

臺灣桃園地方法院檢察署

105 年度提升服務品質執行計畫

壹·依據:法務部 105 年度提升服務品質實施計畫辦理。

貳·實施對象:本署各科室，計畫業務範圍包含檢察、司法保護、行政、執行等業務。

參·計畫目標:為激勵本署同仁，秉持「司法為民」之服務理念，創新與精進為民服務作為，達成「專業、便民、高效率」全方位優質服務，提升法務機關親民形象與公信力之目標。

肆·計畫內容:

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	(一) 改善機關內外環境，規劃具有特色並符民眾需求之設施，主動協助民眾申辦、親切導引服務，並提供業務諮詢。 1. 本署大廈內、外公共區域設施落實無障礙空間加惠身障人士。 2. 整修偵查庭及公共區域設施，加強照明設備及加裝監視器，提供更明亮安全的洽公空間。 3. 汰換偵查庭電腦影音設備，並增置當事人偵查庭座椅，保障民眾訴訟權益，提供有尊嚴之應訊處	總務科 研考科	各科室第一線服務人員秉持「以客為尊」信念，提供主動、優質服務。

	<p>所，實現司法正義。</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. 當事人休息區汰換老舊座椅、提供冷氣、充電設備、書報、各類文宣、飲水機、輪椅，美化、綠化公共區域環境，提供民眾優質洽公環境。 5. 各公共區域均設有雙語服務標示，並建置中、英文網頁服務外籍民眾。 6. 改善拘留室空間及環境衛生，以維人權。 7. 為民服務中心實施中午不打烊之訴訟輔導。 8. 增設律師駐點服務，遴派司法專業人員(律師)輪值，為民眾提供免費法律問題解答。 9. 設置司法志工服務台，主動引導民眾。 10. 各偵查庭外均設有開庭號次顯示系統，以方便開庭民眾等候，又於報到處門口以大型液晶電視顯示人犯處理情形等，大幅提升為民服務品質。 11. 實施「當事人報到自動化系統」，加速當事人報到程序，提升為民服務品質。 		<p>善用桃園律師公會及桃園法律扶助基金會之資源，結合民間團體，提升為民服務品質廣度及深度。</p>
--	---	--	--

	<p>(二) 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 1 次。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 運用「本署法律宣講團」結合各機關、學校、監所、電視台、廣播電台等機關團體共同辦理法律宣導(含反毒、反詐騙、反賄選及青少年犯罪預防及法治教育宣導)，並宣導政府施政便民措施。 2. 持續設置「電子民意信箱」、「檢察長電子信箱」廣開民眾建言管道。 3. 定期辦理政風、行政科室及檢察業務等民意問卷調查並於本署網站增設提昇服務品質線上問卷調查，檢討分析調查結果，即時提出改善服務缺失之方案。 4. 蒐集剪報了解媒體有關報導作為本署採行或改進之依據。 5. 設置跑馬燈及利用當事人休息區平面電視宣導政令、法律常識與各項為民服務資訊。 	<p>觀護人室 政風室 文書科 財團法人臺灣更保桃園分會 財團法人犯罪被害人保護協會臺灣桃園分會 桃園市榮譽觀護人協進會</p>	<p>宣達政府施政措施及成效，拉近與民眾之距離。</p> <p>拉近民眾與本署之間看法，做為前進革新的標竿。</p> <p>提供最新、最快之資訊服務民眾，立即貼近民眾的需求。</p>
--	--	--	---

	<p>6. 於轄區重要路口設置反賄選、反毒、反詐欺看板辦理防治宣導。</p> <p>7. 結合廣播電台、有線電視台、平面媒體及電子媒體邀請檢察官接受專訪，談法治教育、防詐騙，提醒民眾應注意事項，防觸犯不法或被詐騙錢財。</p> <p>(三) 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 4 次。</p> <p>1. 結合桃園市學生校外生活輔導會、圓光文教基金會等，進行全市各國、高中、大學系列法治教育演講。</p> <p>2. 協助財團法人犯罪被害人保護協會結合相關社輔團體，辦理「被害人生活重建」、「被害人溫馨專案」、「被害人法律協助專案」方案。</p> <p>3. 招募熱心公益人士擔任更生輔導員、被害保護志工、榮譽觀護人及司法志工，並聘任各相關專業團體擔任團體志工，辦理相關的志願服務業務。</p> <p>4. 與富含公益性質及多元化的勞動機關進行合</p>	<p>觀護人室 人事室 文書科 財團法人臺灣更保桃園分會 財團法人犯罪被害人保護協會臺灣桃園分會 桃園市榮譽觀護人協進會</p>	<p>結合並善用民間資源，協助公共服務。</p> <p>增加服務措施延續性及標竿學習效應。</p>
--	--	--	---

