

# 臺灣屏東地方法院檢察署

## 一百零五年度提升服務品質執行成果報告

資料時間：105年1月至3月（第1季）

## 為民服務業務現況簡介

### 一、前言

本署位居台灣最南端之屏東縣，管轄區域地形狹長，南北約 122 公里，劃分為 33 個鄉、鎮、市，其中山地鄉 8 個，離島鄉 8 個（琉球鄉），人口約 85 萬人，分屬 7 個警察分局。基於便民及免當事人跋涉之苦，於民國 73 年 7 月奉准設置恆春檢察官辦公室，辦理恆春、枋山、獅子、車城、滿州、牡丹等 6 鄉鎮之刑事偵查及相驗等案件。本署主要任務為追訴犯罪及指揮刑事裁判之執行，近年來案件增加，工作負荷沉重，惟全體同仁均能克盡職責，遵照上級指示積極辦理各類案件，尤以加強檢肅貪瀆、執行掃黑、嚴厲查緝毒品、全面查察賄選、從速偵辦重大刑事案件、防治兒童及少年從事性交易行為、保護智慧財產權、取締經濟犯罪等，以期端正政風、澄清吏治、淨化選風，奠定民主政治根基，確保民眾生命、自由、財產之安全。又秉承貫徹微罪不舉之政策，加強勸導息訟，以疏減訟源；恪遵慎重聲請羈押之原則，以保障人權；另外並強化觀護及更生保護業務，使誤蹈法網者得能遷善重生；全體同仁秉持服務的態度，以民眾立場為依歸，積極、親切、有禮的為民服務，主動、公正、清明的偵辦案件，展現卓越服務品質，締造公平、正義之社會。

### 二、為民服務業務工作概況及具體措施

#### （一）加強服務中心各項便民措施

為落實推動服務型政府之理念，本署服務中心設單一窗口，集合刑事保證金與贓證物之發還、證人旅費發給、訴訟輔導等業務，採櫃台服務一元化之便民措施快速服務民眾，並設專線電話（08）7530448 解答民眾諮詢事項，形塑親民、禮民、便民之機關。

#### （二）加強訴訟輔導

本署遴選資深績優之人員，以誠懇態度接受民眾或當事人言詞詢問，或代為洽詢相關科室承辦人員處理或轉告。服務項目包含解答各項法律問題、案件進行程度查詢，免費提供聲請書表例稿、各項例稿範本、代撰書狀等。

#### （三）招募司法志工提升服務品質

自 86 年 10 月起，陸續招募深具高度服務熱忱之退休公教人員與社會人士擔任志工，司法志工採「走動式」之服務，引導到署洽公或應訊民眾至欲

往處所，由消極的便民進入積極的服務。為增進司法志工了解本署業務特性與工作流程，每年舉辦研習會強化其法律常識，俾提升本署為民服務之品質。

#### (四) 設置電子民意信箱

本署設置「電子民意信箱」，方便民眾以網際網路檢舉、陳情、建議或申訴案件，指定專人負責每日開啟，並逐案列印成卷，呈閱檢察長裁示，為妥適之處理，以廣納各界建言及民意反映，供業務興革之參考。

#### (五) 辦理接見當事人

為民服務中心工作人員建立便民、禮民之工作觀念，以主動、積極、負責之精神互相配合，協調聯繫，爭取民眾支持與信賴。當事人請求當面解答時，視情形由服務中心人員、承辦人、研考科科長、政風室主任或檢察長，依權責予以接見，解釋其疑義，以化解誤會。

#### (六) 適時辦理為民服務問卷調查

為加強為民服務工作，提升服務品質，特對本署受理案件之當事人(告訴人、被告)及相關人員(律師、證人等)實訪問卷調查，藉以瞭解民眾對本署各項服務措施之評價及對本署同仁服務態度、服務效率、服務禮貌之滿意情形，作為為民服務工作之改進參考。

#### (七) 厲行準時開庭、蒞庭及改善問案態度

檢察長親自訪查或指定專人不定時查考檢察官開庭情形，法警室於當事人報到後即報請檢察官開庭，偵查庭外置庭期表，依實際進行情形勾填庭期表，方便律師及當事人了解案件進行情形，俾免當事人茫然久候。

#### (八) 妥速處理人民聲請、陳情案件

人民聲請案件分「聲」、「聲他」、「執聲他」案號，人民陳情案件依來文機關或個人區分「調」、「陳」字案號，均納入電腦管理系統予以列管，以提升陳情案件處理品質。

#### (九) 辦理服務訓練

為灌輸全體同仁為民服務之理念，本署利用機關終身學習課程、署務會議、檢察官業務會議、各種執行小組會議、研討會等各種集會，告知同仁體認「公務人員即是人民之公僕」及「司法為民」之服務真諦，深植同仁服務

之觀念。

### (十) 推行電話禮貌

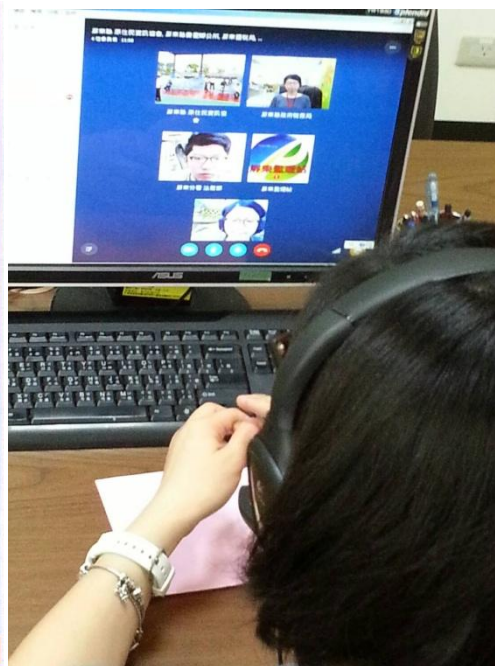
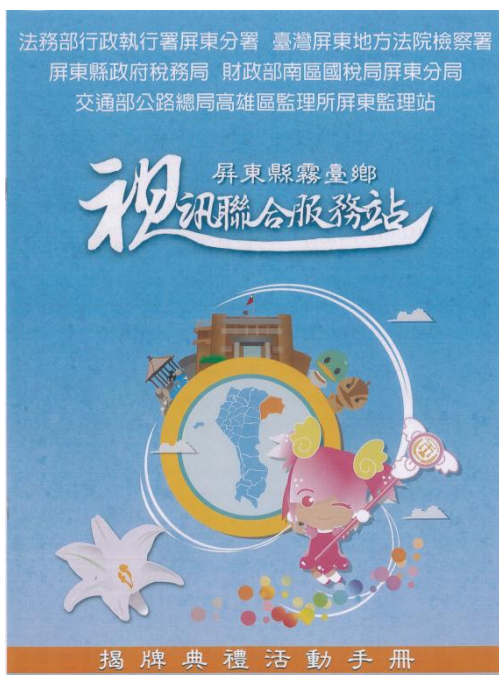
遵照「法務部及所屬各機關推行電話禮貌實施要點」之規定加強電話禮貌，檢察長於每月工作會報提醒同仁接聽電話應有之禮貌，注意接話速度及說話語氣應誠懇、謙和，對於經辦業務之答復應明確，並翔實告知發話人，語氣清晰和藹，應對有效率且保持良好之服務態度。

### (十一) 推行開立相驗屍體證明書電腦化

本署轄區南北狹長，為免民眾奔波至本署聲請相驗屍體證明書，於相驗時確實執行法醫以電腦開立相驗屍體證明書，一次滿足家屬所需之份數，省免家屬於日後親至本署辦理補發之勞。

### (十二) 推行原住民偏鄉地區視訊服務

本署轄區有八個原住民鄉及一個離島鄉，為提升為民服務品質，105年3月聯合法務部行政執行署屏東分署、屏東縣政府稅務局、交通部公路總局屏東監理站、財政部國稅局屏東分局等單位於偏鄉—霧台鄉成立視訊聯合服務站，方便偏遠地區民眾以skype與本署服務中心連線，透過視訊，提供民眾案件基本查詢、確認刑事傳票真偽、線上訴訟程序輔導及諮詢、協助各式聲請狀、表格之填寫等即時服務，此亦為全國地檢署之首創。



## 壹、優質便民服務

### 一、服務流程(便捷服務程序，確保流程透明)

為落實推動服務型政府之理念，方便民眾到署洽公，本署同仁秉持「專業廉能」、「積極任事」、「將心比心」之原則，以主動積極、親切、有禮貌的服務態度，讓民眾能夠瞭解並親近檢察機關，期能提供更專業、親切的服務，建立社會大眾對司法的信賴。

#### (一) 服務流程便捷性

##### 1. 單一窗口服務全功能程度

###### (1) 設置「為民服務中心」

為提供有效率的服務，設置「為民服務中心-單一窗口服務櫃臺」(以下簡稱：服務中心)結合各科室業務，成為民眾洽辦業務的第一站，並提供諮詢及引導，有效縮短洽公時間。本署服務中心服務項目如下表：

類別	服務項目
聲請書類服務	1. 增補發起訴書、緩起訴處分書、不起訴書等相關書類。 2. 增補發相驗屍體證明書。 3. 發給結案證明、執行完畢證明書。 4. 協助各式聲請書狀、表格之填寫。 5. 免費提供各項書狀例稿。 6. 檔案應用申請。
相關查詢及轉介服務	1. 案件進行之基本查詢。 2. 犯罪被害補償案件查詢。 3. 訴訟程序輔導及諮詢。 4. 司法保護資源關懷之連繫及轉介。 5. 新住民及原住民貼心服務。 6. 轉介法律扶助基金會服務。 7. 接受民眾檢舉、陳情。 8. 其他法律諮詢服務。
聲請發給服務	1. 發還刑事保證金。 2. 發給證人、鑑定人、通譯日旅費。
Skype 視訊連線即時服務	1. 案件基本查詢 2. 確認刑事傳票真偽 3. 線上訴訟程序輔及諮詢 4. 轉介法律扶助基金會服務 5. 司法保護資源關懷之聯繫及轉介 6. 線上協助各式聲請狀、表格之填寫

