

臺灣高雄地方法院檢察署 105 年度提升服務品質執行計畫

壹、依據

行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒暨 104 年 4 月 7 日院授發社字第 1041300471 號函修訂「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、臺灣高等法院檢察署 104 年 10 月 28 日檢研丙字第 10400120430 號函。

貳、實施對象

本署各科室。

參、計畫目標

為激勵本署同仁，秉持「檢察為民、司法有愛」之服務理念，塑造「專業、便民、全面化、高效率」的公共服務形象與聲譽、創新及精進為民服務作為，達成全方位優質服務，提升本署親民形象與公信力之目標，特訂定本執行計畫。

肆、執行策略及方法

實施要項	推動策略及方法	承辦科室	預期效益
一、提升服務品質，深化服務績效	1. 機關內外環境，規劃具有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。 (1) 為民服務中心設置電腦 3 部，其中 1 部與分案室連線，簡化程序並縮短查詢時間；遴派優秀資深書記官，主動協助民眾申辦，親切導引服務，並提供業務諮詢。 (2) 大樓內外標示、服務項目及方向引導(含雙語標示)清楚、正確。 (3) 落實禁菸標示，並設置分類回收桶。	總務科 執行科 文書科 法警室 研考科 訴訟輔導科	加強環境之優化、綠化、美化及衛生整潔之維護，提供完善、便利與安全之洽公場所，符合民眾的需求，尊重人權保護，秉持「以客為尊」信念，提供主動、優質之服務，並提升機關形象。 妥適遴派優秀人員為民服務，全面推動以民為尊、主動協助引導民眾的服務精神，要求服務人員專業知識及服務禮儀、態度並重，以提升服務品質。

	<p>(4) 當事人休息候訊區，設有座椅、提供電視、書報、法律宣導文宣、飲水機（定期維護清潔），並美化、綠化環境。並於庭外設置液晶螢幕顯示器，顯示開庭狀況與進度供民眾瞭解。</p> <p>(5) 本署法警室外設置液晶電視，提供新收人犯處理情形等相關資訊，並於各偵查庭、訊問室外增設庭外顯示系統，顯示庭內開庭進度，提供當事人正確候訊資訊。</p> <p>(6) 提供「檢察機關開庭進度查詢」APP 下載服務，民眾可掃描個人傳票或通知書上的 QR-code，或輸入案號與傳票上的開庭進度查詢序號，即可查看案件當日開庭進度，並提供開庭提醒通知。民眾備好個人傳票或國民身分證，利用傳票右上方之二維條碼圖示，亦可利用身分證背面左下方條碼辦理報到手續。對準掃描機完成報到後，螢幕上會顯示相關開庭資訊，可依指示至開庭地點等候法警點呼。</p> <p>(7) 汰換本署大樓、第二辦公室、橋頭辦公室照明設備、增設監視器，以達節能減碳並提供民眾更明亮、安全之洽公場所。</p> <p>(8) 本署大樓、第二辦公室、橋頭辦公室公共區域設有無障礙設施，且注意維護。</p>		
--	--	--	--

	<p>(9)更換本署老舊冷氣、空調設備，並隨時維護為民服務中心環境清潔，提升為民服務品質。</p> <p>(10)設置例稿閱覽專區：設有 2 台電子例稿及紙本例稿 2 本，供民眾查詢參考，且於為民服務中心免費提供各類申辦書表、文具用品、老花眼鏡，並隨時補充，設置書寫桌椅方便民眾書寫。</p> <p>(11)設置「檔案應用專區」、「檔案應用申請處」，備有「申請檔案應用指南」摺頁、「檔案應用申請書」、電腦查詢「機關檔案目錄查詢網」，專供民眾檔案運用查詢。</p> <p>(12)為民服務中心增加代售狀紙及影印服務，簡化聲請增補發相驗屍體證明書、結案書類流程，提升為民服務品質。</p> <p>(13)設置刑事執行作業及各項為民服務工作申辦流程圖，方便受刑人到案接受執行，便利來署洽公民眾。為了便民，民眾申請結案證明，不需等待，隨到隨發。</p> <p>(14)本署、第二辦公室均設置司法志工服務台，主動引導民眾至洽公櫃台或場所。設置書寫桌椅、紙本例稿，方便民眾書寫。</p> <p>(15)為民服務中心午間不打烊，提供訴訟輔導、解答法律問題、</p>		
--	---	--	--