	<p>作，希冀能藉由義務勞務的執行，為社會大眾帶來最大的助益。</p> <p>5. 結合桃園縣政府教育處與其他公益團體，配合學校輔導課程、社團活動或融入各相關領域活動課程，共同辦理社區生活營業務。</p> <p>6. 與財團法人法律扶助基金會桃園分會合作，建立法律扶助服務推廣及轉介站。</p> <p>(四) 積極推展矯正機關社區服務作為，每月至少 1 次，爭取民眾之認同。</p> <p>1. 將社會勞動工作納入生命教育元素，讓社會勞動人能受到激勵並改變想法，學會尊重他人、以健全態度和價值觀來與人相處外，亦能將此善行傳達給社會大眾。</p> <p>2 易服社會勞動制度之推動及執行檢討</p> <p>(1)開發執行機構穩定聯繫窗口，調查社會勞動人力需求。</p> <p>(2)訪察考核社會勞動執行機構，並辦理機構座談會。</p> <p>(3)定期檢討作業流程之</p>	<p>執行科 觀護人室</p>	<p>改善民眾對矯正機關之封閉觀念。</p>
--	---	---------------------	------------------------

	<p>內容。</p> <p>(4)持續辦理觀護佐理員之教育訓練。</p> <p>(5)運用資源持續進行業務宣導。</p> <p>(五)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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 改善服務中心櫃台高度設計、提供雙語服務標示、民眾申辦須知、用具、各式例稿等。 2. 加強檢察業務線上申辦系統使用（含憑證及非憑證）宣導及服務。 3. 實施遠距訊問視訊系統，減少戒護嫌犯之勞費，提昇辦案效率。 4. 實施偵查筆錄電腦化系統及數位化錄音、錄影，確保偵查筆錄之品質及正確性。 5. 法警室增置電腦系統將當日新收嫌犯、羈押、交保及飭回作業處理情形逐一登錄建檔，以便資料查管且公開透明嫌犯處理資訊，可防止司法黃牛之詐騙。 6. 實施當事人報到自動化 	<p>總務科 法警室 研考科 資訊室</p>	<p>提供民眾優質洽公環境，樹立機關服務形象。</p>
--	--	------------------------------------	-----------------------------

	<p>系統，提升為民服務品質。</p> <p>7. 避免被害人二度傷害採用雙向視訊系統及單面鏡，隔離訊問被告與被害人。</p> <p>8. 對於洽辦公務之民眾，主動發給意見調查表，作為本署服務改進之依據。</p> <p>9. 遴聘司法志工並辦理各項志工教育訓練(含法律常識及電話禮貌)，提供走動式服務，更近民眾之需求。</p> <p>10. 「為民服務白皮書」、「強化為民服務中心實施計畫及提升檢察功能」、「強化品質服務」均登載於機關網頁。</p> <p>11. 相驗制度採 24 小時隨報隨驗，相驗完畢無爭議案件立即製發相驗屍體證明書 10 份予家屬以利辦理後續事宜，並提供注意提醒便箋，內載民法繼承相關規定、相驗屍體證明書用途、增發及死亡登記事宜及犯罪被害人保護服務項目。</p> <p>12. 善用電子看板隨時公告最新訊息，並配合法令宣導。</p>		
--	---	--	--

