾查詢、聲請案件相關資料，減省往返時間，同時有效延展服務時間及場</li> </ol>			
--	--	--	--	--

	<p>地。</p> <p>(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。</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>(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。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建置無障礙坡道、導盲磚、殘障服務鈴及殘障停車格等，並降低櫃台高度。</li> <li>2. 採用雙語標示，為民服務中心服務項目、各科室名稱及人員職稱、姓名等均採雙語標示。</li> <li>3. 提供本署中英文對照簡介，供民眾取閱。</li> <li>4. 提供多語為民服務說明及書狀範例，加強對外籍人士之服務。</li> </ol> <p>(二) 搭配複合策略，延</p>	<p>經常辦理</p>	<p>文書科 研考科 資訊室 執行科 紀錄科 司法志工</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 便利民眾申辦業務。</li> <li>2. 方便民眾上網，以最短的時間找尋所需之資料。</li> </ol>



	<p>伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 善用遠距視訊設備，減少受訊問人往返奔波之時間浪費及舟車勞頓。</li> <li>2. 加強運用偵查中通緝犯代訊、遠距訊問及直行通緝犯代執行作業模式，減省人力、物力、時間往返發布通緝機關與緝獲機關之浪費並兼顧人權之維護與保障。</li> </ol> <p>(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。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供電話、傳真、電子郵件信箱，遠距視訊設備、網路線上申請等管道，受理聲請增、補發結案證明、結案書類、相驗屍體證明</li> </ol>			
--	---	--	--	--

	書等業務，擴展線上服務能量。			
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	<p>(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。</p> <p>1. 妥善運用機關網站，公布可公開資訊及應公開之政府資訊，實現公開透明政府之理念。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>	經常辦理	資訊室 文書科 研考科 總務科 法警室	持續創新服務項目，以民眾之生活習慣發想設計，改善民眾對政府服務之刻板印象。
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<p>(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。</p> <p>(二) 善用法規調適、資通技術應用及流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務</p>	經常辦理	資訊室 文書科 研考科 總務科	持續創新服務項目，以民眾之生活習慣發想設計，改善民眾對政府服務之刻板印象。

	<p>措施的運作彈性。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>			
--	---	--	--	--