

# 臺灣屏東地方檢察署

## 110 年度服務躍升執行成果報告

資料時間：110 年 1 至 6 月（第 1 次）

# 為民服務業務現況簡介

## 一、前言

本署位居屏東縣，為臺灣最南端，管轄區域地形狹長，南北長約 122 公里，劃分為 33 個鄉、鎮、市，其中山地鄉 8 個，離島鄉 1 個（琉球鄉），人口約 83 萬餘人，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，本署服務中心設置單一窗口，服務項目有一般諮詢、訴訟輔導、聲請加發相驗屍體證明書、檔案應用申請、證人旅費發給、聲請發給結案證明、執行完畢證明、聲請發還保證金等業務，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

本署遴選績優之工作人員，以專業及懇切態度受理民眾詢問，或代為洽詢相關科室承辦人員。服務項目包含解答各項法律問題、代撰書狀、案件進行程度查詢、提供各項聲請書表例稿範本，以及免費提供各類聲請書表等。

### （三）招募司法志工提升服務品質

自 86 年 10 月起招募具有服務熱忱，以及素行良好之退休公教人員與社會人士擔任司法志工，採行主動積極之「走動式」服務，引導到署洽公民眾辦理相關業務，由消極受理服務模式進入積極便民服

務。

為提升司法志工服務品質，每年辦理署內志工研習會，強化志工法律常識，及增進其對本署業務之認識，俾利正確引導民眾辦理各項業務，提升本署為民服務之品質。

#### (四) 與國立屏東大學合作辦理大學校院學生公部門實習計畫

自 107 年起與國立屏東大學合作辦理大學校院學生公部門實習計畫，遴選具有語言專才、服務熱忱、以及素行良好之實習生，於為民服務中心提供英語諮詢服務，強化第一線櫃檯雙語服務效能。

#### (五) 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，陳閱檢察長裁示，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。

#### (六) 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，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。

#### (七) 適時辦理為民服務問卷調查

為提升服務品質，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。

#### (八) 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，另以偵查庭數位顯示系統管考各股案件開庭時間是否準時，研考科每週列印逾時開庭情形統計表，如有逾時情事，請各股填寫理由，每月做成報表陳核。

法警室於當事人報到後即報請檢察官開庭，偵查庭外置顯示器，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。

#### (九) 妥速處理人民聲請、陳情案件

人民聲請案件分「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。

#### (十) 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，週知同仁體認「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。

#### (十一) 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，研考科於主管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。

#### (十二) 民眾申辦檢察業務單一窗口及無紙化

厲行單一窗口及無紙化之便民、節能政策，善用法務部線上非憑證申辦系統，由本署承辦人協助來電或到署聲請之民眾利用網際網路申辦各項業務，或由本署承辦人協助於線上繕打申請內容，透過該系統受理各項業務，不需民眾臨櫃紙本填寫資料後再前往收發室送狀，且於線上申辦後可隨時於在家以電腦或手機查詢申辦進度，以科技達成便民之效能。

#### (十三) 設置檢察業務資訊整合平台-檢察業務 QR Code 查詢 E 點通

整合「檢察機關公開書類查詢系統」、「律師查詢系統」、「開庭進度查詢」、「通緝犯查詢系統」、「機關檔案目錄查詢系統」，將上開網站網址編製成 QR Code 二維條碼，以明亮簡潔之圖文設計成大型海報掛置於為民服務中心外牆，方便民眾以手機掃瞄連結，以圖像式設計與簡易說明引導到署民眾以手機主動操作查詢相關資訊，此項智慧型看板設置不但可節省民眾等待專人服務之時間，並可照顧特定當事人為維護隱私，以主動查詢取代與承辦人員溝通之尷尬心理狀態，協助民眾以最簡便之方式獲得各項檢察業務資訊。

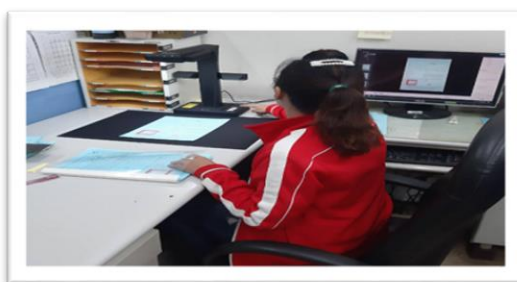
#### (十四) 開立相驗屍體證明書電腦化

本署轄區南北狹長，為免民眾舟車勞頓至本署聲請相驗屍體證明書，於相驗時，由承辦檢察官督同法醫，以電腦設備開立相驗屍體證明書，並詢問家屬所需份數，當場予以核發，避免家屬費時費力至本署聲請增發。

