

# 臺灣南投地方檢察署

## 108 年度服務躍升實施計畫

### 壹、依據：

- 一、法務部 107 年 2 月 1 日法綜決字第 10701506380 號函頒「107 年度服務躍升實施計畫」。
- 二、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：

精進本署「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，積極提升檢察機關親民形象與贏得民眾信賴之目標。

### 參、實施對象：

本署各科室及全體同仁。

### 肆、任務編組：

召集人：主任檢察官

組長：書記官長

副組長：研考科長

組員：各科室主管

### 伍、執行策略及具體推動方法：

實施要領	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	1. 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	各科室	定期檢討修正，使各項服務作業流程標準化、一致性，節省工時，減少疏誤。

	<p>正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。</p> <p>2. 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>3. 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>各科室</p> <p>研考科 總務科</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>1. 每月定期進行電話禮貌測試，藉此惕勵同仁持續提升服務品質。</p> <p>2. 配合網路申辦，檢討改進使用電子</p>
--	---	-------------------------------	---

	<p>4. 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>騰本認證之比例，減少辦理案件之作業流程，提高便利性。</p> <p>3. 提供民眾優質洽公環境，樹立機關服務形象。</p> <p>機關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>二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求</p>	<p>1. 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>2. 善用各類意見調</p>	<p>各科室</p> <p>各科室</p>	<p>透過民意調查以及結合更生保護會、榮譽觀護人協進會、犯罪被害人保護協會、各</p>

	<p>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>3. 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>4. 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p>各科室</p> <p>各科室</p>	<p>民間團體、專業團體，瞭解民情、民瘼、民眾觀感及民眾需求，改進服務缺失。</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. 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. 衡酌實際需求，開發線上申辦及</p>	<p>各科室</p> <p>研考科 資訊室</p>	<p>全面提供民眾便捷洽公環境，縮短等候時間，落實「臨櫃服務一次OK」，省卻民眾來回奔波之苦，並能節省民眾之費用。</p> <p>1. 提高網站資訊檢索介面</p>

	<p>跨平台通用服務，增加民眾使用意願。</p>		<p>的友善度，導引民眾迅速查詢所需資訊。</p> <p>2. 持續增列線上申辦業務，以達「多用網路少用馬路」之目標，讓民眾「不出門能辦大小事」，在家即可申辦案件或查詢案件進度。</p>
	<p>3. 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>	<p>各科室</p>	<p>以民眾需求著眼，尋求單位或機關間資訊資源共享，整合服務流程，讓民眾與政府單位以較少成本得到更好之服務品質。</p>

	<p>4. 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>各科室</p>	<p>持續創新服務項目，以民眾之生活習慣發想設計，俾改善民眾對政府服務之刻板觀念。</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. 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> <p>2. 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。</p>	<p>各科室</p> <p>各科室</p>	<p>結合更生保護會、榮譽觀護人協進會、犯罪被害人保護協會及相關社會資源，運用偏鄉司法保護據點，主動提供弱勢族群適性服務。</p> <p>以司法保護據點延伸服務，由觀護人至據點辦理偏鄉受保護管束人之約談輔導等措施，提升偏遠地區民眾服務</p>

	3. 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。	研考科 資訊室	可近性。  於司法保護據點設置網路視訊服務，提供「遠在天邊、近在眼前」的服務管道。
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	1. 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。  2. 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。  3. 檢討機關內部作業，減省不必要	各科室   各科室   各科室	落實資訊公開及施政透明，透過民間無限創意及自由加值運用，以活化政府資料應用。  本署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。  透過簡化申請表件格式及審

	的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。		核流程，聚集核心業務，提升服務效率。
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。</li> <li>2. 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。</li> <li>3. 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。</li> <li>4. 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。</li> </ol>	<p>各科室</p> <p>各科室</p> <p>各科室</p> <p>各科室</p>	<p>配合社經發展趨勢、法規變動、資訊應用技術，跨機關、跨領域，結合社會資源，推展策略服務，並隨時檢討服務措施之成本及必要性，集聚核心業務，建立服務之制度化及永續性。</p>

陸、實施步驟：



- 一、本署擬訂之「108 年度服務躍升執行計畫」，簽奉機關首長核定後，公開於本署全球資訊網站及服務場所。
- 二、除本實施計畫所列之執行策略及方法外，各科室仍應依組織服務目標及民眾需求，參酌業務特性、服務量能及資源配置情形，研提未來服務發展重點及優先順序，並訂定相關執行計畫，據以推動落實。

#### 柒、管制考核：

- 一、本署各科室辦理服務躍升情形，應定期、不定期自行查證及考核，並就查證考核結果隨時檢討改進，以及配合業務特性，研提創新作為。
- 二、本署應分別於 108 年 7 月、109 年 1 月份，就所屬各科室截至上月底（第 1 次 1~6 月、第 2 次 1~12 月）推動執行計畫之情形及階段性執行成果提報臺灣高等法院檢察署。

#### 捌、其他：

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。