	<p>證人旅費發放、協助死者家屬加發相驗屍體證明書正本及收文、收狀服務。</p> <p>(16) 申辦動線規劃，適時檢討其妥適性以合於民眾使用習慣。</p> <p>(17) 每月定時測試本署同仁電話禮貌及接聽情形，並適時請科室主管督導同仁注意服務禮儀、態度。</p> <p>(18) 重視服務人員的專業知識及法令熟稔程度，每季舉辦志工訓練，並鼓勵同仁在職進修，不斷汲取新知、充實自我，以期回應問題之正確與翔實。</p> <p>(19) 協調設立郵局及台灣銀行收費窗口、提款機，便利民眾提款辦理交保、繳納罰金等事宜。</p> <p>(20) 為民服務中心設置緊急專用鈴，俾讓至本署洽公或開庭之民眾有任何身體不適之情形時，得在第一時間以最快速而有效率的方式向法警室呼救並通報 119 救助。</p> <p>(21) 為民服務中心提供眼鏡取用服務，置放不同度數之老花眼鏡供需要之當事人或民眾使用。</p> <p>(22) 為更有效利用本署辦公處所，特增設本署女性同仁哺（集）乳室兼會議場所計 4 間。每間辦公室均可由內部反鎖，且配有</p>		
--	---	--	--

	<p>冷氣、沙發及電話，另設有「使用中」之標示牌，具有隱密、舒適之功能。</p> <p>(23)於本署開庭等候區設置「文藝走廊」，陳設公共藝術作品，置放受刑人手工藝術創作、書法等勵志性作品，感受其習得一技在身之雀躍，並感染其懊悔改過之大公無私精神。其內並置放各式法令、法規等宣導手冊，俾供洽公民眾或當事人取閱。</p> <p>(24)於本署、第二辦公室、橋頭辦公室設置AED自動體外心臟去顫器，定期進行專業訓練，俾利普及AED急救觀念，提高患者存活率，並提升本署為民服務品質。</p> <p>(25)於本署1樓地面，就當事人常洽辦之為民服務中心、單一窗口、平民法律扶助中心等處畫置動線圖，俾利當事人洽公之指引。</p> <p>(26)於本署1樓設置「兒童等候區」，置放兒童書籍及玩具，以俾至本署洽公或應訊之當事人，其孩童有一安全之休憩處。</p> <p>(27)於第二辦公室1樓設置「便民服務櫃臺」，由經驗豐富之股長協助查詢案號，提供當事人解答，指點開庭所在、執行聲請書狀提供與收狀。同時設置螢幕顯示器，俾利</p>		
--	--	--	--

	<p>當事人知悉作業進度，並提供茶水、書報，供其等候時取用、閱覽。</p> <p>(28)本署市中一路大門口設置 LED 廣告字幕機（跑馬燈），適時宣導法律、政令、考情資訊。</p> <p>(29)於法警長辦公室設置「民眾陳情溫馨懇談區」，配置沙發、飲水機、文具等設備，安撫情緒激動之陳情人。</p> <p>(30)為民服務空間改善，本署中庭花園設有當事人休息及吸煙區、無障礙停車格。設置展示櫃結合民眾書寫及休息座椅、改善第二辦公室腐壞破損之中庭地板，申請補助經費改善空調設備以達節能。</p> <p>2. 蒐集輿情、民情，檢討精進為民服務工作，並善用傳播媒體及公聽會、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，年度內至少一次。</p> <p>(1)妥善運用本署法律宣導人才，結合各機關、學校、監所、電視台等團體共同辦理宣導政府施政措施、法治教育。</p> <p>(2)辦理服務滿意度問卷調查，檢討分析調查結果，改善服務缺失。</p> <p>(3)建置「檢察長電子信箱」、「政風檢舉信箱」，廣納民眾建言。</p> <p>(4)法警室新收人犯公告作業下之跑馬燈、當事</p>	<p>觀護人室 政風室 文書科 訴訟輔導科 臺灣更生保護會高雄分會 犯罪被害人保護協會臺灣高雄分會 高雄市觀護志工協進會</p>	<p>宣達政府施政措施及成效，拉近與民眾之距離。運用機會，透過傳播媒體宣導政府施政措施及成效，配合法律宣導，編印宣導文宣分送或放置服務場所供民眾自由閱覽、取用。</p>
--	--	--	--

	<p>人休息區之電視及 42 吋立櫃式電子觸控導覽看板機宣導政令、法律常識及各項服務資訊。</p> <p>(5) 選舉期間辦理一系列反賄選宣傳，結合公部門、民間團體及新聞台等媒體辦理反賄選講習、宣導。另結合轄內有線電視及連結公家機關網站對轄區內之社團、學校及民眾宣導反賄選觀念。</p> <p>(6) 財團法人臺灣更生保護會高雄分會，每月定期至轄區監所辦理法治教育、各項技能訓練、與就業服務站合作就業媒合，業務宣導除更生保護業務介紹說明外，並宣導更生人經由分會協助後之更生歷程，另對於收容人提出更生保護各項保護措施，逐一告知及回答，使收容人知曉出監後如何尋求更生保護，並於活動中發給簡介。每年更生保護節，除辦理慶祝大會表揚參與更生保護工作之團體個人外，同時辦理更生保護業務成果展，向社會大眾宣導更生保護服務成效。</p> <p>(7) 適時參與轄區公務單位及社團召開之聯繫會報，宣導更生保護服務成果，使社會大眾了解分會服務成效，進而接納更生人。</p> <p>(8) 犯罪被害人保護協會臺灣高雄分會結合公部門、民間團體及新聞台等媒體宣導犯罪被</p>		
--	---	--	--