#### (十五) 相驗屍體證明書數位建檔與逕行引用



為體恤到署聲請補發相驗屍體證明書之民眾舟車勞頓，本署向來採行臨櫃聲請，當場補發之便民制度，惟多有民眾到署聲請補發時手邊已無證明書紙本備份，須於本署核准補發後，由為民服務中心承辦人至紀錄科辦公室或法醫室逐案查找本署留存證明書紙本，影印加蓋大印後提供聲請人，每件作業時間平均為 40 分鐘，如遇民眾聲請之相驗屍體證明書年代久遠，則須由承辦股調取檔案後再行補發，所需作業時間平均為 18 天，有鑑於此，本署著手研議「相驗屍體證明書數位建檔與逕行引用」制度之推行，由紀錄科、法醫室、資訊室及研考科配合辦理。紀錄科現已購置「智慧型掃瞄器」，以檔案管理局規範之 JPEG、全彩、解析度 200DPI 規格將本署歷年來之相驗屍體證明書掃瞄數位化儲存，並以加密方式建置於本署數位資料庫，授權研考科為民服務中心承辦人公務使用，線上調取符合資格民眾聲請之檔案，列印加蓋關防提供，以智慧科技達到便民之效。試行辦理後，平均受理補發時間為 8 分鐘，相較以往臨櫃補發之 40 分鐘，以及郵件補發之 18 日，大幅度改善補發作業時間，以高效率提升檢察機關為民服務品質。



#### (十六) 設置「夜間洽公鈴」

於本署大門標示「夜間洽公請按鈴」，方便下班時間到署洽公民眾透過按鈴方式通知值班人員提供即時服務。

#### (十七) 設置 LED 電子顯示屏，顯示新收人犯訊後處理情形

於本署大門口及法警服務處外設置 LED 電子顯示屏，即時顯示當日新收人犯訊後處理情形，是否聲請羈押、禁見、交保、責付、限制住居或飭回等結果，方便其家屬、親友或律師瞭解，以免茫然久候或因擔心而頻頻查詢。

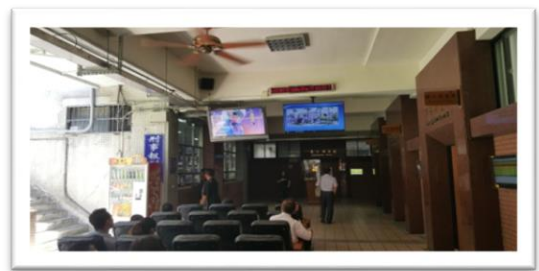
#### (十八) 於本署全球資訊網設置「相驗進度查詢專區」，提供個案相驗進度查詢服務

為體恤相驗個案家屬心情，避免因不確定到驗時間而茫然久候，本署於全球資訊網為民服務專區設置「相驗進度查詢專區」，提供往生者家屬相驗進度查詢服務，另為避免非關相驗個案之民眾觀覽此一資訊，於個案到驗資訊檔案外加密，開啟檔案密碼為往生者國民身分證統一編號數字 9 碼，此一便民措施使家屬可藉由相驗進度資料查詢瞭解檢察官預計到驗時間，體恤往生者家屬心情，並避免其茫

然久候而生民怨。

### (十九) 製作宣導簡報，主動行銷本署

製作本署宣導簡報(播放時間約3~4分鐘)，於各種對外宣導場合(如與民座談會)時播放，另於本署候訊室不定時播放，使民眾瞭解檢察機關職能，以及檢察官辦案效能，進而對檢察機關有正向觀感及評價。



### (二十) 試辦「被害人刑事訴訟資訊獲知平台」業務，保障犯罪被害人權益

本署受法務部擇定為「被害人刑事訴訟資訊獲知平台」試辦機關，為使此項計畫順利推展，於前揭平台運作前完成以下事項：1. 製作「犯罪被害人獲知刑事訴訟資訊權利告知書」宣導單張。2. 於本署全球資訊網設置「被害人刑事訴訟資訊獲知平台」資訊專區，建置資訊有：(1) 被害人刑事訴訟資訊獲知平台應行注意事項。(2) 犯罪被害人獲知刑事訴訟資訊權利告知書。(3) 被害人刑事訴訟資訊或之聲請狀(停止狀)。(4) 被害人刑事訴訟資訊獲知平台網路資訊連結。3. 於本署為民服務中心備有宣導單張及申請表單。4. 對分案室、紀錄科、研考科同仁進行「被害人刑事訴訟資訊獲知平台介接」資訊課程教育訓練。4. 對司法志工進行「被害人刑事訴訟資訊獲知平台宣導」教育訓練，使其瞭解相關制度後，於為民服務中心進行宣導並協助符合資格者申請，截至110年6月30日止，為民服務中心主動向民眾宣導(含發放宣導單)共計302人次。

### (二十一) 辦理檢察檔案常設展，形塑機關新形象

於本署一樓院檢走廊設有《屏檢察敘—溯尋檔案與司法對話》檢察檔案常設展，供民眾觀覽，展覽所呈現之價值，即在透過「以檔案說故事」之方式，讓檔案以客觀之角度，論述司法檢察實務之沿革以及各大案件之發展，期能使人民進一步瞭解司法與社會之關係。俾使人民對於檢察機關之互信基礎，更加提升。