本署服務中心另外更具備下列特色：

- a. 設置「司法保護關懷站」：於服務中心設置「司法保護中心」，連結公益團體，提供民眾轉介服務，並給予更完善且全方位的整合資源。
- b. 櫃台一元化之服務：集合刑事保證金與贓證物之發還、證人旅費之發給、訴訟輔導等，採櫃台一元化之服務。
- c. 走動式志工服務：本署志工除協助引導民眾洽詢事項、協助繕寫司法書狀及各項表格外，協助民眾辦理各項業務，對於民眾經常性詢問之基本問題，均能即時協助處理。
- d. 電腦 e 化作業服務：民眾僅需提供身分證明，經核對確認後，即可查詢案件進行情形。每件收狀及登錄約 3 分鐘，查詢只需 1 分鐘，與以前人工登簿，效率顯著提升。亦可透過本署全球資訊網站設置之網路作業窗口，連結「法務部便民服務線上申辦系統」，以自然人憑證或非憑證申辦。
- e. 免費提供各項設施：服務中心提供各式聲請書狀例稿，由服務人員及志工給予指導或代為撰繕，提供舒適的桌椅供使用。服務中心設置影印機、傳真機、老花眼鏡、無線 WIFI 等設備供洽公民眾使用。針對較為年長或行動不便的民眾由法警或志工給予直接的協助。另有部分經常性的聲請，民眾得以口頭提出後，由服務人員代為電腦繕撰後列印供民眾使用。
- f. 快速發放日旅費：證人、鑑定人、通譯開庭結束後，只需持日旅費申請書兼領據，前往本服務台即可領取，無須等待。
- g. 便民服務：為民服務中心由專責人員或科室主管值班服務；夜間及例假日，則有法警室人員值班，提供民眾更為便利的服務。
- h. 執行科採櫃台作業，窗口貼有號次、股別，辦公室外懸掛業務項目及處理流程圖，走廊設有座椅供當事人等候休息。
- i. 設置 skype，本轄偏鄉一霧台鄉民眾可透過 skype 與本署服務中心人員連線，即時解答以下服務項目：案件基本查詢、確認刑事傳票真偽、線上訴訟程序輔導及諮詢、轉介法律扶助基金會服務、司法保護資源



關懷之聯繫及轉介、線上協助各式聲請狀、表格之填寫。

(2)按鈴申告立即受理：

本署於大門側邊入口設有「申告鈴」，24小時受理民眾申告。

## 2. 申辦案件流程簡化情形

(1)「臨櫃辦理案件」簡化流程

a. 簡化作業流程、辦理時限

訂定明確作業程序，使各項為民服務作業流程標準化、一致性，以節省工時，減少疏誤，將服務案件標準處理流程公布於機關網頁及服務場所，縮短民眾申辦案件或等候處理之時間。

b. 臨櫃辦理案件——民眾申辦事項：包括各項電腦查詢、各項聲請書之聲請、輔導撰狀、死亡證明書現場加發、代領保證金、贓證物等，均由服務中心人員及志工協助辦理。

(a) 無待當事人聲請，主動通知發還保證金及贓證物品。委託代領保證金及贓證物部分，授權櫃台服務人員辦理，勿庸至執行科或紀錄科科長處審核，以節省當事人往返時間，只要民眾臨櫃即可辦妥應辦事項，每一件可省當事人約 20 分鐘。

(b) 安排志工為民眾辦理申辦事項(如增發相驗屍體證明書之蓋大印)，可減少民眾來回奔波時間。經由本署志工代為送蓋大印，約來回 3 分鐘即可辦妥，免民眾奔波，且對整棟司法大廈之安全，多一分保障。

c. 簡化聲請增補發相驗屍體證明書流程

(a) 流程改善前：當事人須填寫聲請狀，經收狀窗口循行政作業程序，送交承辦股檢察官批示核可後，由法醫室製作相驗屍體證明書，以公函郵寄當事人收受，時程約需 4 到 7 天。

(b) 流程改善後：當事人至服務中心聲請，由司法志工協助辦理，從收件到完成交付相驗屍體證明書，約 10 分鐘即辦理完成。

(c)本署現已全面實行開立相驗體證明書電腦化，大量減少民眾需再次舟車勞頓親赴本署聲請補發之勞。

d. 簡化聲請分期易科罰金、易服社會勞動流程

(a) 檢察官核准，受刑人分期易科罰金者，當庭繳納第 1 期時即告知得以郵政匯票郵寄本署辦理繳納後期罰金，節省當事人往返本署繳納罰金之時間與金錢。

(b) 得易服社會勞動案件，於寄發執行傳票時即檢附聲請易服社會勞動須知暨相關文件資料，俾受刑人於到案前事先準備，縮短當天聲請填載資料之時間及流程。遇當事人不瞭解社會勞動須知內容及不知如何填載資料時，導引至為民服務中心，由司法志工協助輔導填寫。

(2) 「非臨櫃辦理案件」簡化流程

a. 電腦 e 點通服務

民眾可以透過本署網站 (<http://www.ptc.moj.gov.tw>)，進入網路線上申辦作業（有 46 項 43 種表單供下載使用），網路申辦之案件，由服務人員每日開啟列印，立即交由收文掛號，迅速遞送承辦單位辦理回復。另民眾透過檢察長電子信箱遞送陳情函或意見交流，均有專人受理，即時查明辦理並予答復。

b. 電話查詢案件進行程度

民眾得以電話向本署為民服務中心或其個案承辦書記官查詢案件內容及進行程度，接受民眾電話查詢時，均依規定查驗相關身分資料，於不違反個人資料保護法之前提下，給予適當協助或轉接個案之承辦書記官。個案承辦書記官均能立即回覆，105 年度至第 1 季止服務中心受理電話詢問服務計 1164 件。

c. 主動告知扶助機制等事項

外勤檢察官於相驗時，主動提供死者家屬犯罪被害人保護協會臺灣屏東分會宣導資訊、犯罪被害補償金申請書、法務部繼承法宣導 DM，內容包括法律協助、經濟協助、安全保護、轉介安置、繼承辦



理、犯罪被害補償等有關被害人權益及遺體捐贈之相關資訊。此項  
 加值服務，可協助死者家屬了解相關法律規定與扶助機制。

d. 廣設司法保護據點

以本署為司法保護中心點，在屏東縣轄，結合鄉鎮調解委員會、發  
 展協會、文康中心為據點，更接受專家學者的建議，於內埔鄉、潮  
 州鎮東港鎮、新園鄉、枋山鄉、春日鄉、瑪家鄉、九如鄉、里港鄉  
 等設立司法保護關懷據點，更使司法保護關懷據點蛻變延伸更多加  
 值的功能。

(3) 網路線上申辦服務(E-SERVICE)

種類	實施方式
線上申辦 項目	1. 提供 24 小時網路申請查詢系統。 2. 民眾進入本署網站連結至法務部網站即可進行線上申辦 作業。 3. 聲請項目共計有 46 項。 4. 105 年度 1 至 3 月申請線上申辦件數共計 7 件。
檢察長 電子信箱	1. 接受民眾檢舉、報案、申訴、陳情等各類事項。 2. 視類型分案後由案件承辦股回覆。 3. 105 年度 1 月至 3 月檢察長信箱受理共計 39 件，陳情案件 計 15 件，檢舉案件計 7 件，其他聲請或查詢 12 件；其中 分案辦理，他字案共 7 件，陳字案 2 件，調字案 1 件。

(4) 電子閘門查詢系統

檢察官偵查案件，常因案情需要而須向戶役政機關、稅務機關、公路  
 監理機關、地政機關等其他行政機關調取相關資料，若均以紙本公文  
 往返，將徒增公文用紙之浪費、亦耗費時間。本署乃改以分層授權認  
 證方式，由檢察官透過線上授權直接查詢。

105 年度 1 月至 3 月本署利用電子閘門查詢案件：

戶役政資訊連結：	352 件
入出境資訊連結：	87 件
公路監理電子閘門：	126 件
聯合徵信資訊連結：	44 件
戶役政電子閘門：	1567 件
高額壽險資訊連結：	182 件

行動/市內資訊連結：	1032 件
稅務於電子資訊連結：	108 件
在監人犯前科查詢：	4069 件
三親等資訊連結：	60 件

## (二)服務流程透明度

### 1. 案件處理流程查詢公開程度

公開項目	公開內容說明
新收人犯處理情況公開	將新收人犯羈押、交保、責付、限制住居、請回、送監執行等處理情況，在法警室報到窗口前，家屬休息區上方，以螢幕看板呈現，提供家屬即時知悉並準備後續作為。
案件受理及進行情形公開	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 公開各項服務之標準作業程序資訊，建立申辦或申請案件公開查詢機制。</li> <li>2. 提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度，案件當事人可直接以電話、書狀或網路聲請查詢訴訟進度，再由案件承辦人函覆或由為民服務中心服務人員電話答覆。</li> <li>3. 105 年度 1 月至 3 月受理當事人以言詞、電話、書面查詢訴訟進度聲請案件共計 1441 件。</li> </ol>
案件偵結公開	1. 案件偵查終結情形，除張貼本署布告欄外，並公布於網站，使民眾周知。
承辦人員訊息公開	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 將辦理民眾聲請事項及相關程序一覽表放置為民服務中心、並張貼於本署網站。</li> <li>2. 將服務中心人員之姓名牌示於桌上。</li> <li>3. 於案件傳票上註明承辦檢察官、檢察事務官、書記官姓名 及股別，信封背面亦印製本署地址、總機與檢舉電話，利於當事人查詢使用。</li> </ol>
聲請事項及流程表(圖)公開	於網站開闢為民服務專區，民眾可即時查知各項申辦流程、所需文件等各項資訊。
多管道提供服務訊息	於司法保護關懷據點、各機關學校、醫院、社勞機構、調解委員會及婦女團體等，置放各項服務訊息，提供民眾利用。
民眾意見調查結果公開	民眾意見經分析後，將問卷之滿意度及回應情形，公開於本署網站。
電腦化作業	收文、收狀採電腦輸入，便利民眾查詢；為民服務中心另設置電腦及專線電話，受理民眾案號及案件

進行程度查詢。

## 2. 案件處理流程主動回應程度

- (1) 辦理接見當事人：當事人請求當面解答時，視情形由服務中心人員、承辦人、研考科長、政風室主任或檢察長，依權責予以接見，解釋疑義。
- (2) 反應民情：專人蒐集輿論反應，妥適處理，摘錄一般投書或新聞媒體報導、剪報，遇有觸犯刑事案件，即主動分案調查。
- (3) 從速相驗：採即報即驗，值外勤之檢察官驗畢，死因明確者當場發給相驗屍體證明書，並提供犯罪被害人保護資料。
- (4) 編製「為民服務白皮書」，及 20 餘種宣導文書置於為民服務中心，供民眾免費取閱，以瞭解本署施政及服務內容。
- (5) 當事人休息區：提供洽公民眾及當事人、代理人及律師等待開庭之空間，並能及時了解掌握開庭進度，避免久候不安。

## 二、機關形象及顧客關係(提升服務品質，深化服務績效，探查民意趨勢，建立顧客關係)

### (一) 機關形象

#### 1. 服務設施合宜程度

本署自民國 69 年檢、審分隸後獨立為「臺灣屏東地方法院檢察處」，民國 78 年 12 月 24 日配合法院組織法之修正，再更名為「臺灣屏東地方法院檢察署」，當時各項便民設施並不齊全，歷經多次設計、翻修終打造出合宜、便民之洽公環境。