	<p>害人保護業務，並於犯保週表揚辦理保護業務有功人士及團體。</p> <p>(9)利用各機關、學校及民眾至本署參訪或至本署為民服務中心洽詢訴訟輔導業務時，主動發放政府或本署相關政策文宣，加以宣導，並於文藝走廊放置各種文宣供民眾取閱。</p> <p>(10)隨時檢討工作成效，革新業務缺失。精簡公文處理程序、研修分層負責明細表。</p> <p>(11)每年定期辦理「司法改革民意座談會」，傾聽民眾心聲，貼近人民感受，廣納建言作為司法改革之政策參考。</p> <p>(12)司法保護中心設置於本署1樓為民服務中心，創造溫暖而富有人性之司法環境，整合轄區內社政系統及社會資源，積極主動的關懷、通報、轉介之服務精神，避免可能造成的憾事，以具體展現司法為民的精神，拉近民眾與司法機關之距離，降低民怨，爭取認同，除提升司法公信力，另體現柔性司法的一面。</p> <p>3. 聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，宣達政府服務訊息及功能，年度內至少四次。</p> <p>(1)犯罪被害人保護協會高雄分會結合轄區相關社政團體，協助辦理犯罪被害人各項保護</p>	<p>觀護人室 文書科 訴訟輔導科 臺灣更生保護會高雄分會 犯罪被害人保護協會臺灣高雄分會</p>	<p>結合公益、專業團體協助提供專業性服務，善用社會資源，協助公共服務。</p> <p>包括臺灣更生保護協會、觀護志工協進會、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</p>
--	---	---	---

	<p>工作。</p> <p>(2) 增聘緩起訴義務勞務機關(構)及開發社會勞動執行機關(構)，協助執行緩起訴義務勞務及執行高額容量之社會勞動案件。</p> <p>(3) 招募觀護志工及聘任各相關專業團體志工協助辦理各項公益活動及司法保護業務。</p> <p>(4) 與財團法人法律扶助基金會高雄分會合作，建立法律扶助服務。</p> <p>(5) 財團法人臺灣更生保護會高雄分會之委員，為相關公務機關首長、企業主、社團及社會賢達人士組成，每年度定期召開會議，報告更生保護執行績效及研議相關會務。分會更生輔導員亦由熱心社會公共事務且願意犧牲奉獻之社會人士組成，除協助分會個案輔導以減少再犯率外，並參加每年度定期召開研習會議，以了解更生保護運作及增進知能。分會與財團法人法律扶助基金會高雄分會共同合作，除於監所辦理生活法律講座外，並轉介個案法律諮詢服務。</p> <p>4. 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、充電服務、狀紙代售、影印、停車空間及宣導資料等。</p> <p>(1) 更新編印法律宣導手</p>	<p>總務科 執行科 紀錄科 文書科 觀護人室 訴訟輔導科</p>	<p>業工(公)會等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> <p>提供優質洽公環境，樹立機關服務形象。 設置各項聲請工作流程圖、陳列聲請書表範例，設置例稿閱覽專區，分有電腦版及紙本版供民眾參閱，紙本例稿計有42種，並編有號</p>
--	---	---	---

	<p>冊及提供申辦須知、各類例稿、文具。</p> <p>(2)更新偵查庭電腦、錄影設備及增設當事人螢幕，保障當事人權益並妥善運用遠距訊問視訊系統。</p> <p>(3)採用雙向視訊系統及單向指認室，隔離訊問被告與被害人，以避免被害人二度傷害。</p> <p>(4)設置溫馨室，讓被害人感到溫馨、不害怕，能暢所欲言，避免二度傷害。</p> <p>(5)為民服務中心櫃臺高度為 75cm 呈現最舒適的高度和姿態，使洽公當事人感受親切服務。</p> <p>(6)本署、第二辦公室設置哺集乳室，供民眾需要時使用。</p> <p>(7)動線規劃妥適以符合民眾使用習慣。</p> <p>(8)採納民眾服務滿意度調查之具體意見，作為本署檢討現行做法及改進措施之依據。</p> <p>(9)利用 LED 廣告字幕機（跑馬燈）、本署網站及立櫃式導覽看板機公告最新訊息、新修正法令及宣導政令、考情資訊等相關訊息。</p> <p>(10)每月主管會報或相關會議，提出有價值且可行之創意服務項目，並經檢察長裁示應執行事項，追蹤考核。</p>		碼，提供民眾免費取用。
<p>二、便捷服務程序，確保流程透明</p>	<p>1. 檢討、改善及設置全功能櫃台，強化機關內部橫向連繫，達到一處收件，全程服務之要求。</p> <p>(1)為民服務中心建立「櫃台一元化」，簡化聲請</p>	<p>總務科 執行科 文書科 訴訟輔導科 法警室</p>	<p>全面提供民眾便捷洽公環境，縮短等候時間。</p> <p>推廣司法志工制度，強化機關服務效能。</p>