	<p>13. 利用各項宣導活動發放文宣，提供民眾各項申辦資訊。</p> <p>14. 實施當事人報到自動化系統，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>(一) 檢討、改善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. 為民服務中心櫃台規劃為「櫃台一元化」作業，建立「單一服務窗口」，簡化申辦流程，強化機關內部橫向聯繫達到一處收件，全程服務的要求。</p> <p>2. 運用電腦設備擴大以郵件、電子郵件及電話受理民眾申請案件，簡化處理流程。</p> <p>3. 推動公文電子交換迅速處理來往公文。</p> <p>4. 實施公文線上簽核系統，提升公文辦理效率及節能減碳。</p> <p>5. 於法警室設置夜間服務窗口，下班時間由法警室代收當事人書狀及發放</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>證人通譯日旅費。</p> <p>6. 相驗、重傷害、性侵害案件遇有犯罪被害人急須救助或法律協助者，主動通報財團法人犯罪被害人保護協會臺灣桃園分會進行訪視，即時提供協助。</p> <p>7. 財團法人臺灣更保桃園分會適時提供受刑人出獄後之就學、就業、就養、就醫等生活輔導。</p> <p>8. 加強各科室業務橫向聯繫，簡化民眾申辦流程。</p> <p>(二) 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. 訂定為民服務工作作業標準，簡化作業流程，並張貼於本署網站，提升為民服務品質。</p> <p>2. 本署網頁推動小組，定期更新網頁資料及稽核，以提供民眾最新資訊。</p> <p>(三) 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. 案件承辦檢察官可透過</p>	<p>各 科 室</p> <p>各 科 室</p>	<p>各 科 室 工 作 手 冊 應 定 期 修 正， 使 各 項 為 民 服 務 作 業 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、 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</p>
--	---	---	---

	<p>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，減少辦理案件之繁瑣性，增加快速及便利性。</p> <p>2. 民眾可利用檢察業務線上申辦系統電子化服務，簡化申辦流程，減少書表檢附。</p> <p>(四) 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的前提下，各機關應建立至少 5 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，本署訂定應用須知及流程張貼於本署網站。</p> <p>2. 配合『法務部便民服務線上申辦作業』，提供與民眾有關之 21 項申辦及查詢業務。</p> <p>(五) 建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。</p> <p>1. 確立分層負責制度，並依據各科室標準作業流程實際作業。</p> <p>2. 辦理內部控制制度教育訓練，落實執行內部控制制度，建立各科室業務風</p>	<p>利性。</p> <p>各科室</p> <p>各科室</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>本署全面實施且加強服務品質控管，落實 PDCA (計畫、執行、檢核、矯正) 檢核環節。</p>
--	--	----------------------------------	---

	<p>險評估及自行檢查機制。</p> <p>3. 辦理內部稽核，強化內部控制作業，合理確保內部控制得以持續有效運作。</p> <p>4. 對於網頁維護不定期召開會議並加強考核。</p> <p>5. 不定期以「無障礙網頁檢測程式」檢測本署全球資訊網頁內容是否符合規定。</p> <p>6. 不定期抽查服務處所及辦理電話禮貌測試。</p> <p>7. 提高辦案速度及正確性，加強案件之管考，每月呈報上級。</p> <p>8. 厲行準時開庭、蒞庭及改善辦案態度，指派專人不定時查核。</p> <p>9. 加強辦理偵查、執行業務各項內部業務管考及查核工作。</p> <p>(六) 透過無線網路及行動載具的便利性，主動迅速提供電子化政府各項行動便民及超值服務。</p> <p>1. 本署為民服務中心、各偵查庭外等公共區域，均提供 i-taiwan 無線網路熱點，提供洽公民眾更便捷無線網路服務。</p> <p>2. 本署網站提供開庭進度查詢系統，主動迅速提供</p>	<p>資訊室 網頁推動維 護小組</p>	<p>機關服務提供，與時俱進，並做到主動關心服務到家為目標。</p>
--	---	------------------------------	------------------------------------

	<p>電子化便民服務。</p> <p>3. 本署網站提供偵查案件偵結公告，便利民眾查詢案件偵查結果。</p>		
<p>三、探查民意趨勢，建立顧客關係</p>	<p>(一)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. 為加強為民服務工作，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. 遴選資深績優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打烊，請紀錄科各股書記官、檢察事務官及科室主管輪值，為民眾查詢或解答法律問題。</p> <p>4. 增設律師駐點服務，由法律扶助基金會律師輪值，為民眾提供免費法律諮詢。</p> <p>(二)定期或不定期辦理服務品</p>	<p>各科室</p> <p>各科室</p>	<p>民眾如有專業或法令之疑問可直撥或轉接 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。</p> <p>藉由檢核機制，惕</p>