為落實綠化環境理念，本署於各樓層及辦公室擺設綠化盆栽，戶外之綠地花園廣植各式花草樹木，並以最儉約的方式美化中庭。又為提升民眾對地檢署業務認知，於 1 樓展示大幅介紹本署業務執掌之展板及各樓層指示圖，讓民眾更了解、親近本署。

#### (1) 提供一般民眾服務設施

提供種類	內容
服務中心為民設施	1. 降低櫃臺高度，拉近與民眾距離。 2. 設置繕寫桌椅，提供原子筆、膠水、印台、訂書機、影

	印機、傳真機、Wi-Fi 等設備供洽公民眾使用。
身障者無障礙設施	明確標示愛心鈴、專用停車位、專用盥洗室、輪椅、無障礙坡道及電梯位置，並於無障礙坡道裝設愛心鈴，電梯加裝扶手等。
哺育室等溫馨設備	為方便來署婦女及本署同仁哺、集乳及嬰兒更換尿布，特設置哺育室，擺設有桌椅等設備，便利婦女舒適隱蔽使用。
舒適的盥洗室	每間盥洗室均由清潔人員按時清潔，並於清潔紀錄單上簽名。同時提供洗手清潔液、衛生紙供民眾使用。一樓設置無障礙盥洗室，室內並設有扶手、緊急求救鈴供急需使用。全面於各樓男廁所小便斗上方設置平面置物架，女廁所設有掛勾，方便如廁時置放物品。
明確動線指引	各科室銜牌及本署空間、科室位置及各項服務標示、方向引導，均為中英雙語標示，提供民眾明確的引導。
公共設施之維護及人員管理機制	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 為提供民眾優質便利之洽公環境，對於本署公共設施之維護，制定完整的管理機制，以列表管制，並立即回應。</li> <li>2. 不定時巡查盥洗室、飲水設施、電梯及其他公共空間，建立整潔維護機制，營造優質的洽公環境。</li> <li>3. 簽訂水電、空調、消防、高壓電、電梯、電腦等維護合約，定期保養維修，讓民眾安心洽公。</li> </ol>

## (2) 提供案件當事人特別設施

設施種類	設施說明
當事人休息區	當事人休息區設有飲水機，並播放法律宣導短片，營造舒適之等候空間。
例假日暨夜間服務櫃臺	法警室附設例假日暨夜間服務櫃臺，24 小時隨時受理民眾投遞書狀，民眾不需於上班日再向本署洽辦，節省民眾路程及時間之耗費。
溫馨談話室	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 為使進入性侵害案件減述作業之性侵害案件被害人，能在緩和氣氛中接受檢察官訊問陳述被害經過，減少二度傷害及順利製作筆錄。</li> <li>2. 室內並擺設指認娃娃，供年幼孩童辨識，順利指訴被害事實，透過室內柔和燈光、溫馨的布置及隱藏之錄音影鏡頭，期使被害人能在無壓力之環境下，陳述被害經過。</li> </ol>
修復式司法協談室	自 101 年起試辦修復式司法試行方案，為兼顧溫馨、安全且隱私，利用獨立之團體諮商室做為修復式司法協談室，內備空調、監視錄影設備，光線柔和，提供加害人與被害人清靜、安全及不受干擾的面對面對話空間，促使當事人真誠溝通，共同修復因犯罪所帶來的傷害。
檢察官及人	開庭時為預防發生危安事件，並防範媒體拍攝以保障被告

犯專用走道	之人權，同時避免被告與外界不當接觸，本署乃分設檢察官(檢察事務官、書記官)及人犯開庭專用走道。
遞解人犯專用通道	本署設有專用通道，可在與外界完全隔離之情況下提解被告開庭，以防範媒體拍攝以保障被告之人權並避免媒體公審，維護被告訴訟上權益。
證人指認牆	為加強保障檢舉人及秘密證人之隱私權及安全，並鼓勵檢舉人及秘密證人勇於舉發、指認，本署乃在第五偵查庭增設「證人指認牆」。
獨立候保室及候訊室	本署為落實憲法與國際人權公約，保障被告尊嚴，分設男、女候保室，室內清潔、光線充足並備有椅子、茶水、衛生設備。另為戒護人犯安全，設有安全防護之候訊室，提供安全候訊空間。
遠距視訊設備	為服務轄外應訊民眾及在監受刑人或在押被告，免受舟車勞頓，降低提解人犯戒護風險，減少人力、物力支出，於本署第八偵查庭設置「遠距視訊設備」，105年1至3月使用遠距訊問人數23人。

## 2. 服務行為友善性及專業度

### (1) 志工親切熱忱服務

本署於大門入口處，安排一位志工及一位站崗法警，以走動式服務協助、引導民眾至各洽公處所，於為民服務中心提供專業服務，輔導民眾辦理填寫各式聲請表，有效縮短民眾洽公時間，豎立地檢署親和便民的優質形象。本署現有司法志工33名，態度親切，服務認真。

### (2) 各科室主管均兼任服務中心幹事，駐點服務

科室主管隨時支援單一窗口為民服務工作，並就服務人員之服務態度隨時加以考核。另由書記官長偕同政風室主任進行環境整潔及各項行政設備之安全檢查與維護。

### (3) 重視服務禮儀，主動引導民眾、協助民眾檢查攜帶證件是否齊備並告知標準程序。

### (4) 電話禮貌測試績效

a. 為提升本署為民服務電話禮貌，除訂定電話禮貌實施要點外，每季不定時測試，並請科室主管督導同仁注意服務禮儀、態度，受測等第考列劣等者應書面報告並研擬改進措施。

- b. 電話禮貌測試均製成書面紀錄，會請各受測人員科室主管、人事室、政風室參辦，於呈奉檢察長核可後張貼本署內部網站。
- c. 利用署內會議，對為民服務工作表現優異之同仁提出表揚與讚許。
- d. 法務部及高檢署每季電話禮貌測試結果報告表均電子郵件傳送本署全體同仁，並張貼署內電子佈告欄，以惕勵員工恆維服務品質。

### 3. 服務行銷有效程度

#### (1) 服務人員問題回應正確率

- a. 遴派熟習法令、作業流程之優秀人員進行訴訟輔導，對於民眾的查詢迅速回應，相關問題不厭其煩完整答覆，頗受民眾信任與滿意。
- b. 對於常見問題及法律常識、焦點法律新聞，主動公布於本署網站，供民眾查詢。
- c. 科室主管參與輪值，對於民眾意見及應加強部分，隨時答覆或反應改進。
- d. 重視服務人員的專業知識及法令熟悉程度，並鼓勵同仁在職進修，不斷汲取新知、充實自我。
- e. 辦理司法志工改聘、招募新志工，加強訓練講習及研討，定期考核，成立優質服務團隊。
- f. 結合轄區律師公會及屏東縣法律扶助基金會加強辦理平民法律扶助。
- g. 民眾對本署服務中心人員答覆問題內容滿意度：105年1至3月為100%。
- h. 民眾對本署服務中心人員答覆問題之正確率：105年1至3月為100%。

#### (2) 施政宣導有效程度



## 促進民眾瞭解施政及服務內容績效

- (1) 宣導內容：包括預防犯罪、法律修改與民眾有重要關係之相關規定、施政計畫、為民服務內容等，透過各項活動、媒體與學校、機關宣導。
- (2) 宣導活動及執行方式：
  - a. 將施政計畫業務統計與研究報告、重大決策、組織職掌與聯絡方式、為民服務白皮書、訴訟輔導、常見法律問題、各項活動、廉政法律宣導等資訊均張貼於本署網站，復將相關法令及新修正之法令，張貼於本署網站及法警室（民眾洽公最頻繁處）前之跑馬燈上，並於當事人休息室播放宣導短片，以達宣導之效。
  - b. 妥善運用本署法治教育宣講人員，結合機關、學校、監所、電台等團體共同辦理政府施政措施、及法治教育宣導。

臺灣屏東地方法院檢察署105年1月至3月辦理法治教育統計表

製表日期：105.4.1

宣導方式	內容	宣導場次或文宣種類		宣導對象
講演	各級學校演講	演講： 34 場次	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 105.2.18 古樓國小-反毒宣導法治教育</li> <li>2. 105.2.24 仁和國小-署內導覽法治教育</li> <li>3. 105.2.24 車城國中-反毒宣導法治教育</li> <li>4. 105.2.25 仁和國小-署內導覽法治教育</li> <li>5. 105.3.2 赤山國小-反毒宣導法治教育</li> <li>6. 105.3.2 鹽州國小-反毒宣導法治教育</li> <li>7. 105.3.2 新埤國中-反毒宣導法治教育</li> <li>8. 105.3.4 霧台國小-反毒宣導法治教育</li> <li>9. 105.3.4 來義國小-反毒宣導法治教育</li> <li>10. 105.3.7 佳義國小-反毒宣導法治教育</li> <li>11. 105.3.7 田子國小-反毒宣導法治教育</li> <li>12. 105.3.8 新埤國小-反毒宣導法治教育</li> <li>13. 105.3.9 長興國小署內導覽法治教育</li> <li>14. 105.3.10 餉潭國小-反毒宣導法治教育</li> <li>15. 105.3.10 青葉國小-反毒宣導法治教育</li> <li>16. 105.3.11 北葉國小-反毒宣導法治教育</li> <li>17. 105.3.11 萬巒國小-反毒宣導法治教育</li> <li>18. 105.3.15 大成國小-反毒宣導法治教育</li> <li>19. 105.3.16 公正國中-反毒宣導法治教育</li> <li>20. 105.3.17 輔英科大署內導覽法治教育</li> <li>21. 105.3.21 玉光國小-反毒宣導法治教育</li> <li>22. 105.3.23 望嘉國小-反毒宣導法治教育</li> <li>23. 105.3.23 獅子國中-反毒宣導法治教育</li> <li>24. 105.3.23 舊寮國小-反毒宣導法治教育</li> <li>25. 105.3.25 鳳山國小署內導覽法治教育</li> <li>26. 105.3.28 瑪嘉國中-反毒宣導法治教育</li> <li>27. 105.3.29 潮州國中-反毒宣導法治教育</li> <li>28. 105.3.29 萬隆國小-反毒宣導法治教育</li> <li>29. 105.3.29 前進國小署內導覽法治教育</li> <li>30. 105.3.29 泰山國小--反毒宣導法治教</li> </ol>	學校師生