屏檢映象



屏檢專題



重大矚目案件

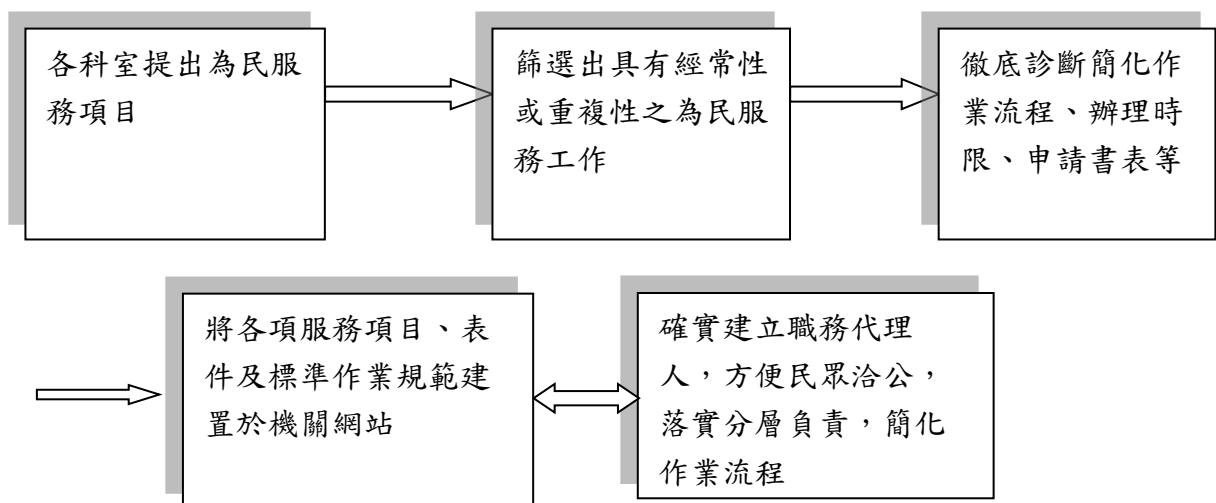
## 一、基礎服務

### (一) 服務一致及正確性

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，期能提供更具專業、親切的服務，建立社會大眾對司法的信賴。

#### 1. 申辦業務標準作業流程訂定情形

(1) 標準作業流程係指對於經常性或重複性工作使其程序一致化，以減少人為錯誤，擬定制度化或標準化的工作規範，並強調每一道程序和步驟都得嚴格遵照SOP的標準來處理，明訂每個工作的步驟、做法、標準，清楚劃分工作權責，民眾申辦業務係經常性或重複性之工作，將其程序一致化，有助提升服務之一致及正確性。本署申辦業務標準作業流程訂定情形如下：



(2) 本署一樓公共空間、為民服務中心、執行科、以及第二辦公室檔案應用處所均設有申辦各項業務標準作業流程，訂定情形如下：

- a. 本署一樓公共空間及為民服務中心標示為民服務工作及申辦業務作業流程共有 6 項：一般諮詢、訴訟輔導、申請加發相驗證明書、檔案應用申請，以及受理檔案應用作業流程圖、毒品戒癮案件處遇流程圖。
- b. 執行科標示聲請作業流程圖共 2 項：聲請易服社會勞動、聲請易科罰金。
- c. 第二辦公室檔案應用處所標示申辦業務作業流程圖共 2 項：受理檔案應用作業流程圖，以及檔案閱覽、抄錄、複製收費標準。

(3) 於本署全球資訊網建置各式流程圖共 7 項：

- a. 為民服務工作流程：包括便利人民言詞申告，辦理具保責付、報驗案件處理、免費供應羈押候保被告餐點、證人鑑定人日旅費領取流程、聲請易科罰金流程。
- b. 刑事保證金單一窗口流程圖。
- c. 辦理民眾聲請事項及程序一覽表。
- d. 檔案應用作業流程圖。
- e. 社會勞動案件執行作業流程圖。
- f. 檢察長信箱處理流程。
- g. 請託關說登錄查察作業流程圖。

(4) 本署外部網站建置業務專區共 4 項：

- a. 緩起訴資訊專區。
- b. 社會勞動專區。
- c. 司法保護。
- d. 廉政園地。

(5) 本署外部網站提供機關介紹，使民眾清楚瞭解本署職掌，及各科室業務範圍，以下說明：

- a. 機關簡介：包含本署管轄區域、科室業務簡介。
- b. 民眾導閱：包含地圖導閱、樓層介紹。
- c. 訴訟輔導：包含民眾聲請事項一覽表、應訊須知。
- d. 司法保護：包含司法保護簡介、成年觀護制度、更生保護會屏東分會及



## 犯罪被害人保護協會屏東分會簡介。

### 2. 服務及時性

- (1) 加強櫃台服務效能，縮短案件處理時間。
- (2) 設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，加強服務中心人員處理各項申辦案件統合運用知能，均衡承辦業務。