	<p>手續，強化機關內部單位橫向聯繫，達到「一處收件、全程服務」的要求。</p> <p>(2)積極推行為民服務自動化，實施電腦資訊作業連線，提供整合服務。並擴大以郵件、電子郵件及電話受理民眾申辦案件，簡化處理流程，切實掌握民意。</p> <p>(3)法警室設置夜間收文窗口，於非上班時間由法警室代收當事人書狀。</p> <p>(4)犯罪被害人保護協會臺灣高雄分會，對於相驗案件主動訪視被害家屬，提供即時、迅速而必要性的協助。</p> <p>(5)財團法人臺灣更生保護會高雄分會對受刑人出監後，提供追蹤輔導、輔導就學、就業、就醫等服務措施，使其順利復歸、適應社會。</p> <p>2. 檢討為民服務工作相關作業標準及服務規範，編訂或簡化作業流程、辦理時限，訂定明確作業程序，並量化服務指標。</p> <p>(1)編訂或簡化作業流程，不定時檢討「為民服務工作手冊」相關作業及服務規範，並張貼於本署網站，作為同仁為民服務工作的準據，以提升服務品質。</p> <p>(2)依據法務部明訂「法務部及所屬機關網站設置作業規範」，各科室每月至少進行更新、維護網頁資料一次，並隨時提供最新資訊，供民</p>	<p>各科室</p>	<p>定期修正各項為民服務作業流程標準化、一致性，節省工時，減少疏誤，並編訂為民服務工作手冊。</p>
--	---	------------	---

	<p>眾查詢最新網頁訊息。</p> <p>(3)將各項聲請案件分「聲他」或「執聲他」案，並由研考科列管，凡逾期未辦理終結者，由研考科進行稽催，以維護當事人權益。</p> <p>(4)設置各項聲請事項工作流程圖。</p> <p>3. 檢討申辦案件應檢附書證、謄本之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高資料查驗使用電子謄本認證之比例。</p> <p>(1)檢察官可透過法務部單一窗口查詢系統，直接進入地政、戶政等系統查詢相關資料，減少辦理案件繁瑣性增加快速及便利性。</p> <p>(2)應附繳書證謄本之必要，並予以減量；配合推動電子謄本政策，民眾以自然人憑證申請具電子簽章之戶籍謄本，本署將配合採用，使其充分發揮戶籍謄本之功用，以達便民之目標。</p> <p>(3)申辦人利用電子郵件單一窗口申辦事項，無庸檢附證件、謄本，減少紙本數量，承辦人得利用電子網路認證。</p> <p>(4)推廣以電話方式受理人民聲請案件，應儘速處理完畢。</p> <p>(5)辦理結案證明，無須填寫聲請狀，直接至執行科接洽書記官立即辦理。</p> <p>(6)簡化聲請增補發相驗屍體證明書及結案書</p>	<p>各科室</p>	<p>積極推廣網路申辦及查復，並檢討改進電子謄本認證之比例，減少辦理案件之繁瑣性增加快速及便利性。</p> <p>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>
--	---	------------	---

	<p>類，無須填寫聲請書，由為民服務中心書記官專人辦理，約5分鐘即可辦理完成，交付當事人文件。</p> <p>4. 公開各項服務標準作業程序資訊。在不違反資訊公開規定及隱私權保護之前提下，各機關應建立至少五項申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p> <p>(1) 配合政府資訊公開法之施行，訂定申辦應用須知及聲請流程、為民服務白皮書、為民服務工作手冊張貼於本署網站。</p> <p>(2) 推廣「法務部便民服務線上申辦系統」，提供民眾採用憑證方式申辦有 25 種、43 項申請項目及申辦進度查詢服務；採用非憑證方式有 21 項、19 種申請項目與表單下載，供民眾查詢使用。</p> <p>(3) 法警室外設置「新收人犯處理結果」電子看板，俾利親友知悉處理情形，以備後續處理。</p> <p>(4) 偵查庭外設置「庭外顯示系統」，當事人可透過螢幕顯示器得知開庭進度，落實案件開庭進度公開。</p> <p>(5) 案件偵結情形公開，對於案件偵結情形，除張貼本署公布欄外，每日並公布於「偵結公告」專區。</p> <p>5. 建立內部稽核制度，嚴</p>	<p>各科室</p> <p>各科室</p>	<p>在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，將各項服務標準作業程序及申辦機制資訊，張貼於本署網站，供民眾申辦、查詢。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>各科室全面實施，加強</p>
--	---	-----------------------	---