			育 31. 105. 3. 29 僑勇國小-反毒宣導法治教育 32. 105. 3. 30 長治國中-反毒宣導法治教育 33. 105. 3. 30 至正國中-反毒宣導法治教育 34. 105. 3. 31 長興國小署內導覽法治教育	
團體 機關 演講	演講 29 場次		1. 105. 1. 12 受刑人假釋法令宣導暨團體輔導活動 2. 105. 1. 12 受刑人假釋法令宣導暨團體輔導活動 3. 105. 1. 7 三地門內埔查訪社勞機構(關) 4. 105. 1. 7 入監更保三合一入監業務宣導 5. 105. 1. 8 至恆春便民報到暨反賄選宣導 6. 105. 1. 14 社會勞動勤前說明會 7. 105. 1. 19 義務勞務說明會 8. 105. 1. 19 認知教育/曾智暉檢察事務官進行法治教育 9. 105. 1. 19 本署四樓會議室認知教育/影片宣導(擺盪-野保法宣導) 10. 105. 1. 21 康倫補習班署內導覽 11. 105. 2. 1 滿洲鄉中山科學院反毒宣講 12. 105. 2. 1 屏東監獄-假釋審查會議 13. 105. 2. 15 義務勞務行政說明會 14. 105. 2. 16 社勞行前說明會 15. 105. 2. 16 屏東監獄-假釋法令宣導暨團體輔導 16. 105. 2. 18 屏東看守所-假釋法令宣導暨團體輔導 17. 105. 2. 23 本署-認知教育 18. 105. 3. 4 本署-性侵害案件社區監督會議 19. 105. 3. 8 屏監-入監宣導 20. 105. 3. 10 酒癮團體 21. 105. 3. 14 義務勞務勤前說明會 22. 105. 3. 18 性侵害加害人個別諮商 35. 105. 3. 27 北興社區-反毒宣導之法治教育 23. 1/8 屏東監獄假釋法令宣導 24. 1/13 屏東監獄假釋法令宣導 25. 2/10 屏東看守所及屏東監獄假釋法令宣導	機關團體、 少觀所收容 人、調解委 員、社區發 展協會人 員、民眾

			<p>26. 2/12 屏東看守所及屏東監獄假釋法令宣導</p> <p>27. 3/10 屏東監獄假釋法令宣導</p> <p>28. 3/12 屏東看守所及屏東監獄假釋法令宣導</p> <p>29. 6/9 屏監入間輔導</p>	
	<p>相關研 習會講 座</p>	<p>演講 36 場次</p>	<p>1. 105. 1. 5 屏東地院家庭暴力評估會議</p> <p>2. 105. 1. 10 屏東市榮觀協進會會員大會暨績優榮觀表揚典禮</p> <p>3. 105. 3. 3 高雄監獄-性侵評估會議</p> <p>4. 105. 3. 4 性侵害加害人個別諮商</p> <p>5. 105. 3. 8 社會勞動勤前說明會</p> <p>6. 105. 3. 21 認知教育</p> <p>7. 105. 3. 21 認知教育/影片宣導(無米樂)</p> <p>8. 1/8 社會勞動勤前說明會</p> <p>9. 1/20 緩起訴暨附條件緩刑認知教育</p> <p>10. 1/27 緩起訴暨附條件緩刑認知教育</p> <p>11. 2/5 社會勞動勤前說明會</p> <p>12. 2/10 緩起訴暨附條件緩刑認知教育</p> <p>13. 2/24 緩起訴暨附條件緩刑認知教育</p> <p>14. 3/12 社會勞動勤前說明會</p> <p>15. 3/12 家暴團體</p> <p>16. 3/17 戒酒團體</p> <p>17. 3/17 社勞分區督核會議-屏中區</p> <p>18. 3/24 緩起訴暨附條件緩刑認知教育</p> <p>19. 4/1 萬丹鄉反毒宣導</p> <p>20. 4/9 社會勞動說明會</p> <p>21. 4/15 萬丹鄉反毒宣導</p> <p>22. 4/16 榮觀成長訓練</p> <p>23. 4/16 實習榮觀訓練行前會</p> <p>24. 4/19 毒品危害講習</p> <p>25. 4/27 屏東市反毒宣導</p> <p>26. 4/30 長治鄉反毒宣導</p> <p>27. 4/30 實習榮觀特殊訓練</p> <p>28. 5/12 實習榮觀特殊訓練</p> <p>29. 5/26 緩起訴暨附條件緩刑認知教育</p> <p>30. 5/27 仁和社區檢察長查訪</p> <p>31. 5/30 東港淨灘活動</p> <p>32. 5/18 屏東市反毒宣導</p> <p>33. 6/9 鹽埔鄉反毒宣導</p> <p>34. 6/23 緩起訴暨附條件緩刑認知教育</p> <p>35. 6/24 社勞屏中座談會</p>	<p>機關團體、 觀護志工、 一般民眾、 緩起訴被 告、受保護 管束人</p>

			36.6/30善導書院社勞專案	
	其他	終身學習講座7場	1. 105.01.28 觀護業務座談會 2. 105.02.15 生命教育-心素食儀愛灑活動 3. 105.02.19 空間分析在法務統計運用實作分享研討會 4. 105.03.23法務部野生動物及國土保育研習會 5. 105.03.24 性別主流化概述 6. 105.03.29 CEDAW相關概念與公約保障權益概述 7. 105.03.31 人權暨兩公約法內涵介紹	院、檢、執行署屏東執行處員工
印製 宣 導 品	自行製作	無		
	推廣法務部宣導資料	法務部製做反賄選文宣品(手機架)		一般民眾
	發動地區資源印製、發送宣導資料	無		一般民眾
	其他	無		
媒體 宣 導 宣 導 活 動	播放法務部錄影帶	※「民主與法治」光碟 ※「家庭暴力防治法」宣導光碟 ※「拒毒抗愛滋」宣導光碟 ※「玩家不敗快樂on line」線上遊戲衍生犯罪預防宣導 ※Flash防騙宣導動畫光碟 ※「呷藥要注意；健康有保庇」宣導光碟 ※「政府資訊公開法-民眾篇」宣導光碟 ※「逆子-黃瑞芳的故事」宣導光碟 ※「破浪而出」光碟 ※「行政院衛生署不法藥物檢舉專線：0800-285-000」	訴訟當事人、本署員工、一般民眾、學校師生	

		<p>※「戒毒一定成 辦法請問我 請撥打 戒毒專線 0800-770-885 共同迎接無毒新生活」</p> <p>※「政治獻金法：政治獻金停看聽，違收違捐罰不輕；公正公開促民主，全民共同反貪腐。」</p> <p>※「法務部便民服務線上申辦系統 網路身份驗證 線上申辦 便捷有效率」</p> <p>※「請全民打造世界級人權環境，積極落實『公民與政治權利國際公約』、『經濟社會文化權利國際公約』」</p> <p>※本署導覽、反毒宣導短片播放及解說</p>	
	新聞稿	<p>1.105.1.28屏檢社勞稻相挺 熱帶農博新春臨。</p> <p>2.105.1.29社勞人掃除穢氣 迎接猴年 過好年。</p> <p>3.105.2.2屏檢黃玉垣檢察長送愛 年前關懷小康護理之家長者。</p> <p>4.105.2.4檢察官訪視東港地區社會勞動執行機構。</p> <p>5.105.2.16屏東地檢辦理新春祈福 撰寫小卡撫慰災民傷痛。</p> <p>6.105.2.25「垃圾不落地，齊心護琉璃」，您鼓勵他更讚！</p> <p>7.105年3月24日「法務部績優榮觀，協進會理事長吳永明代表授獎」新聞稿。</p> <p>8.屏檢家暴、酒癮團體課程凝聚個案扶持學習。</p>	一般民眾
專案任務			各鄉鎮市調解委員、轄區各相關單位、各機關學校、一般民眾
舉辦法治教育宣導活動	34場	各級學校演講同時辦理法治教育宣導。	一般民眾

## (二) 顧客滿意情形

### 1. 機關服務滿意情形

為蒐集民眾（外部顧客）意見，改進本署為民服務工作，就辦案品質、行政效率、線上服務、品德操守、保護管束、社會勞動、修復式司法方



案當事人等事項，以隨意方式對不同背景受訪者，進行問卷滿意度調查。

### (1)顧客滿意度調查

105年度第1至3月共發放250份問卷，回收有效問卷112份，回收率44%，根據有效樣本滿意度分析如下：

- a. 民眾對本署服務中心人員服務態度之民眾滿意度：105年1至3月100%。
- b. 民眾對本署服務中心人員答覆問題內容滿意度：105年1至3月100%。
- c. 民眾對本署候訊室的設備滿意度：105年1至3月100%。
- d. 民眾對本署法警點呼引導開庭滿意度：105年1至3月100%。
- e. 民眾對本署檢察官開庭時問案態度滿意度：105年1至3月98%。
- f. 民眾對本署檢察官問案時，有無給予充分陳述的機會滿意度：105年1至3月100%。
- g. 民眾對本署在處理聲請事項的辦事效率滿意度：105年1至3月100%。
- h. 民眾對本署工作人員之服務態度與禮貌是否良好滿意度：105年1至3月100%。
- i. 民眾對本署為民服務工作、提供之服務措施滿意度：105年1至3月100%。
- j. 民眾對本署服務總滿意度平均：105年1至3月為99.3%。

### (2)本署同仁滿意度調查

105年第1季，本署同仁對本署機關之滿意度為98.1%，將做為組織發展及提升服務品質滿意度之參考依據。

## 2. 民眾意見回應與改善情形

### (1)當事人聲請案件快速回應

- a. 對於上級機關交查或監察院行查之人民陳情案件或其他調查案件，本署分「調」字案件，依規定應於收文後30日內回復。105年度1

至3月共受理6件，平均結案日為19.33天，均提前辦結以回應當事人。

b. 告訴人、被害人、被告或利害關係人就案件向本署陳情，本署分「陳」字案件，依規定應於收文後30日內辦結。105年度1至3月共受理6件，平均結案日為24.5天，均提前辦結回應當事人。

c. 告訴人、被害人、被告或其利害關係人就案件所為之其他訴訟上聲請，本署分「聲」、「聲他」、「執聲他」字案件，於收文後之翌日起10日內處理。本署105年度1至3月共受理450件，交由承辦檢察官查明辦理，並將結果回復當事人。

(2) 民眾對本署在處理聲請事項的處理滿意度：104年1至12月為97.6%。

## 貳、資訊網路服務（豐富服務資訊，促進網路溝通）

### 一、資訊提供及檢索服務

#### （一）資訊(料)公開適切性與內容有效性

##### 1. 應主動公開之法令、政策

a. 本署依據「政府資訊公開法」第7條規定，於全球資訊網(本署網站)，網址：<http://www.ptc.moj.gov.tw/>設置「政府資訊公開專區」單元，主動公開政府資訊項目，符合應公開且已公開比例達100%。

##### 資訊公開項目(10大項)

應主動公開之政府資訊項目	本署資訊公開項目內容摘要及對應連結
1. 條約、對外關係文書、法律、命令及地方自治法規	全國法規資料庫、 網址： <a href="http://law.moj.gov.tw/">http://law.moj.gov.tw/</a>
2. 機關訂頒之解釋性規定及裁量基準	法務部主管法規查詢系統 網址： <a href="http://mojlaw.moj.gov.tw/">http://mojlaw.moj.gov.tw/</a> 行政院公報資訊網 網 址： <a href="http://gazette.nat.gov.tw/egFront/index.jsp">http://gazette.nat.gov.tw/egFront/index.jsp</a>
3. 機關之組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號	公開於本署網站 網址： <a href="http://www.ptc.moj.gov.tw/">http://www.ptc.moj.gov.tw/</a>