### 3. 服務人員專業度

為強化服務品質，服務中心由專人負責，以專業及快速之處理，滿足來署洽公民眾之需求：

#### (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. 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。
- c. 加強司法志工教育訓練，招募具有服務熱忱、以及素行良好之退休公務員，與社會人士加入，並定期考核與辦理教育訓練，成立優質服務團隊。
- d. 民眾對本署服務中心人員服務態度之民眾滿意度：110年1至6月為98.6%。
- e. 民眾對本署服務中心人員答覆問題之滿意度：110年1至6月為98.33%。
- f. 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，並給予完善且全方位的整合資源。
- g. 櫃台一元化之服務：集合一般諮詢、訴訟輔導、聲請加發相驗屍體證明書、檔案應用申請、證人旅費發給、聲請發給結案證明、執行完畢證明、聲請發還保證金等業務，採櫃台一元化之服務。
- h. 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。
- i. 電腦e化作業服務：民眾於提供身分證明，經為民服務中心承辦人核對確認後，即可查詢案件進行情形。本署為民服務中心承辦人熟悉案管系統各項資料查詢操作，打字速度快速，經本署自行量測受理民眾查詢案件，核對身份及查詢時間僅需3分鐘，服務效率顯著。民眾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方式申辦各項業務。

- j. 免費提供各項設施，並由專人協助使用：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，並提供舒適的桌椅供使用。
  - k. 服務中心設置機關檔案目錄查詢電腦、影印機、傳真機、老花眼鏡、無線 WIFI 等設備供洽公民眾使用，為民中心承辦人員熟悉檔案局機關檔案目錄查詢作業，隨時輔助民眾查詢檔號，並協助申請檔案應用。
  - l. 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列印供民眾使用。
- (2) 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。
  - (3) 便民服務：為民服務中心由專責人員服務；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。
  - (4) 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。
  - (5) 本署檔案應用服務採取一處申請，兩地服務。於為民服務中心設有檔案應用查詢及申請櫃臺；於檔案應用處所提供檔案申請、閱覽、抄錄，以及複製等服務，為民服務中心和檔案應用處所均有專人受理，並提供專業服務。
  - (6) 製作本署宣導簡報(播放時間約3~4分鐘)，於各種對外宣導場合(如與民座談會)時播放，另於本署候訊室不定時播放，使民眾瞭解檢察機關工作內容及檢察官辦案效能，進而對檢察機關有正向觀感或評價。
  - (7) 每年舉辦2次書記官打字測驗，每次測驗5分鐘，以每分鐘正確字數不得低於30字,依照檢察機關書記官中文打字測驗實施要點辦理。

## (二) 服務友善

### 1. 服務設施合宜程度

- (1) 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，以及院檢走廊設置檢察檔案常設展，內容結合檔案介紹本署業務，與反毒、反賄選、護野鳥等法制宣導專題，以及重大矚目案件，讓民眾藉由展覽品瞭解本署業務運作，及深耕法制教育，以提升檢察機關形象之公信力。

(2) 107年5月8日立法院三讀通過增訂法院組織法第114條之2條文，並經總統於同年月23日公布，本署107年5月25日正式更名「臺灣屏東地方檢察署」，並完成更名檢察機關應配合辦理事項，以具體落實司法改革國是會議結論，創造中立專業檢察司法體系新紀元。

(3) 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.降低櫃檯高度，拉近與民眾距離。<br>2.設置繕寫桌椅，提供機關檔案目錄查詢電腦、影印機、傳真機、文具（原子筆、膠水、印台、訂書機等）、老花眼鏡、Wi-Fi 等設備供洽公民眾使用。<br>3.設有書報雜誌架，提供本署增值出版品，以及法律雜誌刊物，供民眾閱覽。                 |
| 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及扶手等。   |
| 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 | 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。<br>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。<br>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。 |

#### (4) 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，提供本署加值出版品、檔案展覽品摺頁，以供民眾閱覽，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小時隨時受理民眾各項業務申請，民眾不限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>                              |
| 犯罪被害補償審議會談話室    | 透過平面式的座位配置，使承辦人與被害人同桌進行詢問，除了縮短與被害人的心理距離，以強化對每個審議案件的關心。  |
| 犯罪被害人補償審議會出席等候區 | <ol style="list-style-type: none"><li>1. 增設犯罪被害人出席等候區，將原本出席地點從法警室變更至本署新增設的犯罪被害人出席等候區，並由犯保同仁及志工在場即時指引與說明詢問程序。</li><li>2. 當被害人至報到地點等候時，犯保志工主動遞上一杯茶水，緩和其情緒，友善的態度與體貼的舉動更是建立良好溝通橋梁的重要第一步，且如被害人有需要，犯保同仁或志工將全程陪伴，避免被害人到庭的無助。</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。  |
| 遞解人犯專用通道        | 本署設有專用通道，可在與外界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，設候保室，室內清潔、光線充足並備有茶水、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，於本署第七偵查庭設置「遠距視訊設備」，110年1至6月使用遠距訊問人數32人。 |

## 2. 網站使用便利性

運用網路資源建置線上服務，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：

### (1) 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：1.戶役政資訊連結作業、2.新住民管理分析系統暨通譯查詢、3.公路監理中介服務系統、4.公路監理電子閘門、5.營利事業關係人資料查詢、6.聯合徵信資訊連結作業、7.入出境資訊連結作業、8.戶役政資訊電子閘門作業、9.IP 查詢資訊連結作業、10.典當資訊連結作業、11.警政資訊連結作業、12.地政網際網路資訊作業、13.商工行政服務 e 網通、14.票據信用資訊連結作業、15.