	<p>謹監督作業過程。</p> <p>(1) 不定期修訂本署分層負責明細表，確立分層負責制度，並依據標準作業流程實施。</p> <p>(2) 本署網頁維護係依據「法務部及所屬機關網站設置作業規範」更新本署網頁並定期開會檢討考核。</p> <p>(3) 每月須以「無障礙網頁檢測程式」及我的e政府網站之分類檢索管理系統中的「Meta Data 檢測」，檢測本署全球資訊網頁內容是否符合規定。</p> <p>(4) 依據公務人員考績法第 5 條、第 13 條規定，各科室主管製作平時成績紀錄，並依據「法務部為民服務不定期考核工作計畫」作為平時考核之標準，以不定期方式實施平時考核，作為年終考績參考。</p> <p>(5) 提高辦案速度及正確性，加強案件之管考、稽催，每月呈報上級機關備核。</p> <p>(6) 屬行準時開庭、蒞庭及改善問案態度，由專人不定時查核。</p> <p>(7) 執行新聞發言人制度，妥適處理偵查中新聞發布，落實偵查不公開原則。</p>		<p>服務品質控管，落實 PDCA (計畫、執行、檢核、矯正) 檢核環節。提供即時、正確、翔實之服務，達到「主動關心、服務到家」之目標。</p>
<p>三、探查民意趨勢，建立顧客關係</p>	<p>1. 建立 (或委外) 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，降低民眾之抱怨頻率。</p> <p>(1) 以任務編組方式設置</p>	<p>政風室 紀錄科 執行科 研考科 訴訟輔導科 法警室</p>	<p>「電詢服務百分百」，民眾有專業及法令之疑問，可直接撥打 07-2161468 轉分機 3134、3135、3194、3195 或 07-2161467 專線，由專責人員解答相關</p>

	<p>「為民服務中心」，由主任檢察官擔任中心主任，書記官長為副主任，各相關科室主管為幹事，不定期考核人員服務效率、態度及服務場所環境維護，嚴謹監督作業過程。</p> <p>(2) 遴選績優書記官及專業人員負責為民服務中心解答法律問題。</p> <p>(3) 為民服務中心實施中午不休息服務，由股長輪值，為民眾查詢、解答相關法律程序問題及發放證人旅費。</p> <p>(4) 法警室值班台午休、夜間持續受理按鈴申告、報驗、電話檢舉、收狀、收信等。</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，針對缺失，切實檢討改進；訂定或修訂服務態度、禮儀獎懲辦法，並統計遭投訴電話件數，惕勵員工提升服務品質。</p> <p>(1) 提供民眾意見箱、檢舉箱及問卷調查。</p> <p>(2) 平時統計遭投訴電話件數且送各科室主管以督導所屬人員注意電話禮貌與應答技巧，以提升服務品質並列入平時考核依據。</p> <p>(3) 研考科每月不定時對各科室人員進行電話禮貌測試與接聽情形，定時陳核，並通知各科室主管嚴加宣導。另不定期檢查服務場所環境，作為平時考核之依據。</p>	<p>研考科</p>	<p>問題，俾達快速而即時、詳實且有效的電話解答服務。</p> <p>每年定期或不定期考核 12 次以上電話禮貌測試，藉由檢核、惕勵、矯正行動，不斷提升服務品質，並製作測試報表陳核。</p>
--	---	------------	---

	<p>3. 定期選拔電話禮貌優良楷模給予表揚，以資鼓勵。</p> <p>4. 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>(1) 落實發言人制度，成立新聞發言人及新聞處理小組，審慎處理偵查中案件新聞發布，並蒐集、注意媒體相關報導。</p> <p>(2) 不定期辦理媒體座談會，平時與媒體充分溝通建立良好關係。</p> <p>5. 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；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。</p> <p>(1) 本署全球資訊網建置「訴訟輔導」、「常見問題 Q&A」、「法律宣導」、「法律電子教材」、「法律時事專欄」等單元，提供法律常識問答。</p> <p>(2) 本署全球資訊網建置「政府資訊公開服務」提供本署各項資訊公開訊息服務。</p> <p>(3) 對於政府推動之新修正法令加以宣導外，適時提出問答集，以解答民眾的疑惑。</p> <p>(4) 透過檢察長信箱、品質問卷調查表不斷蒐集民意，檢討規劃服務措施。</p>	<p>研考科</p> <p>襄閱主任檢察官</p> <p>資訊室 政風室 文書科 研考科 總務科 會計室 資料科 訴訟輔導科</p>	<p>作為其他同仁學習標竿，發揮擴散效果。</p> <p>執行「新聞發言人制度」，發布新聞內容務求妥適。對於新聞之負面報導於第一時間主動澄清並發布新聞稿，提出具體事證以平衡事實，供民眾獲得真實之正確資訊。邀集當地媒體座談，溝通發布新聞及採訪方式，規畫媒體採訪專區。</p> <p>透過本署全球資訊網建置「為民服務常見問題集 FAQ」，積極檢討改進服務政策或措施，減少民眾疑惑，增進對政府施政之信賴感。</p>
--	---	--	--