4. 行政指導有關文書	本署無該項資料。
5. 預算及決算書	請參閱本署網站預算及決算書單元 網 址 : <a href="http://www.ptc.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=21147&amp;CtUnit=4839&amp;BaseDSD=7&amp;mp=017">http://www.ptc.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=21147&amp;CtUnit=4839&amp;BaseDSD=7&amp;mp=017</a>
7. 請願之處理結果及訴願之決定	本署無本項應公開資料，請參閱法務部訴願決定書查詢單元 網 址 : <a href="http://www.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=28053&amp;CtUnit=7412&amp;BaseDSD=7&amp;mp=001">http://www.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=28053&amp;CtUnit=7412&amp;BaseDSD=7&amp;mp=001</a>
8. 施政計畫、業務統計、研究報告	1. 施政計畫：本署無該項資料。相關資料可參閱：行政院研考會政府施政計畫 網 址 : <a href="http://archive.rdec.gov.tw/np.asp?ctNode=11965">http://archive.rdec.gov.tw/np.asp?ctNode=11965</a> 2. 本署年度工作計畫及提升服務品質執行計畫。 網 址 : <a href="http://www.ptc.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=30904&amp;CtUnit=6302&amp;BaseDSD=7&amp;mp=017">http://www.ptc.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=30904&amp;CtUnit=6302&amp;BaseDSD=7&amp;mp=017</a> 3. 業務統計：請參閱本署網站檢察統計單元 網 址 : <a href="http://www.ptc.moj.gov.tw/np.asp?ctNode=13308&amp;mp=017">http://www.ptc.moj.gov.tw/np.asp?ctNode=13308&amp;mp=017</a>
9. 書面之公共工程及採購契約	1. 本署相關採購招標及決標資訊均依規定於政府電子採購網公告。 網 址 : <a href="http://web.pcc.gov.tw/pishtml/pisindex.html">http://web.pcc.gov.tw/pishtml/pisindex.html</a> 2. 請參閱本署網站採購公告。 網 址 : <a href="http://www.ptc.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=7835&amp;CtUnit=71&amp;BaseDSD=7&amp;mp=017">http://www.ptc.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=7835&amp;CtUnit=71&amp;BaseDSD=7&amp;mp=017</a>
9. 支付或接受之補助	請參閱支付或接受補助單元 網 址 : <a href="http://www.ptc.moj.gov.tw/np.asp?ctNode=30471&amp;mp=017">http://www.ptc.moj.gov.tw/np.asp?ctNode=30471&amp;mp=017</a>
10. 合議制機關之會議紀錄	本署非合議制會議單位，無本項應公開資料

b. 為使民眾迅速得知案件終結情形，本署將偵查案件終結情形建置於「偵查終結公告」專區，落實 e 化便民服務及節能減碳政策。

c. 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，本署政府資訊公開原則，在通知媒體時，同步公布於本網網站「媒體報導」、「最新消息」區，透過網路廣泛的傳播出去。

## 2. 服務措施、出版品資訊周知度

服務措施種類	內容說明
網站導覽，快速查閱	為便利民眾迅速運用本署網路資源，節省查詢時間及提升效率，本署網站首頁設置「網站導覽」單元，提供快速鍵設定說明及網站地圖，方便民眾快速查閱所需之網頁內容。
服務流程，線上查詢	本署為充分落實各項為民服務工作，便利民眾能迅速辦理業務，提升效率，將相關之辦理事項，繪製成為民服務工作流程圖供民眾參考，使民眾迅速知悉办理流程。包括「便利人民言詞申告」、「辦理具保責付」、「報驗案件處理」、「證人、鑑定人日旅費領取流程」、「聲請易科罰金或聲請分期繳納罰金流程」、「刑事保證金之發還」、「贓證物品之發還」等 9 項。
傾聽民意，電子信箱	本署於全球資訊網「為民服務」單元，建置有檢察長電子信箱，主要是落實請聽民意的服務政策，另外為考量民眾易於使用，信箱採網頁 (Web) 方式線上填寫，只要有網頁瀏覽功能即可填寫，不需使用郵件軟體，簡單便民。針對檢察長信箱之郵件，本署指派研考科專人辦理，並儘速回覆民眾。
法治教育，線上學習	為使民眾了解法律常識，避免觸法，以達預防犯罪之功效，本署網頁設置「法治教育」專區，使民眾便捷地學習法律，內容包含生活法律、法律時事漫談、法律常識問答、生活法律介紹、法治教育短片、法學及法規資料庫查詢、常見問題、法律常識宣導活動等。
訴訟輔導，範例參考	為使民眾迅速了解所涉案件之相關刑事訴訟程序，本署網站設置「訴訟輔導」單元，提供訴訟程序介紹及輔導，民眾可由線上查詢訴訟程序要點，方便民眾瞭解訴訟程序，並提供書狀填寫範例說明及司法狀紙規則供民眾參考使用，包含有訴訟程序介紹及輔導、各式申請表下載、書狀範例及司法狀紙規則。

## 資訊公開程度及內容正確度

### A. 專責小組，提升品質

本署依據「法務部及所屬機關網站設置作業規範」，成立本署網頁推動小組，由主任檢察官擔任召集人，書記官長擔任執行秘書，各科室主管擔任工作小組成員，資訊室成員為網頁管理人員。網頁推動小組每半年定期召開網頁查核小組會議檢討本署網頁應改善事項及網頁維護週期表之妥適性。

### B. 專人管理，分層負責

資訊室網頁管理人統籌本署機關網頁維護、推動及聯絡事宜；網頁更新作業，依「本署網頁維護週期表」之更新頻率，由網頁權責單位檢視其網頁資料，如發現網頁資料需新增或有疏漏、錯誤等情形，主動填寫「網頁資料維護單」，經權責單位主管及機關首長核准同意後，提供更新資料或電子檔案供網頁管理人更新維護，再交由權責單位檢測，確保更新資料之正確性、完整性、時效性。

### C. 謹慎審核，迅速通報。

網頁資料登載經主管審核同意，始得由網頁管理人登入網頁後台管理作業，上稿更新張貼。資訊室更動之任何網頁目錄連結架構或網頁資料，於每次更新異動後，均登載於「網頁更新紀錄表」，以供查考；並定期檢查網頁上之連結及隨時檢測網站，若遭破壞立即通報，落實網頁維護及版面更動的嚴謹性。

### D. 網頁更新，定期檢查

本署網站更新各項作業，資訊室網頁管理人員每月定期製作「網頁維護週期表」會辦各業務科室簽章確認，落實檢查其網頁資料有否過期、錯誤或疏漏，立即更新維護，俾提升本署機關網頁內容的正確與完整，增進民眾瀏覽本署網頁的有效與便利。

### E. 定期實施無障礙檢測

使用行政院國家發展委員會無障礙網路空間服務網提供之 FREEGO-V3.1 無障礙檢測軟體工具，由資訊室網頁管理人員進行本署網站檢測，每個月一次為週期，並編製列印無障礙檢測紀錄單，確保

資訊連結皆屬有效且正確。若遇網頁內容更新，則即時檢測，以落實本署網頁符合無障礙 A+ 等級標準。

## (二) 資訊檢索完整性與便捷性

### 資訊檢索服務妥適性及友善程度

#### 1. 網站檢索，快速便捷

本署網站首頁右上角提供網站全文檢索功能，使用者輸入關鍵字即可進行檢索。當檢索結果過多時，會以分頁方式呈現，並將檢索關鍵字標示顯眼顏色，方便使用者快速找到欲查詢的資料。又為了讓使用者迅速篩選檢索結果的內容，網站內提供排序依據「關聯性」或「日期」等顯示類型供民眾選擇，民眾可依自身需求，挑選適合自己瀏覽之顯示類型。

#### 2. 以民眾角度設計網站頁面

網站建置理念，是以民眾查詢資料方便為本，民眾常查詢、權益問題及活動訊息等資料，均以民眾連上首頁即可快速連結為考量；本署全球資訊網係依無障礙網頁設計原則建置，為加速民眾查閱資料，網站設有「網站導覽」及「問答集」並置於首頁右上角醒目位置，機關相關活動訊息、媒體報導及表單下載置於頁中，讓民眾可快速輕易找到所需資料。

## 二、線上服務及網路參與

運用網路資源建置線上服務，是方便民眾利用網路系統洽公的便民措施；運用網路資源鼓勵民眾參與，是推廣政府公共事務和建立溝通的直接管道。本署積極善用資訊科技，配合便捷、公開、即時之措施，提供線上服務及建立回應機制，當可有效獲得民眾對機關之信賴，進一步提升對司法及檢察機關之公信力。本署提供線上服務及電子參與說明如下：

### (一) 線上服務量能擴展性

#### 線上服務提供及使用情形

##### a. 線上 e 化申辦作業

為提升便民服務，便利民眾利用網路快速申辦，節省往返奔波的時



間及費用，於本署網站「為民服務」項目建置「法務部便民服務線上申辦系統」單元，提供連結至「法務部非憑證作業便民服務線上申辦系統」及「法務部憑證作業便民服務線上申辦系統」窗口。

b. 案件公文取號電子化

因應數量龐大的刑事案件發文量，本署建置「案件公文管理系統」以服務本署同仁，通過電子取號使得收發人員及發文者可以加快處理公文的速度，增加行政效率。

c. 電子閘門對外連結作業查詢

本署充分使用電子閘門對外連結作業查詢，以便利偵查程序之進行，並減少公文之往返，大大減少民眾等待時間。其項目包括：戶役政資訊連結作業、聯合徵信資訊、入出境資訊、地政網際網路資訊、行動及市內電話資訊、稅務電子閘門資訊、在監在押前科查詢、高額壽險資訊連結、三親等資訊連結、刑案知識庫資訊連結等共計 10 項。本署 105 年度第 1 季止使用電子閘門對外連結作業查詢總數計 7,627 件。

d. 交通資訊，線上導覽

為服務民眾來署洽公、出庭之需要，特於本署網站開闢「民眾導覽」單元，設計多項導覽圖，包含「地圖導覽」、「樓層介紹」、「偵查庭配置圖」、「科室電話」等項目，其主要是希望民眾在來署前，對於本署位置、科室及偵查庭等交通動線，均可以事先線上查閱。

e. 訴訟輔導，線上查詢

慮及一般民眾法律知識不足，於本署網站建置「訴訟輔導」項目，提供訴訟輔導訊息，如訴訟程序介紹及輔導，書狀填寫範例及司法狀紙規則等張貼於本署網站，計有 44 項表單資料提供民眾查詢使用。