	<p>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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 為提升各科室人員的電話禮貌與應答技巧，訂定「電話禮貌守則與具體作法」，並請各科室人員據以施行。 2. 不定期抽測服務中心人員服務態度及員工電話禮貌測試，並不定期檢查機關服務場所環境以提升服務品質。 3. 民眾陳訴及建議事項，均積極處理並切實檢討，惕勵員工提升服務品質。 <p>(三) 定期選拔電話禮貌優良楷模給予表揚，以資鼓勵。 不定期抽測員工服務禮儀及電話禮貌測試，對於表現優良同仁予以鼓勵表揚，以為同仁楷模。</p> <p>(四) 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。 落實發言人制度，針對重</p>	<p>各科室</p> <p>襄閱主任 檢察官 官長室 政風室 文書科</p>	<p>勵員工持續提升服務品質。</p> <p>作為其他同仁學習標竿，發揮擴散效果。</p> <p>針對新聞之負面報導，應於第一時間主動澄清，並提出具體事證以平衡事實，供民眾獲得正確資訊。</p>
--	--	--	---

	<p>再與同性質機關進行比較，供改進服務之參考，。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理年度政風問卷調查，以了解民眾對施政品質滿意度及作為推動廉政暨行政革新業務之參考。 2. 將民眾對有關檢察業務的庭訊過程意見調查表及民眾對洽公單位服務人員的意見調查表，張貼本署內部網站，提供同仁作為改進依據，以提升服務品質。 3. 辦理檢察官及檢察事務官開庭態度及準時開庭調查，以提升檢察業務服務品質。 		
<p>四、豐富服務資訊，促進網路溝通</p>	<p>(一) 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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本署「全球資訊網」提供機關組織、業務職掌、管轄區域、地址、電話、網址等資料。 2. 於本署全球資訊網建置「政府資訊公開園地」提供年度工作計畫、檔案應 	<p>資訊室 網頁推動小組</p>	<p>本署網站主動公開基本相關資料，並即時更新，供民眾可 24 小時上網查閱各機關最新資訊。</p>

	<p>用等查閱功能。</p> <p>3. 為便於民眾了解本署預算、決算編製及執行情形，相關書表編製完成後，隨即於本署網站公布(告)預算案、法定預算、每月會計報告及決算書表等，提供 PDF、Word、Excel、DF(OpenDocument Format)等檔案格式至少一種，並提供XML 檔案格式，方便民眾檢索與運用會計資訊。</p> <p>4. 每月更新網頁中「統計園地」相關業務統計報表數據資料。</p> <p>5. 將「為民服務白皮書」、「強化為民服務中心實施計畫及提升檢察功能」、「強化品質服務」、「民眾聲請事項及程序一覽表」登載於機關網頁。</p> <p>(二) 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，配合 MYEGov 提供 3 種以上分類檢索服務。</p> <p>1. 本署全球資訊網站設有民眾導覽，提供民眾了解本署所在位置及本署各</p>		<p>提高網站資訊檢索介面的友善度，導引民眾迅速查詢所需資訊。</p> <p>展現政府為民服務之熱忱。</p>
--	--	--	---

	<p>辦公室所在樓層，另有提供公車、客運交通資訊。</p> <p>2. 全球資訊網站之統計園地，另設置園地導覽資料導讀，以最便捷方式讓民眾儘速找到所要查詢的資料。</p> <p>(三) 規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言版、線上論壇、網路投票及網站民調等，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. 設置機關之電子郵件信箱及檢察長信箱，提供民眾建言及表達意見。</p> <p>2. 將民眾意見調查表建置於本署網站，以方便民眾隨時可上網表達意見。</p> <p>(四) 廣續檢討推動網站(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. 配合法務部辦理『法務部便民服務線上申辦作業』，提供民眾經由自然人憑証於網路線上申辦及進度查詢業務。</p> <p>2. 推動電子化單一申辦窗口作業，方便民眾上網辦</p>		<p>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。</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利性。</p>
--	---	--	--