	<p>6. 定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；每半年至少一次強化問卷內容與測量方式之設計及評價結果分析，並研析滿意度趨勢，再與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。</p> <p>(1) 政風室每年辦理政風問卷調查，以了解民眾對施政品質滿意度、服務人員態度、行政效率滿意度及檢肅貪瀆改善看法，以作為推動廉能施政暨行政革新之參考。</p> <p>(2) 民眾有關檢察業務之「偵辦案件意見調查表」及洽公時對服務人員之「行政業務服務品質意見調查表」，放置於服務場所請司法志工協助請來署洽公民眾填載，並張貼於本署網站，供民眾在線上填載，以其意見作為服務措施改進依據。</p> <p>(3) 受理「電子民意信箱」，當事人或民眾傳送之意見與表示，均即時處理與回覆。</p> <p>(4) 於當事人候訊區、本署大樓大門入口處設置問卷調查箱，辦理民意調查，瞭解民眾觀感及需求，並定期製作民眾意見調查之分析以為本署改進服務缺失之參考。</p>	<p>政風室 研考科 訴訟輔導科</p>	<p>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，測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，瞭解民情意向、民瘼疾苦、民眾觀感及民眾需求，並與同性質機關進行比較，改進服務缺失。</p>
<p>四、豐富服務資訊，促進網路溝通</p>	<p>1. 主動規劃政府資訊公開專區，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。提供之資訊內容需正確連</p>	<p>各科室</p>	<p>各機關網站主動公開機關之基本資訊，並即時更新，供民眾 24 小時上網查閱最新訊息。</p>

	<p>結，並即時更新。</p> <p>(1) 在本署網站提供機關組織及業務執掌、業務簡介、管轄區域、地址、電話、法警室緊急聯絡電話等基本資料。</p> <p>(2) 本署全球資訊網建置「政府資訊公開服務」提供法律、解釋彙編及宣導文件、年度工作計畫、出國報告、預算執行情形、機關採購情形、案件新收及偵查終結情形等資料供民眾查閱。</p> <p>(3) 依法務部函示將年度預、決算書公告於法務部全球資訊網。並按月將會計報告(平衡表、出納表、累計表)公告於本署電子公布欄。</p> <p>(4) 每月更新網頁中，各相關業務統計報表數據，提供之資訊內容需正確連結並即時更新。</p> <p>(5) 將為民服務白皮書、為民服務工作流程圖、提升為民服務品質執行計畫、聲請事項及程序、檔案的應用均登載於本署網頁。</p> <p>(6) 民眾可透過網路查詢當日開庭進度。</p> <p>(7) 設置「偵結公告」專區，每日登載案件終結情形。</p> <p>(8) 設置「即時訊息」專區，舉凡本署對外發布之新聞稿、各項司法保護活動及相關政令等即時訊息，民眾均能透過網路快速取得本署發布之新聞及相關活動。</p> <p>2. 機關網站或網頁設計，網站(頁)資訊檢索應</p>	<p>資訊室</p> <p>資訊室 政風室</p>	<p>本署網站提供檢索服務，採活潑生動方式展現政府為民服務之熱忱，均依 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，民眾能迅速查詢所需資訊，本署網站 99 年度得最優良網站，繼續精進為民服務。</p> <p>本署網頁設置民眾意見反映區並維護管</p>
--	--	-------------------------------	---

	<p>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提供至少三種分類檢索服務。</p> <p>(1) 本署全球資訊網站設置民眾導覽，提供民眾了解本署位置，本署各科室所在樓層，並提供交通資訊，方便民眾前來洽公。</p> <p>(2) 有關本署網站內首頁設置「網站地圖」及「檢察機關全文檢索」，讓民眾得以最快速的方式查詢所需要的資料。</p> <p>3. 規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、網路投票及網路民調等，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>(1) 本署設置「檢察長信箱」，供民眾提出建言及表達意見。</p> <p>(2) 將民眾意見調查表張貼於本署網站，另於偵查庭外設置民眾滿意度調查箱，供民眾表達意見。</p> <p>(3) 建置多國語文網站，設有「英文」、「越南文」、「泰文」、「印尼文」等外文網站，建置有「管轄區域」、「服務中心介紹」、「交通資訊」、「問題Q&A」、「表單資料」，便利外籍人士瀏覽點閱網頁資料，提供服務，擴大為民服務對象。</p> <p>(4) 設置「網路選舉」，針對內部員工線上參與各科室所舉辦之網路</p>	<p>研考科 訴訟輔導科</p> <p>資訊室 研考科 訴訟輔導科</p>	<p>理，提供民眾多元之抒發意見管道，建立良好溝通模式。</p> <p>持續增列線上申辦業務，以達「多用網路、少用馬路」之目標，增加民眾之便捷性，提升本署為民服務之時效性，讓民眾不出門亦能辦理大小事。</p>
--	--	---	--