f. 流程指引，省時省力

落實為民服務措施，將民眾比較關心密切之服務項目繪製工作流程圖於本署網站「為民服務措施」單元。以便民眾易於瞭解，順利接

洽其相關事務。共計有 8 項張貼於本署網站，包括：1. 言詞申告、2. 辦理具保、責付、3. 報驗案件處理、4. 證人、鑑定人日旅費之領取、5. 聲請易科罰金或聲請分期繳納罰金、6. 聲請易服社會勞動等、7. 刑事保證金之發還、8. 贓證物品之發還。並免費提供下列 43 種書狀例稿、聲請表：委任狀、聲請案移法院併自訴案審理、聲請傳喚證人/鑑定人、聲請變更期日應訊、聲請變更送達處所、聲請移轉管轄、聲請送達書類、聲請再議(告訴人聲請)、聲請檢察官提起上訴、聲請再議(被告聲請)、聲請撤回再議、聲請撤回告訴、聲請查詢案件進行情形、聲請撤銷通緝、聲請增發書類、聲請解除限制出境、聲請發還刑事保證金、聲請發還證物 / 扣押物、聲請准予易科罰金、聲請准予分期繳納罰金、聲請准就殘刑繳納罰金、聲請更定應執行刑、聲請發監執行、聲請停止(延期)執行、聲請囑託執行、聲請發給結案證明書、聲請發給執行完畢證明書、聲請補發相驗屍體證明書、受保護管束人書面報到聲請、受保護管束人出國聲請、受保護管束人住所遷移聲請、受保護管束人延長報到期間聲請表、受保護管束人離開受保護管束地聲請、申請平民法律扶助、委任書(領取刑事保證金)、委任書(領取證物/扣押物)、悔過書、和解書、犯罪被害補償金申請、犯罪被害補償金覆議申請、犯罪被害暫時補償金申請、聲請查復犯罪被害補償金申請案件進行情形、聲請延期執行觀察勒戒。

g. 偵查終結案件公告

將「偵查終結案件公告」每上班日主動張貼於本署網站首頁，便利民眾上網查詢案件偵辦結果，免除到署查看之勞累。

h. 提供免費的 WiFi 無線上網

本署 1 樓設置「iTaiwan」中華電信 WiFi 無線上網熱點，提供洽公或開庭的民眾、律師，有免費的 WiFi 無線上網功能。使用 3C 智慧產品，皆可利用本署 WiFi 即刻上網查閱資料，亦可當場使用線上服務，節省民眾現場洽詢時間，減少無法隨時上網之不便，更大幅強化便民 E 化服務。

#### i. 設置「庭外顯示系統」看板

法警室服務處外設置「庭外顯示系統」看板，由值班法警即時更新，俾利家屬快速獲知當日遭警移送之當事人開庭相關訊息，讓家屬明顯感受本署安心的便民服務。

#### 線上服務推廣績效

本署便民 e 化服務線上申辦作業宣導推廣，於首頁顯眼版面建置「線上申辦作業」單一窗口的登入連結，便利民眾點閱及連結登入進行「線上申辦作業」，以達到宣導及推廣目的。「法務部非憑證作業便民服務線上申辦系統」本署 105 年度第 1 至 3 月季受理申辦件數計 7 件。

- A. 本署於寄發當事人之傳票或函文時，標示承辦人、電話(包括分機號碼)、傳真號碼，且信封上提供本署電話、地址、網址、位置圖，便利民眾可以電話、信件或網路等各種不同的管道洽詢。
- B. 本署檢察長電子信箱受理民眾電子郵件處理，研考科每月彙整統算陳報一次，本署檢察長電子信箱受理民眾電子郵件處理件數，105 年度第 1 至 3 月為 39 件。

### (二)網路參與應用情形

#### 電子參與多元程度及互動回應情形

本署提供民眾憑證及非憑證線上申辦作業下載表單共計 64 種，在充分使用線上為民服務及節能環保考量下，將多種類常用表單，予以製作電子檔，於本署網站首頁「表單及書狀下載區」連結，供民眾下載使用。本署提供多樣化之電子參與管道，讓民眾無需外出，即可將意見傳達予本署。茲就本署提供民眾意見交流之電子參與方式及回應機制詳述如下：

#### (1)檢察長信箱

本署網站於「為民服務專區」單元，建置有檢察長電子信箱，其主要是落實傾聽民意的服務政策，另外為考量讓民眾易於使用及資安考量，信箱採網頁 (Web) 方式線上填寫，民眾只要有網頁瀏覽功能即可填寫，簡單方便，針對上述反應意見郵件，本署指派專人辦理。

#### (2)設置電子民意信箱、單一申辦窗口

提供民眾多元電子參與管道，供民眾提出建言及表達意見，每日派專人打開信箱及申辦窗口，如有申辦事項，經查明呈檢察長核閱後一一答覆，如有速件時，先以電話回覆。

## 參、創新加值服務（創新服務，整合服務資源）

### 創新服務情形

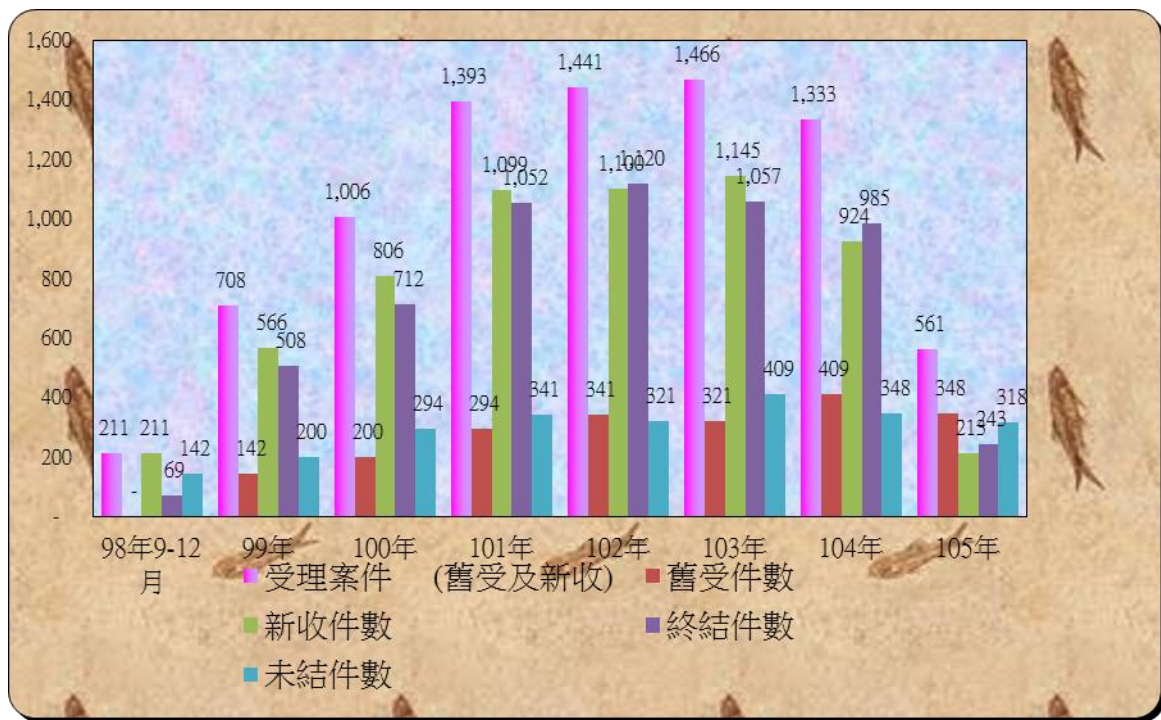
#### （一）有價值的創新服務

##### 1. 易服社會勞動之執行情形說明

社會勞動舊受348件，新收213件(刑護勞195件及刑護勞助18件)，受理案件共561件，觀護佐理員人數14人，平均每人執行件數40.07件。

社會勞動案件收結情形統計表 單位：件

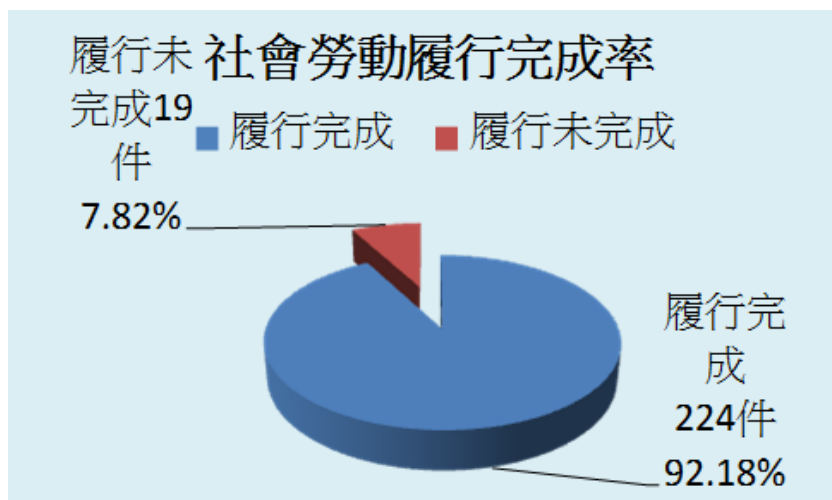
年度	98年 9-12月	99年	100年	101年	102年	103年	104年	105年 1-3月
受理案件 (舊受及新收)	211	708	1006	1393	1441	1466	1333	<b>561</b>
舊受案件	0	142	200	294	341	321	409	348
新收案件	211	566	806	1099	1100	1145	924	213
終結件數	69	508	712	1052	1120	1057	985	243
未結件數	142	200	294	341	321	409	348	318



105年1月至3月易服社會勞動執行說明會共辦理3場次，共計184位社會勞動人參加。

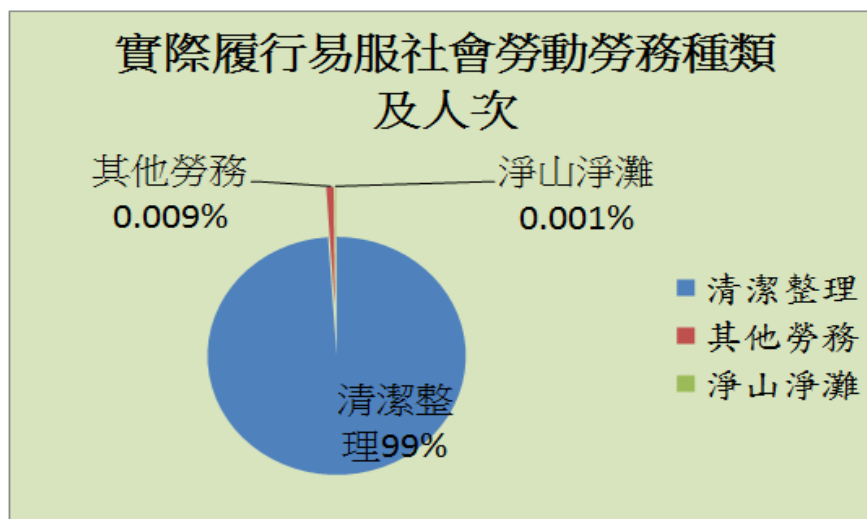
## (2) 易服社會勞動結案類別及件數

105年1月至3月結案易服社會勞動案件分別為履行完成224件（時數履行完成127件，罰金刑案件陳報一次完納罰金51件，數罪併罰32件，自願入監3件，因身心健康執行顯有困難5件，其他1件，死亡3件，移轉2件）；其次為履行未完成19件（無正當理由不履行社會勞動15件，不執行宣告刑難收矯正之效3件，履行期間故意再犯並受有期徒刑之宣告確定者1件），總計易服社會勞動結案件數共243件。