	<p>理申請事項，同時提供各項範例書表供民眾下載。</p> <p>3. 機關學校透過網路分享本署所提供法治教育宣導等服務。</p> <p>(五) 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. 賡續充實及維護本署網頁，積極提供多元電子化服務供民眾使用。</p> <p>2. 持續辦理電子化服務宣導，並利用辦理法治教育場合散發文宣，鼓勵民眾多用網路或行動載具。</p> <p>3. 提升全球網頁行動版服務，方便民眾查詢。</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>(一) 透過會議或講習，鼓勵提出至少3項有價值且合理可行之創意服務項目，趨向內容活潑並貼近民眾生活需求而設想。</p> <p>1. 本署為民服務中心實施中午不打烊及法警室協助夜間收狀，方便民眾辦理相關業務。</p> <p>2. 民眾可透過電話、網路、傳真等多元方式詢問法律問題或相關業務之聲請。</p> <p>3. 增設律師駐點服務，遴派</p>	<p>各科室 財團法人臺灣更保桃園分會 財團法人犯罪被害人保護協會臺灣桃園分會 桃園市榮譽觀護人協進會</p>	<p>本署持續創新服務項目，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>司法專業人員(律師)輪值，為民眾提供免費法律問題解答。</p> <p>4. 財團法人犯罪被害人保護協會臺灣桃園分會為協助被害人：</p> <p>(1) 成立小團體心理創傷治療，幫助被害人及其家屬走出陰霾。</p> <p>(2) 結合其他社福團體，一起幫助被害人家屬重建生活。</p> <p>(3) 建立道歉管道，讓加害人的歉意能轉達至被害人家屬，提供持續關懷。</p> <p>(4) 由法律扶助義務律師協助出庭、撰狀、諮詢等服務，提供被害人實質法律協助。</p> <p>(5) 增設律師駐點服務時間，遴派司法專業人員(律師)輪值，為被害人提供免費法律問題解答。</p> <p>(二) 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，妥適訂定提升服務品質執行計畫。</p> <p>1. 本於「以民為主」的理念</p>	<p>各科室 財團法人臺灣更保桃園分會 財團法人犯罪被害人保護協會臺灣</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>加強提升服務品質，並將「為民服務白皮書」張貼於本署全球資訊網，讓民眾了解我們的工作概況。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 甄選優秀觀護、保護、司法等志工並加以職前訓練，協助辦理司法保護業務。 3. 加強網頁服務資訊之提供。 4. 對民眾填載之意見調查表均定期分析研討，並提供各科室主管，以為督導或改進服務措施的依據。 5. 針對民眾需求，訂定年度提升服務品質執行計畫。 <p>(三) 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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 舉辦科室主管參訪績優機關或企業，提供同仁標竿學習及觀摩的機會。 2. 鼓勵為民服務中心人員參加相關提昇服務品質管理研習會。 3. 鼓勵同仁利用網路學習 	<p>桃園分會 桃園市榮譽 觀護人協進 會</p> <p>人事室</p>	<p>本署服務同仁透過參訪、研習，引進企業經營理念，增進優質服務品質。</p>
--	--	--	---

	<p>資源，參加提升服務品質相關研習訓練。</p> <p>4. 加強司法志工教育訓練，並鼓勵司法志工參加各項研習會，提升志願服務品質。</p> <p>(四) 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，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>1. 資訊人員每年派員參加法務部資訊處舉辦之「資訊業務研習班」，增進檢察資訊業務技術交流。</p> <p>2. 經常辦理機關內部資訊安全宣導及教育訓練。</p> <p>(五) 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。</p> <p>賡續辦理現場民眾意見即時處理及即時評價機制調查並於本署網站增設提昇服務品質線上問卷調查，據以改善服務流程，提升服務品質。</p>	<p>人事室 資訊室</p> <p>政風室 研考科</p>	<p>藉由參與相關研討會、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>
--	--	---------------------------------------	---