	<p>選舉，選出考績委員及甄審委員會委員。</p> <p>(5)設置專屬之「Facebook 粉絲團」，由研考科專人負責就民眾各類不同的提問與意見，做快速、有效及正確之回應。</p> <p>(6)設置「臺灣高雄地方法院檢察署 Youtube 影音頻道」，登載本署相關影音資料，節省伺服器空間，並可與民眾做進一步之互動與交流。</p> <p>(7)WiFi 無線上網，製作 iTaiwan 無線上網及公共空間訊號分布圖，張貼於本署全球資訊網及 1 樓公共空間，民眾由訊號分布圖即可預知公共區域上網訊號有效區域分布，節省搜尋訊號時間。</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，並規劃新增申辦項目，提高線上申辦使用率。</p> <p>(1)配合辦理及推廣「法務部便民服務線上申辦系統」，提供民眾藉由自然人憑證或工商憑證等電子憑證進行身分驗證，並辦理線上申辦事項及進度查詢。</p> <p>(2)簡化電子表單，推動電子單一窗口申辦作業，方便民眾上網以電子郵件方式辦理申請事項，同時提供各書狀範例，供民眾下載。</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，鼓勵提出至少三項有價值且合理可行之創意服務項目，趨向內容活潑並貼</p>	<p>各科室 臺灣更生保護會高雄分會</p>	<p>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</p>

	<p>近民眾生活需求而設想。</p> <p>(1)汲取新知，定期舉辦檢察官、檢察事務官教育訓練，敦聘本署檢察官或署外專業人士擔任講座，授與專業知識、分享辦案經驗。</p> <p>(2)法袍與白袍攜手合作，檢察官進入高醫見習，參與高雄榮總讀書會。結合在地醫療機構，互相學習，強化檢察官偵辦各種刑案之專業醫療背景知識。</p> <p>(3)研擬「少年司法官」計畫，遴選6名清寒優秀考取法律系之學生擔任「少年司法官」，指派本署主任檢察官任其導師、生涯規劃、學習顧問，提撥每學年2萬元獎助學金，安排實務見習，助其學業之完成，順利考取司法官，以貫徹司法真諦、具體實現司法正義。</p> <p>(4)成立「政法學堂」，本署與國立高雄大學法學院簽立「合作協議備忘錄」，開設一系列法學理論與偵查實務兼具之檢察實務課程，由檢察官進行實務授課。</p> <p>(5)化被動為主動，積極發覺待援個案，財團法人犯罪被害人保護協會臺灣高雄分會為協助被害人及家屬，建立「大高雄馨希望保護醫療網」通報系統，推動「安馨照顧您-家庭扶助計畫」，積極協助個案、提供法律及醫療服務、心理創傷治療，幫助被害人及家屬走</p>	<p>犯罪被害人保護協會臺灣高雄分會 高雄市觀護志工協進會</p>	<p>府服務冷肅、嚴竣之刻板觀念與印象。</p>
--	--	---------------------------------------	--------------------------

	<p>出陰霾，並結合其他社會福利團體幫助被害人及家屬重建生活。</p> <p>(6)財團法人臺灣更生保護會高雄分會每年定期召開委員會議及更生輔導員研習會各 2 次，會中安排意見交流雙向溝通及問卷調查，使其提供改進或創新措施，以精進分會更生保護會務，提供更生人更完善之服務。另分會專任人員在執行工作時，亦會隨時研議創新措施，期使增進服務效能。</p> <p>(7)透過主管會報及其他集會機會，同仁提出有價值而合理可行之創意服務。</p> <p>(8)民眾可透過電話、網路、傳真等多元方式詢問法律問題或提出相關業務之聲請。</p> <p>(9)推廣法律扶助基金會高雄分會義務律師協助出庭、撰狀、諮詢等服務，提供民眾實質法律服務。</p> <p>2. 檢討現行為民服務工作之廣度及深度，並主動協調及整合性質重複或相關聯之服務工作，針對民眾需求，妥適訂定年度提升服務品質執行計畫。</p> <p>(1)訂定提升服務品質執行計畫，確立本年度執行目標與工作方向，有助服務形象之提升。</p> <p>(2)落實「檢察為民、司法有愛」之理念，持續加強提升服務品質，賡續</p>	<p>各科室</p>	<p>確立年度執行目標與工作方向，據以落實執行，有助持續提升機關形象及公信力。</p>
--	--	------------	---

	<p>推動為民服務項目，經由網路資訊讓民眾了解本署的工作概況。</p> <p>(3) 遴聘社會賢達人士及本署退休人員擔任司法志工，秉持以「顧客為導向」之服務精神，落實走動式服務，主動趨前引導來署洽公民眾至洽公櫃台或適切場所，提升機關親民、禮民及便民形象。</p> <p>(4) 甄選優秀觀護志工協助辦理司法更生保護業務。</p> <p>(5) 彈性調整服務時間，方便民眾辦理相關業務，為民服務中心實施中午不打烊，法警室協助夜間收狀服務。</p> <p>(6) 積極蒐集輿情、民意調查分析研討，提供各科室主管作為規劃、督導及改進服務措施之依據。</p> <p>(7) 持續加強各科室間協調，以提升為民服務工作之效率。</p> <p>3. 年度內至少一次安排機關服務人員參訪企業或由政府機關舉辦品質管理研習會，著眼於服務產出之目的與結果，追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之服務品質，體現社會正義或公共價值。</p> <p>(1) 落實標竿學習，引進他機關更優質的服務方法與精神，並鼓勵同仁多參與相關研習會，以精進專業知識及服務理念，並發掘問題，提出改善措施，以提升服</p>	<p>人事室 文書科 觀護人室 研考科 訴訟輔導科 臺灣更生保護會高雄分會 犯罪被害人保護協會臺灣高雄分會 高雄市觀護志工協進會</p>	<p>服務人員透過參訪及研習，引進企業經營理念吸收優質而節省成本之做法，並能增進機關效能，型塑標竿學習，提供優質全方位之服務品質。</p>
--	---	--	---