高額壽險資訊連結作業、16.行動/市內電話資訊連結作業、17.公司影像調閱系統、18.稅務電子閘門資訊連結作業、19.刑案知識庫資訊連結作業、20.健保資訊連結作業、21.家暴及性侵害資訊連結作業、22.保險犯罪資訊連結作業、23.公司負責人及主要股東資訊查詢作業查詣、24.勞保資訊連結作業、25.165 反詐騙資訊連結作業、26.外籍勞工動態查詢、27.環保資訊系統、28.健保 WEB IR 資訊連結作業、29.大額通貨交易查詢系統、30.可疑交易申報查詢系統、31.商品資料倉儲系統查詢、32.一親等資訊連結作業、33.三親等資訊連結作業、34.前案在監在押查詢等共計 34 項。本署 110 年度至第 2 季止使用電子閘門對外連結作業查詢總數計 22896 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 16 種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

於本署大門口及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 110 年度第 1 至 6 月計受理申辦件數計 60 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，研考科每月彙整統計陳報一次，本署檢察長電子信箱受理民眾電子郵件處理件數，110 年度第 1 至 6 月為 85 件。

## (2) 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減紙節能考量下，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：

a. 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。

b. 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。

### 3. 服務行為的友善性

(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，於為民服務中心安排兩位志工提供服務，輔導民眾填寫各式書表，有效縮短民眾洽公時間，樹立地檢署親和便民的優質形象。本署現有司法志工 40 名，態度親切，服務認真，於服務期間均穿著司法志工背心，方便民眾辨識諮詢。

(2) 研考科科長兼任服務中心服務人員，隨時提供民眾諮詢與服務

研考科科長兼任單一窗口為民服務工作，就民眾諮詢與申請，提供單一窗口跨科室業務申辦服務，並就服務人員之服務度隨時加以考核。

(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後陳閱檢察長。

c. 利用署內會議，對為民服務工作表現優異之同仁及司法志工提出表揚。

d. 法務部及高檢署每季電話禮貌測試結果報告表均張貼署內電子佈告欄，以惕勵員工恆維服務品質。



#### 4. 服務資訊透明度

##### (1) 資訊公開

##### a. 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：<https://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<br>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<br>網址： <a href="http://mojlaw.moj.gov.tw/">http://mojlaw.moj.gov.tw/</a><br>行政院公報資訊網<br>網址： <a href="https://gazette.nat.gov.tw/egFront/index.do">https://gazette.nat.gov.tw/egFront/index.do</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<br>網址： <a href="https://www.ptc.moj.gov.tw/">https://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<br>網址：<br><a href="https://www.ptc.moj.gov.tw/294926/294983/294985/Nodelist">https://www.ptc.moj.gov.tw/294926/294983/294985/Nodelist</a>  |
| 6.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<br>網址：<br><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> |
| 7.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：<br>國家發展委員會政府施政計畫<br>網址：<br><a href="https://www.ndc.gov.tw/Content_List.aspx?n=56BD5A3FD1338A8B">https://www.ndc.gov.tw/Content_List.aspx?n=56BD5A3FD1338A8B</a>                                |

|                |   |
|----------------|---|
| 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   |
|                | 2.業務統計：請參閱本署網站檢察統計單元<br>網址：<br><a href="https://www.ptc.moj.gov.tw/294926/295032/Normalodelist">https://www.ptc.moj.gov.tw/294926/295032/Normalodelist</a><br>3.本署年度工作計畫及提升服務品質執行計畫。<br>網址：<br><a href="https://www.ptc.moj.gov.tw/294926/294983/294989/Lpsimplelist">https://www.ptc.moj.gov.tw/294926/294983/294989/Lpsimplelist</a>                            |
| 8.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。<br>網址： <a href="http://web.pcc.gov.tw/pishtml/pisindex.html">http://web.pcc.gov.tw/pishtml/pisindex.html</a><br>2. 請參閱本署網站採購公告。<br>網址：<br><a href="https://www.ptc.moj.gov.tw/294926/295026/295027/Lpsimplelist?PageSize=30&amp;type=02">https://www.ptc.moj.gov.tw/294926/295026/295027/Lpsimplelist?PageSize=30&amp;type=02</a> |
| 9.支付或接受之補助     | 請參閱支付或接受補助單元<br>網址：<br><a href="https://www.ptc.moj.gov.tw/294926/294983/294990/Lpsimplelist">https://www.ptc.moj.gov.tw/294926/294983/294990/Lpsimplelist</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。

