

臺灣橋頭地方法院檢察署 106 年度提升服務品質執行計畫

壹、依據

行政院 104 年 4 月 7 日院授發社字第 1041300471 號函頒修訂「政府服務創新精進方案」、法務部 105 年 10 月 21 日法務部法綜字第 10501529660 號函頒「法務部 106 年度提升服務品質實施計畫」、臺灣高等法院檢察署 105 年 10 月 27 日檢研丙字第 10500122250 號函辦理。

貳、實施對象

本署各科室人員。

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，積極創新與精進各項為民服務作為及措施，達成「專業、便民、高效率」的全方位優質服務，提升機關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	執行單位	預期效益
一、提升服務品質，深化服務績效	<p>1. 改善機關內外環境，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。</p> <p>(1) 為民服務中心設置電腦 2 部，並與分案室連線，簡化程序並縮短查詢時間。</p> <p>(2) 為民服務中心由經驗豐富之資深書記官擔任第一線服務人員，主動協助民眾申辦各項業務，提供專業之業務諮詢，親自傾聽民眾需求及心聲，以便本署於業務上能提供更全面且</p>	總務科 紀錄科 執行科 文書科 法警室 研考科 檢察事務官室	<p>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，秉持「以客為尊」信念，提供主動、優質之服務，並提升機關形象。</p> <p>定期舉辦藝文展覽，讓洽公民眾在洽公或等候開庭時，能放鬆緊繃之情緒。</p> <p>由資深書記官親自擔任第一線服務人員，藉由面對面，零距離接觸民眾，培養以民為尊、主動協助引導民眾的服務精神，同時要</p>

	<p>切實民眾需求的服務。</p> <p>(3) 為民服務中心午間不打烊，由經驗豐富之科室主管輪值，提供訴訟輔導、解答法律問題、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>(4) 為民服務中心設置各項為民服務工作申辦流程圖，便利民眾知悉相關流程。</p> <p>(5) 為民服務中心設置例稿閱覽專區：設有紙本例稿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、文具用品等，並提供老花眼鏡、輪椅、多孔充電器借用，另設有報紙、飲水機、測量血壓機等可供使用，並設置書寫桌椅方便民眾書寫。</p> <p>(6) 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</p>	<p>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>
--	---	-------------------------------------

	<p>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>(7) 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。</p> <p>(8) 大樓內、外標示、服務項目及方向引導（含雙語標示）清楚、正確。</p> <p>(9) 本署內、外公共區域設施落實無障礙空間。</p> <p>(10) 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）。</p> <p>(11) 美化、綠化辦公廳舍及周遭環境，並於本署一樓定期展出文藝作品，供民眾洽公之餘，陶冶性情，營造舒適且放鬆之環境氛圍。</p> <p>(12) 於本署設置 AED 自動體外心臟去</p>		
--	--	--	--

	<p>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。</p> <p>(13) 本署前後大門口設置 LED 廣告字幕機（跑馬燈），適時宣導法律、政令、考情等資訊。</p> <p>(14) 本署一樓為民服務中心、大門口及三樓觀護人室報到處設置司法志工服務台，主動引導民眾至洽公櫃台或場所。</p> <p>(15) 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>(16) 設置哺（集）乳室，由內部反鎖，且配有冷氣、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>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>政風室 研考科 觀護人室 法警室 總務科 檢察官</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</p>
--	---	---	---

	<ol style="list-style-type: none">(1) 於偵查庭、訊問室、為民服務中心及公共區域設置服務滿意度問卷調查箱，定期收集及分析調查結果，改善服務缺失。(2) 建置「檢察長電子信箱」、「政風檢舉信箱」，廣納民眾建言。(3) 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。(4) 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。(5) 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。(6) 法警室新收人犯公告作業下之跑馬燈、當事人休息區之電視宣導政令、法律常識	<p>場所供民眾自由閱覽、取用。</p>
--	--	----------------------

	<p>及各項服務資訊，並於為民服務中心放置各種文宣供民眾取閱。</p> <p>(7) 派（主任）檢察官參與各分局治安座談會，進行法律宣導及教育。</p> <p>(8) 本署1樓為民服務中心及3樓觀護人室報到處皆有司法志工協助進行滿意度問卷調查，並於1樓法警室外及3樓觀護諮詢室等候區設有問卷調查箱，以蒐集民眾意見作為本署改進之參考。</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橋頭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</p>	<p>犯罪被害人保護協會橋頭分會 更生保護會橋頭分會 觀護志工協進會 執行科 觀護人室</p>	<p>結合臺灣更生保護協會、觀護志工協進會、犯罪被害人保護協會、律師公會等公益、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>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. 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、停車空間及宣導資料等。</p> <p>(1) 編印法律宣導手冊及提供申辦須知、各類書狀例稿、文具。</p> <p>(2) 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>(3) 為民服務中心設置為民服務流程圖。</p> <p>(4) 規劃戶外空間之大空間汽、機車停車格。</p> <p>(5) 為民服務中心新增血壓測量機、多插頭充電器及輪椅、飲水機等。</p> <p>(6) 採納民眾服務滿意度調查之具體</p>	<p>總務科 研考科 文書科</p>	<p>提供優質洽公環境，樹立機關服務形象。</p> <p>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，有紙本版供民眾參閱，紙本例稿計有 60 種，並編有號碼，提供民眾免費取用。</p>
--	--	----------------------------	--