	<p>務品質。</p> <p>(2)不定期邀請民間、企業等各行業講師蒞署演講，講授內容豐富多元，期使同仁汲取企業精神及理念，節省成本並增進機關優質且全方位之服務品質。</p> <p>(3)研考科、訴訟輔導科派員參加行政院國家發展委員會舉辦之政府服務品質獎發表研討會、行政院為民服務會議、處理人民陳情案件研討會，藉由機關間經驗交流、學習提升為民服務品質、提出有價值創新服務。</p> <p>(4)定期為司法、犯保、觀護、更保志工舉辦專業訓練，提升為民服務品質與績效。</p> <p>4. 年度內至少一次舉辦跨機關資訊研討會、座談會或教育訓練，突破現行機關間之隔閡與瓶頸，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或業務體系垂直整合服務。</p> <p>(1)資訊人員每年均參加法務部資訊處舉辦跨一、二、三審之「資訊業務研習班」，增進檢察資訊業務技術。</p> <p>(2)文書科舉辦肅貪、兒少、婦幼保護、檢警聯繫會議，服務資源整合及共享，規劃跨機關水平整合或業務體系垂直整合服務，提升辦案績效。</p> <p>(3)成立民生安全聯繫平台，主動邀集財政部關</p>	<p>各科室</p>	<p>同仁藉由參與相關研討會、座談會或教育訓練相互交流，改進整合服務平台，達到資源共享之目的。</p>
--	---	------------	---

	<p>務署高雄關、財政部國稅局、衛福部食品藥物管理署南區管理中心、經濟部標準檢驗局高雄分局、農委會動植物防疫檢疫局高雄分局、農委會農糧署南區分署、高雄市政府及法務部調查局、高雄憲兵隊及相關警察單位，關切攸關民眾健康、社會穩定之食品、藥品及相關民生問題。同時邀請財團法人中華民國消費者文教基金會南區分會、國立中山大學等團體及學者專家加入，共同守護民生安全。</p> <p>(4)透過 AIT 邀請世界級專家學者舉辦座談會，就侵害智慧財產權及營業秘密保護衍生之跨境案件進行交流，提升辦案實力。</p>		
--	--	--	--

伍、實施步驟

- 一、本署依據法務部實施計畫擬訂「105 年度提升服務品質執行計畫」，於 104 年 12 月 1 日前陳送臺灣高等法院檢察署完成初審，並提報法務部核定後切實執行。
- 二、本署擬訂執行計畫應注意事項：
 - (一)參照行政院 104 年 4 月 7 日院授發社字第 1041300471 號函頒修訂之「政府服務創新精進方案」(「肆、實施要項」所列 5 大項 23 子項之工作項目)與行政院國家發展委員會 104 年 4 月 7 日函頒「第八屆政府服務品質獎評獎實施計畫」及「第八屆政府服務品質獎評獎作業手冊」等相關規定，擬訂執行計畫。
 - (二)應審酌為民服務需求及業務特性，結合行政院「政府服務品質獎」之評核項目、評核指標及實際檢核項目，研訂執行計畫；並就本實施計畫「肆、執行策略及方法」增列完成期限、量化之效益指

- 標或其他推動作法，俾以深化服務效果，擴大為民服務之領域。
- (三) 應檢討與為民服務有關之制度規章、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。

陸、管制考核

- 一、本署就各科室辦理提升服務品質情形，得實施不定期查證及考核。
- 二、本署對各科室辦理提升服務品質之執行情形，應實施不定期查核，並針對缺失輔導改進，作為年度為民服務績效之評審依據。
- 三、各科室就「為民服務中心」任務編組成員，應依本實施計畫及各機關訂定之執行計畫推動辦理，並定期召集會議檢討實施成效。
- 四、本署應分別於 105 年 4 月、7 月、10 月及 106 年 1 月 20 日前就各
科室截至上月底（第 1 次 1~3 月；第 2 次 1~6 月；第 3 次 1~9
月；第 4 次 1~12 月）推動執行計畫之情形及階段性執行成果報告
提報臺灣高等法院檢察署。

柒、獎勵

有關評審及獎勵方式，依行政院「政府服務品質獎評獎實施計畫」及「法務部 105 年度服務品質獎評獎實施計畫」等相關規定辦理。

捌、其他

- 一、各科室應依本實施計畫擬訂之提升服務品質執行計畫內容，彙由訴訟輔導科主動公開於本署網站及服務場所。
- 二、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。