#### b. 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 |

| 服務措施種類    | 內容說明  |
|-----------|---|
|           | 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，主要是落實傾聽民意的服務政策，另外為考量民眾易於使用，信箱採網頁 (W e b) 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，本署全球資訊網設置「法律宣導及教育」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。<br>另於本署全球資訊網之「檔案應用專區」設有本署加值出版品電子書閱覽及下載服務，使民眾更瞭解本署業務運作，以及偵辦重大案件之情形，以達法治教育之效。 |
| 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。  |

### c. 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。

(2) 資料開放

網路線上申辦服務(E-SERVICE)

| 種類          | 實施方式  |
|-------------|---|
| 檢察長<br>電子信箱 | 1.接受民眾檢舉、報案、申訴、陳情等各類事項。<br>2.視類型分案後由案件承辦股回覆。<br>3.110 年度 1 月至 6 月檢察長信箱受理共計 85 件，陳情案件計 41 件，檢舉案件計 23 件，其他聲請或查詢 21 件；其中分案辦理，他字案共 3 件，陳字案 2 件。 |

(3) 案件查詢管道

案件處理流程查詢公開程度

| 公開項目       | 公開內容說明   |
|------------|--|
| 裝設庭外顯示系統   | 於每間偵查庭外，設置庭外顯示系統，即時顯示目前開庭訊息，使等待開庭民眾能即時掌握開庭進度等資訊。                           |
| 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    | 1.公開各項服務之標準作業程序資訊，建立申辦或  |



| 公開項目          | 公開內容說明   |
|---------------|--|
| 情形公開          | 申請案件公開查詢機制。<br>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。<br>3.110 年度 1 月至 6 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 8354 件。                               |
| 案件偵結公開        | 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<br>訊息公開  | 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。<br>2. 本署全球資訊網之「簡介-機關組織」登載各科室主管資訊及聯繫電話。<br>3. 為民服務中心承辦人配戴識別證，以供民眾辨識。<br>4. 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。 |
| 聲請事項及流程图(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。  |

## 二、 遞送服務

### (一) 服務便捷

#### 1. 建置單一窗口整合服務

##### (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。<br>2.增補發相驗屍體證明書。<br>3.發給結案證明、執行完畢證明書。<br>4.協助各式聲請書狀、表格之填寫。<br>5.免費提供各項書狀例稿。<br>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。<br>2.犯罪被害補償案件查詢。<br>3.訴訟程序輔導及諮詢。<br>4.司法保護資源關懷之連繫及轉介。<br>5.新住民及原住民貼心服務。<br>6.轉介法律扶助基金會服務。<br>7.接受民眾檢舉、陳情。<br>8.其他法律諮詢服務。 |
| 聲請發給服務    | 1.發還刑事保證金。<br>2.發給證人、鑑定人、通譯日旅費。   |

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：集合一般諮詢、訴訟輔導、聲請加發相驗屍體證明書、檔案應用申請、證人旅費發給、聲請發給結案證明、執行完畢證明、聲請發還保證金等業務，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。本署為民服務中心承辦人熟悉案管系統各項資料查詢操作，打字速度快速，經本署自行量測：受理民眾查詢案件，核對身份及查詢時間僅需 3 分鐘，服務效率顯著。民眾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方式申辦各項業務。
- 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。服務中心設置機關檔案目錄查詢電腦、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. 相驗屍體證明書數位建檔與逕行引用計畫，大幅縮減民眾臨櫃聲請等候核發之時間。

(2) 按鈴申告立即受理：

1. 本署於大門側邊入口設有「申告鈴」，24小時受理民眾申告。

2. 開發線上申辦或跨平台通用服務

提供 24 小時網路申請查詢系統，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。110 年度 1 至 6 月申請線上申辦件數(含憑證、非憑證)共計 67 件。

3. 其他服務作法

提供電子閘門查詢系統

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。

110 年度 1 月至 6 月本署利用電子閘門查詢案件：

| 查詢項目           | 合計筆數 |
|----------------|------|
| 戶役政資訊連結作業      | 350  |
| 新住民管理分析系統暨通譯查詢 | 0    |
| 公路監理中介服務系統     | 5    |
| 公路監理電子閘門       | 383  |
| 營利事業關係人資料查詢    | 12   |
| 聯合徵信資訊連結作業     | 17   |
| 入出境資訊連結作業      | 322  |
| 戶役政資訊電子閘門作業    | 5871 |
| IP 查詢資訊連結作業    | 46   |