	<p>意見，作為本署檢討現行做法及改進措施之依據。</p> <p>(7) 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> <p>(8) 增設遠距離訊問視訊系統。</p>		
<p>二、便捷服務程序，確保流程透明</p>	<p>1. 檢討、改善及設置單一窗口全功能櫃台，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，主動尋求跨部門及跨機關合作，整合服務流程。</p> <p>(1) 為民服務中心建立「櫃台一元化」，簡化聲請手續，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</p>	<p>研考科 法警室 總務科 紀錄科 犯罪被害人保護協會 橋頭分會</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>收文窗口，於非上班時間由法警室代收當事人書狀。</p> <p>(4) 本署同仁當日相驗後，立即提供疑似個案資料予犯罪被害人保護協會臺灣橋頭分會，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>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，供民眾查詢最新</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>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及執行科作業流程圖。</p> <p>3. 檢討申辦案件應檢附文件之必要性，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) 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，</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，減少辦理案件之作業流程，提升快速性及便利性。</p>
--	---	------------	--

	<p>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，並儘速處理完畢。</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，無須填寫聲請書，由為民服務中心專人辦理。</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</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>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>各科室</p>	<p>各機關全面實施，加強服務品質控管，落實 PDCA（計畫、執行、檢核、矯正）檢核環節。機關服務提供，與時俱進，並以「主動關心服務到家」為目標。</p>
--	---	------------	---

	<p>。</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) 厲行準時開庭、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>6. 透過無線網路及行動載具的便利性, 主動迅速提供電子化</p>		
--	---	--	--

	政府各項行動便民及超值服務。		
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	<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「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) 由資深書記官及各科室主管等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，由科、股長、檢察事務官組長輪值，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</p>	<p>政風室 紀錄科 執行科 研考科 檢察事務官室 法警室</p>	<p>民眾如有專業或法令之疑問，可直撥或轉接各機關 call center 專線，由專責人員解答相關問題，達到快速有效的電話解答服務。藉由檢核機制，惕勵員工持續提升服務品質。</p>
		研考科	每年定期或不定期

	<p>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>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</p>	<p>研考科</p> <p>新聞發言人</p>	<p>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>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</p>
--	--	-------------------------	--

	<p>，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) 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>(3) 透過檢察長信箱、服務滿意度問卷調查表不斷蒐集民意，檢討規劃服務措施。</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；</p>	<p>資訊室 政風室 文書科 研考科</p> <p>政風室 研考科</p>	<p>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，規劃媒體採訪專區。</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>定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺</p>
--	---	---	---

	<p>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「行政業務服務滿意度調查表」，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</p>	<p>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、觀感及需求，並與同性質機關進行比較，改進服務缺失。</p>
--	--	---

	<p>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>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>(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</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，供民眾可 24 小時上網查閱最新訊息。</p>

	<p>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，另於偵查庭外及為民服務中心設置民眾滿意度調查箱，供民眾表達意見。</p> <p>(3) 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</p>	<p>資訊室 研考科</p>	<p>各機關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。</p>
--	--	--------------------	--

	<p>眾生活需求而設想。</p> <p>(1) 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>(2) 民眾可透過電話、網路、傳真、SKYPE 等多元方式詢問法律問題或提出相關業務之聲請。</p> <p>(3) 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</p>	<p>各科室</p>	<p>念。</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>況。</p> <p>(3) 遴聘社會賢達人士擔任司法志工，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</p>	<p>人事室 文書科 觀護人室 研考科 臺灣更生 保護會橋 頭分會 犯罪被害</p>	<p>各機關服務人員透過參訪及研習，引進企業經營理念，增進優質服務品質。</p>
--	---	--	--

	<p>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</p>	<p>人保護協會臺灣橋頭分會</p>	
--	---	--------------------	--

	<p>觀護諮詢室等候區設有問卷調查箱，以蒐集民眾意見作為本署改進之參考。</p>		
--	--	--	--