### (3) 易服社會勞動提供勞務種類、人次及時數

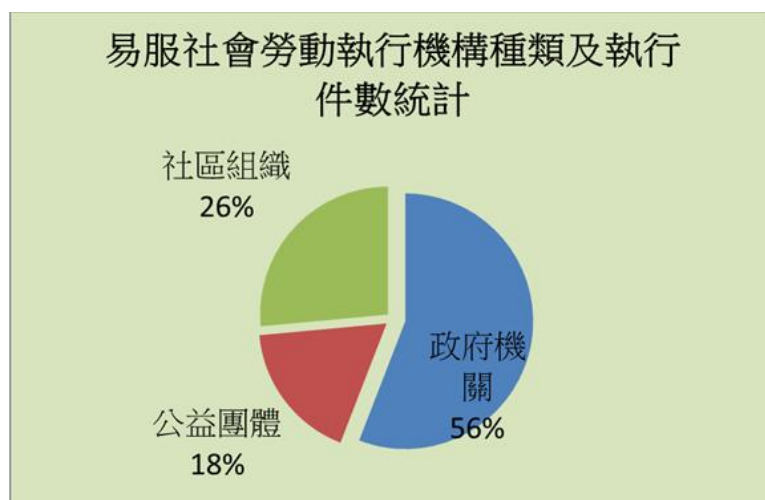
提供勞務種類分別為環境保護及清潔整理類執行 9,174 人次，淨山淨灘類執行 10 人次，其他勞務類執行 88 人次；勞務執行共 9,272 人次，實際履行總時數 67,252 小時。



### (4) 易服社會勞動勞務執行機關執行情形說明

#### a. 易服社會勞動執行機構種類及執行件數統計

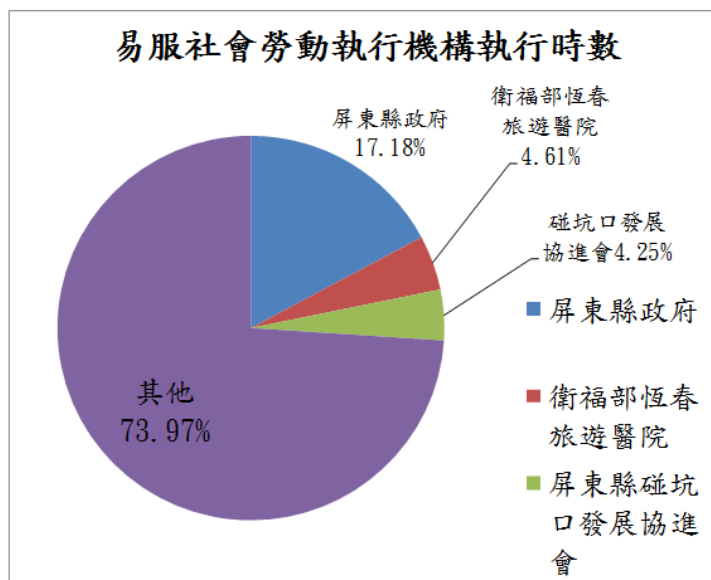
105年1月至3月易服社會勞動執行機關（構）執行中案件總計318件、已結案243件。易服社會勞動執行機關（構）分別為38個政府機關（構），執行中案件共181件、已結案126件；12個公益團體，執行中案件共63件、已結案52件；18個社區組織，執行中案件共74件、已結案65件。



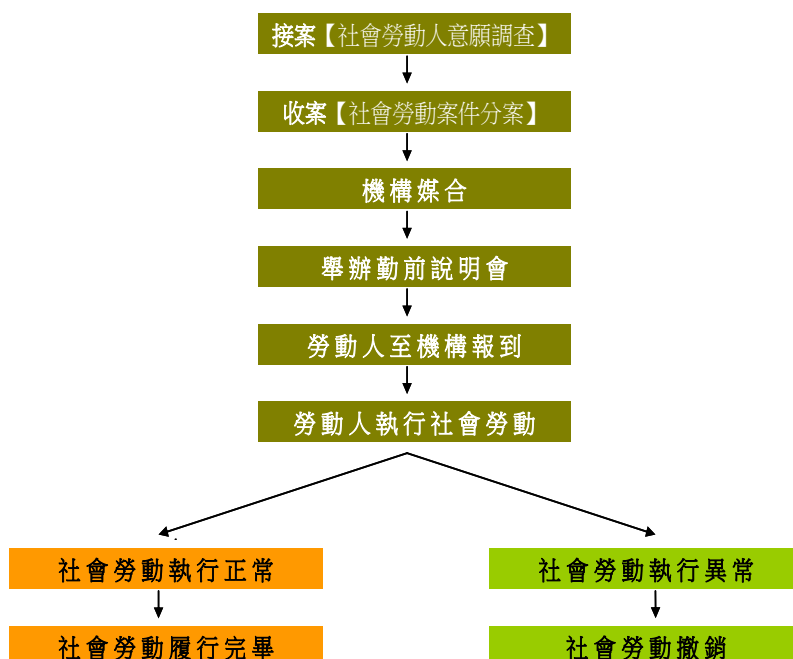


## b. 易服社會勞動執行機構執行時數

105年1月至3月易服社會勞動執行機關（構）執行時數總計67,252小時。前三名分別為屏東縣政府執行時數總計11,551小時、其次為衛生福利部恆春旅遊醫院執行時數總計3,097小時、屏東縣碰坑口發展協會執行時數總計2,861小時。



## (5) 易服社會勞動案件執行流程



(6) 本署執行易服社會勞動之特色

a. 社會勞動人意願調查：

由佐理員與社會勞動人進行個別化處遇面談，針對專長、執行時間、住居所、交通工具、希望提供何種協助…等，並說明執行相關規定及具毒品前科社勞人將予以不定期驗尿，以利進行派案前調查。

b. 機構媒合：

當月勤前說明會前聯繫機構後囑託行文，請執行機構配合確實登載執行登記簿（機構存查）、執行手冊（個案隨身攜帶）、工作日誌（佐理員按月取回觀護人室附卷備查）。本署派案後，機構對不適合之社會勞動人填寫退案單後交回本署。

c. 每月定期舉辦勤前說明會：

勤前說明會中由觀護人說明執行規定及社會勞動人填寫具結書為本署特色，並納入易服社會勞動履行時數，以3小時計算。

d. 社會勞動執行密度：

(a) 執行程度：社會勞動人一週至少需執行24小時。

本署透過專責公平派案機制，避免執行機構收案件數量無限上綱，導致勞動人力過剩，執行機構則採精緻化方式給予勞動人適切之勞務服務機會，促使易服社會勞動制度順利推行。

(b) 執行機構應核實認證社會勞動人易服社會勞動之完成時數。時數認證依據實際執行之工時；勞動人早上8點到場，持續到下午5點離開（中午1小時休息，應扣除），執行時數為8小時。

(c) 當日核實登載勞動人已履行時數於一審辦案系統。

e. 社會勞動執行機構之管理：

(a) 為控管機構執行人數，依機構需求核實派案，按月填寫執行機構管控表。

- (b)執行機構分派佐理員個別負責，採一年輪調一次，以避免佐理員與機構衍生弊端。
- (c)執行機構分派以分區模式設計佐理員訪查路線，節省日後訪視所需時間及經費。
- (d)佐理員對於負責之執行機構採定期或不定期訪視，並結合每月查訪重點來施行如不定期、不定時在同日進行二度查訪，藉以發現執行上的疏漏及問題。
- (e)執行機構以枋山鄉為基準，枋山鄉以北機構每月至少訪查8次，以南機構每月至少訪查3次，琉球鄉的執行機構每月至少訪查2次（有假日或夜間、清晨執行個案者，每半年至少訪查一次）且每週至少致電有執行個案機構一次，保持適度之聯繫。
- (f)佐理員每次訪查需填寫訪查記錄表並檢附照片（以社會勞動人執行勞動狀況為主），將社會勞動人之月報表取回登錄一審辦案系統。社會勞動人違反規定或其他突發事故，佐理員應隨即到場危機處理，事後整理衝突事件報告書回報觀護人。
- (g)每月定期召開佐理員會議，由執行檢察官、主任觀護人、觀護人主持，督導佐理員配屬之執行機構。
- (h)每季定期評鑑社會勞動機構協助執行之狀況，並依據新修正易服社會勞動強化督核效能實施計畫，就機構「專（代理）人管理、簽到退簿確實、確實指派工作、勞動內容合宜、督導確實、資料填載確實、妥善管理資料、按時繳交報表」等考核指標，對於不適任機構將終止交付案件、不予續聘或予以解聘。
- 103年度計有北勢社區、園寮社區等兩個機構未再續聘。
- (i)每季定期辦理社會勞動執行機構分區座談會議，擇年度舉行社會勞動執行機構觀摩研討會。

(j)擇年度依各社會勞動機關協助本署執行之勞動人數和累積時數，辦理機構之表揚。

f. 重要事件回報觀護人室機制：

(a)社會勞動人執行異常：填寫違規紀錄單、重大衝突事件表、退案單。

(b)社會勞動人無故未到、不配合督導指派之任務等違規事項，督導可以選擇登記社會勞動人違規一次，或直接填寫退案通知書。

(c)社會勞動人違規三次者即依法報撤。

(d)社會勞動人與機構督導間不斷出現摩擦，則視情狀調整社會勞動人之勞務與執行機構。

(e)社會勞動人在執行期間有侵權行為，而造成他人權益受損，應由其個人負賠償責任。社會勞動人並非執行國家公權力職務之公務員，其故意或過失之侵權行為非屬國家賠償範疇，而係其個人與對方民事賠償的問題。

(f)辦理社會勞動人保險：法務部統一編列社會勞動人相關之保險費，做為日後發生意外事故時的理賠機制。執行機關(構)亦應給予人道上之考量，宜於工作前說明工作方法及應行注意事項，並注意其執行上之安全。社會勞動人易服社會勞動履行期間，辦理保險，主動協助執行易服社會勞動意外理賠事宜，社會勞動人納保率為百分之百。