|                    |       |
|--------------------|-------|
| 典當資訊連結作業           | 5     |
| 警政資訊連結作業           | 1     |
| 地政網際網路資訊作業         | 13    |
| 商工行政服務 e 網通        | 0     |
| 票據信用資訊連結作業         | 21    |
| 高額壽險資訊連結作業         | 308   |
| 行動/市內電話資訊連結作業      | 3559  |
| 公司影像調閱系統           | 15    |
| 稅務電子開門資訊連結作業       | 337   |
| 刑案知識庫資訊連結作業        | 31    |
| 健保資訊連結作業           | 26    |
| 家暴及性侵害資訊連結作業       | 33    |
| 保險犯罪資訊連結作業         | 0     |
| 公司負責人及主要股東資訊查詢作業查詢 | 0     |
| 勞保資訊連結作業           | 3     |
| 165 反詐騙資訊連結作業      | 152   |
| 外籍勞工動態查詢           | 29    |
| 環保資訊系統             | 0     |
| 健保 WEB IR 資訊連結作業   | 54    |
| 大額通貨交易查詢系統         | 6     |
| 可疑交易申報查詢系統         | 0     |
| 商品資料倉儲系統查詢         | 0     |
| 一親等資訊連結作業          | 556   |
| 三親等資訊連結作業          | 102   |
| 前案在監在押查詢           | 10639 |
| 合計                 | 22896 |

## (二) 服務可近性

### 1. 主動服務

由志工輪值，採走動式服務，主動關切來署洽公民眾之需求，帶領其前須服務之處所。

### 2. 促進民眾瞭解施政及服務內容績效

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。

### 3. 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全球資訊網，復將相關法令及新修正之法令，張貼於本署全球資訊網及法警室(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. 跨機關辦理法治宣導，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。

臺灣屏東地方檢察署110年1月至6月辦理法治教育統計表

| 宣<br>導<br>方<br>式 | 內<br>容                     | 宣<br>導<br>場<br>次<br>或<br>文<br>宣<br>種<br>類 |  | 宣<br>導<br>對<br>象             |
|------------------|----------------------------|---|--|------------------------------|
| 講<br>演           | 各<br>級<br>學<br>校<br>演<br>講 | 演講：<br>4場次                                | 1. 110.04.01 本署參訪暨署內宣導活動-屏東女中<br>2. 110.04.19 本署參訪暨署內宣導活動-屏東附小<br>3. 110.04.22 本署參訪暨署內宣導活動-屏東附小<br>4. 110.05.13 本署參訪暨署內宣導活動-屏東科技大學   | 學校師生                         |
|                  | 團<br>體<br>機<br>關<br>演<br>講 | 演講 32場次                                   | 1. 110.01.11 緩起訴戒癮治療行政說明會<br>2. 110.01.12 社會勞動勤前說明會<br>3. 110.01.19 義務勞務勤前說明會<br>4. 110.01.20 認知教育課程<br>5. 110.02.02 社會勞動勤前說明會<br>6. 110.02.08 緩起訴戒癮治療行政說明會<br>7. 110.02.23 義務勞務勤前說明會<br>8. 110.02.17 認知教育課程暨 110 年農漁會反賄選宣導<br>9. 110.02.25 檢察官訪視社勞機構(溫馨家園促進會及光南發展協會)<br>10. 110.03.09 社會勞動勤前說明會 | 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>11. 110. 03. 15 緩起訴戒癮治療行政說明會</p> <p>12. 110. 03. 16 義務勞務勤前說明會</p> <p>13. 110. 03. 17 認知教育課程</p> <p>14. 110. 03. 22 檢察官訪視社勞機構(行政執行署屏東分署及屏東基督教醫院)</p> <p>15. 110. 03. 11 屏檢獻愛心，打造林邊新文藝景點-社會勞動專案活動</p> <p>16. 110. 03. 23 110 年第 1 次性侵害加害人社區監督輔導會議</p> <p>17. 110. 04. 7 110 年度社會勞動專案活動-當我們「同」在一起，創造彩「社」生活</p> <p>18. 110. 04. 12 緩起訴戒癮治療行政說明會</p> <p>19. 110. 04. 12-110. 04. 26 110 年社勞專案-反轉逆境 社勞巧手翻新</p> <p>20. 110. 04. 13 社會勞動勤前說明會</p> <p>21. 110. 04. 14 110 年度社會勞動專案活動-當我們「同」在一起，創造彩「社」生活</p> <p>22. 110. 04. 15 義務勞務勤前說明會</p> <p>23. 110. 04. 19 110 年度社會勞動專案活動-當我們「同」在一起，創造彩「社」生活</p> <p>24. 110. 04. 21 認知教育課程</p> <p>25. 110. 04. 28 檢察官訪視社勞機構(枋山鄉公所、新龍社區)</p> <p>26. 110. 04. 28 110 年度社會勞動專案活動-當我們「同」在一起，創造彩「社」生活</p> <p>27. 110. 05. 04-110. 05. 14 110 年社勞專案-社勞有愛·勞動無礙 屏檢辦理弱勢家庭修繕暨清潔整理專案活動</p> <p>28. 110. 05. 10 緩起訴戒癮治療行政說明會</p> <p>29. 110. 05. 11 社會勞動勤前說明會</p> <p>30. 110. 05. 18 義務勞務勤前說明會</p> <p>31. 110. 05. 19 認知教育課程</p> <p>32. 110. 06. 04 屏檢社會勞動人「步廊驚喜」協助農村活化再生</p> |                  |
| 相關研習會講座 | 演講 11 場次 | <p>1. 110. 01. 13 110 年度退休人員歡送會暨第 1 季慶生會反賄選宣導</p> <p>2. 110. 02. 01 反賄選宣導-佳冬鄉農會</p> <p>3. 110. 02. 03 反賄選宣導-恆春警局墾丁派出所</p> <p>4. 110. 02. 04 反賄選宣導-九如鄉昌榮社區</p>   | 機關團體、觀護志工、一般民眾、緩 |