(g)社會勞動人請假須遵守規定並檢附相關證明，依刑事訴訟法第467條規定：受徒刑或拘役之諭知而有下列情形之一者，依檢察官之指揮，於其痊癒或該事故消滅前，停止執行：心神喪失、懷胎五個月以上者、生產未滿二個月者、現罹疾病，恐因執行而不能保其生命者。

(h)經檢察官准予易服社會勞動者，若無正當理由不履行，且情節重大，馬上執行原宣告的刑罰；若社會勞動人事後被發現有違規情形，執行機關也會回報觀護人簽報檢察官撤銷社會勞動處分。提供社會勞動

小時折算徒刑或拘役1日，但必須在檢察官規定之履行期間內履行完畢，履行期間內仍未履行完畢者，將繼續執行折抵後的原宣告刑。

g. 定期宣導、推廣社會勞動制度：

定期向社會大眾宣導易服社會勞動制度，與社會勞動執行機構及有關單位，協同辦理推廣社會勞動制度活動；發布新聞稿宣導本署易服社會勞動執行情況。

(7) 執行成效

a. 成效評估：

(a) 本署105年01月01日至03月31日，履行完成度為92.18%。

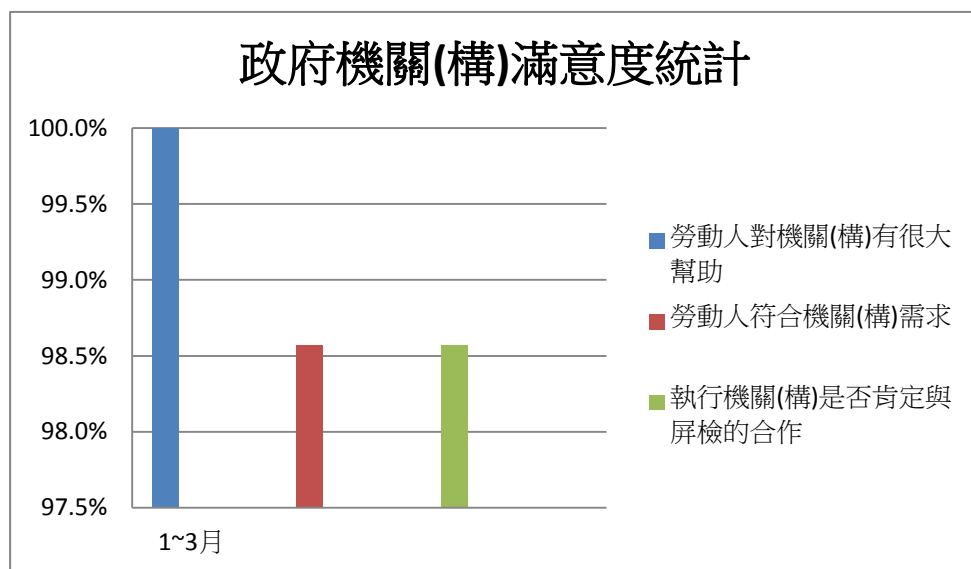
計算方式：依高檢署計算方式為：履行完成度=(履行完成案件127+死亡3+移轉2+完納51+自願入監3+身心因素5+其他1+數罪併罰32)/終結件數\*100)：92.18%。

(b) 執行機構以枋山鄉為基準，枋山鄉以北機構至少每月訪查8次，以南機構至少每月訪查3次，琉球鄉機構至少每月訪查2次，並提具書面訪查資料。

(c) 觀護佐理員運用及督導考核機制，提具每季書面考核資料。

(8) 執行機構滿意度

針對本署社會勞動機構進行執行機關(構)滿意度統計，以問卷方式由已執行之社會勞動機關填寫。統計顯示，執行機關(構)是否肯定與屏檢的合作，滿意度達 98.6%；社會勞動人對執行機關(構)有很大的幫助，滿意度達 100%；社會勞動人是否符合執行機關(構)勞務需求，滿意度達 98.6 %。



#### (9) 社會勞動執行機構訪查率

月份	檢察官	主任 觀護人	觀護人	政風 人員	觀護佐 理員	訪視 次數	執行機關 (構)	訪視 密度
一月	2	15	19	0	626	662	56	11.28
二月	4	12	8	0	500	524	56	9.36
三月	1	10	14	0	618	643	56	11.48

#### (10) 觀護佐理員管理、任用、考核及保障機制

##### a. 任用

本署為有效管理及執行社會勞動，提出以專科以上學歷且具有法學、社工或管理背景為甄選標準。

105 年度所進用的觀護佐理員皆為大學學歷，且整個觀護佐理員團隊具有法律專才、社會工作以及管理專才的能力與經驗。

##### b. 管理

觀護佐理員應依規定時間服勤，每日上下班須簽到退，如認業務有延長服勤之必要時，應經主任觀護人核准，並准予同等時數之補休。如有病、事、婚、

喪等情事請假，或因公外出時，須事先填寫公差單並經主任觀護人核准，同時落實職責代理制度，不得影響工作進度。

本署 105 年度推動易服社會勞動委外人力採購案之得標廠商「如成企業股份有限公司」配合本署之規定，均要求所派駐擔任觀護佐理員的工作人員簽下保密條款連帶保證書，用以規範其執行業務應負起之保密責任與保管責任。

#### c. 考核

依據行政院 98 年 6 月 2 日院臺法字第 0980030986 號函，為使屏東地檢署觀護佐理員充分發揮業務輔佐效能，積極達成業務目標。訂定觀護佐理員工作應行注意事項，管理考核項目以工作能力、交辦事項完成度、服務態度、出缺勤情形考核之。每季由各股觀護人及專股觀護人分別考核並填報「觀護佐理員考核紀錄表」，陳報檢察長核閱，為年度進用之建議依據。

#### d. 保障

105 年度觀護佐理員委外廠商為如成企業股份有限公司，依規定投保第一產物保險股份有限公司，保單號碼 1018 字第 05EM000022 號，保險期間自民國 105 年 1 月 1 日起至民國 106 年 1 月 1 日止。

觀護佐理員在保險期間內因執行職務發生意外事故遭受體傷或死亡，依法應由被保險人負責賠償而受賠償請求時，保險公司對佐理員負賠償之責。前項賠償責任以超過勞工保險條例、公務人員保險法或軍人保險條例之給付部分為限。

#### e. 定期召開觀護佐理員會議

觀護人室定期召開佐理員會議，會議討論以社會勞動業務辦理之督核與檢討為主，內容涵蓋社會勞動業務、佐理員之教育訓練、佐理員權益的研討、政令宣導、及各重要活動之籌辦等等。

### (11) 觀護佐理員教育訓練

#### a. 佐理員專業訓練

以法務部 104 年度「易服社會勞動業務」觀護佐理員在職教育訓練計畫為主，藉此讓觀護佐理員不僅能在專業度上更為精進，希透過此次交流讓各地檢經

驗相互傳承。

本署亦透過講授執行社會勞動業務之規定及專案規劃，增進觀護佐理員對社勞業務瞭解並落實社會勞動執行，並達到媒體行銷的效果。

- b. 結合觀護人室例年舉辦之「修復式司法」、「榮譽觀護人」及「暑期大專實習生」等教育訓練課程，增加觀護佐理員對觀護、司法保護業務多面向瞭解，以加強觀護佐理員執行社會勞動相關之知能。

臺灣屏東地方法院檢署觀護佐理員授課內容	
日期	課程名稱
105/1/19	佐理員教育訓練(社會勞動執行相關業務)2 小時
105/1/19	認知教育系列課程 4 小時
105/2/15	保護管束人生命教育講座活動(侯瑾瑜觀護人)4 小時
105/2/16	佐理員教育訓練(社會勞動執行相關業務)2 小時
105/2/23	認知教育系列課程 4 小時
105/3/3	性侵連繫會議 3 小時
105/3/10	酒癮團體 2 小時
105/3/10	家暴團體 3 小時
105/3/15	佐理員教育訓練(社會勞動執行相關業務)2 小時
105/3/21	認知教育系列課程 4 小時

## (二) 創新服務標竿學習效益：

1. 鼓勵機關服務人員參訪企業作法或政府機關舉辦之品質管理研習會，著



眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。

2. 為方便受保護管束人報到，本署觀護人利用星期假日至恆春檢察官辦公室，受理恆春地區受保護管束人報到業務。
3. 為加強保護犯罪被害人權益，相驗時主動發給相驗案件家屬應行注意事項，包括辦理死亡登記事項、申請犯罪被害人補償金事項、辦理繼承事項、請領保險金事項、申請急難救助事項等，並於相驗後主動提供犯罪被害人保護協會屏東分會死亡相驗屍體證明書影本一份，及其家屬相關資料，以利該協會主動訪視被害人，即時提供協助。
4. 從政府服務資源整合及共享角度出發，舉辦跨機關業務研討會、座談會或教育訓練，期達跨機關水平整合服務及業務體系垂直整合服務。
  - A. 每年派員會同屏東縣政府視察轄內33個鄉鎮市調解委員會業務，宣導各項法令，為民眾解決疑難問題。
  - B. 藉由調解業務座談會，闡明轉介調解之具體作法，俾充分發揮功能，順利推動「檢察官偵查中加強運用鄉鎮市區調解功能方案」，以達疏減訟源之目標。
  - C. 貫徹法務部反毒政策，本署結合毒品危害防制中心、政府機關（構）、民間團體等資源，共同為毒品之受保護管束人建立反毒正確觀念。
  - D. 派員參與屏東縣警察局轄內各分局辦理之治安顧慮人口及受保護管束人分析研判會議，對掌握受保護管束人行蹤與防治其再犯罪有著實之成效。
  - E. 運用本署義務勞務執行機關（構）等義務勞務單位對緩起訴處分之認同，囑託義務勞務之執行。
  - F. 資訊人員每年均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。
  - G. 每年定期舉行資訊安全執行小組研討會，針對署內資訊安全稽核作業事項作檢討。

### （三）組織內部創新機制及運作情形

本署內部創新提案機制之建立與運作，係由下到上，合而為一的，可由

業務承辦人將平時承辦業務時所見之民眾需求，或同仁對於業務流程有精簡意見，均可陳報主管並初步擬定改善方法後，提出於由檢察長、主任檢察官、觀護人及各行政科室主管組成之「服務品質執行小組」，經就各業務面向討論後，隨即由檢察長核定採行，以提昇效率。各科室同仁均能隨時提供意見，使整個系統活絡，畢竟一個人的力量微薄，如果能集合眾人之智慧，許多問題將能迎刃而解。

本署並透過定期及不定期各類之機關內或跨機關會議，激發同仁創新思維並傾聽各界意見，本署「以人為本」之思維，就檢察業務、司法保護業務及跨機關業務等，提出價值性、首創性及改良性之創新作為。