|       |      |           |   |                           |
|-------|------|-----------|---|---------------------------|
|       |      |           | <ul style="list-style-type: none"> <li>5. 110.02.05 反賄選宣導-萬丹鄉四維社區發展協會</li> <li>6. 110.02.05 反賄選宣導-萬丹鄉磚仔寮社區發展協會</li> <li>7. 110.02.09 110 年度 2 月份觀護人室月例會暨農漁會選舉反賄選宣導</li> <li>8. 110.02.17 反賄選宣導-屏東監獄</li> <li>9. 110.03.27「法入民馨」溫暖您心—犯保屏東分會舉辦法律知能講座</li> <li>10. 110.03.16 屏檢超前部署，舉辦國民法官法新制研討會</li> <li>11. 110.04.22 110 年度榮譽觀護人訓練研習暨績優榮觀表揚活動</li> </ul>  | 起訴被告、受保護管束人               |
|       | 其他   | 終身學習講座14場 | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. 110.1.7環境教育</li> <li>2. 110.1.12臺灣疑似兒虐案件鑑定問題與對策</li> <li>3. 110.1.22臺灣屏東地方檢察署毒品防治之國際趨勢與作為專題演講</li> <li>4. 110.2.18實務法學(洗錢之犯罪競合與沒收問題)專題演講</li> <li>5. 110.2.23法務部語音辨識系統操作教育訓練</li> <li>6. 110.3.10檢察機關雲端行動影音蒐證平台教育訓練</li> <li>7. 110.3.12檢察機關雲端行動影音蒐證平台教育訓練</li> <li>8. 110.3.24採尿業務實務訓練暨個案研討</li> <li>9. 110.4.12資產盤點及風險評鑑課程</li> <li>10. 110.4.12系統分類分級</li> <li>11. 110.4.13環境教育影片欣賞</li> <li>12. 110.4.13人權大步走宣導會</li> <li>13. 110.5.4守護公義廉潔同行</li> <li>14. 110.5.5性別主流化-法律女王影片欣賞</li> </ul> | 院、檢、行政執行署屏東分署員工           |
| 印製宣導品 | 自行製作 | 無         |   | 機關團體、民眾、學校師生、各公益慈善團體、一般民眾 |

|                   |   |   |  |
|-------------------|---|---|--|
|                   | 推廣<br>法務<br>部宣<br>導資<br>料                   | 無   | 一般民<br>眾   |
|                   | 發動<br>地區<br>資源<br>印製<br>、發<br>送宣<br>導資<br>料 | 無   | 一般民<br>眾   |
|                   | 其他  | 1. 法治觀念建立-酒駕防治宣導單張：1000張<br>2. 法治觀念建立-110年農漁會反賄選宣導單張：1000張<br>3. 法治觀念建立-清明掃墓要注意四不二記得宣導單張：1000張<br>4. JC05 愛滋疾病預防-遠離愛滋針具容器不共用宣導單張：1000張<br>5. JC03 協助生活安養-0~2歲育兒津貼宣導單張：500張<br>6. 法治觀念建立-跟蹤騷擾防制法草案宣導單張   |  |
| 媒 體<br>宣 導<br>活 動 | 播 放<br>法 務<br>部 錄<br>影 帶                    | 無   | 訴 訟 當<br>事 人、<br>本 署 員<br>工、一<br>般 民<br>眾、學<br>校 師 生 |
|                   | 新 聞<br>稿                                    | 1. <a href="https://pingtungtimes.com.tw/?p=77952">https://pingtungtimes.com.tw/?p=77952</a> 屏東時報<br>2. <a href="https://www.ettoday.net/news/20210604/1999169.htm">https://www.ettoday.net/news/20210604/1999169.htm</a><br>3. <a href="https://pingtungtimes.com.tw/?p=78567">https://pingtungtimes.com.tw/?p=78567</a><br>4. <a href="https://www.cmoney.tw/follow/channel/article-122134757">https://www.cmoney.tw/follow/channel/article-122134757</a><br>5. <a href="http://www.enebstw.com/City01.asp?ItemID=97494">http://www.enebstw.com/City01.asp?ItemID=97494</a><br>6. <a href="https://udn.com/news/story/7327/5506994">https://udn.com/news/story/7327/5506994</a> | 一 般 民<br>眾   |
| 專 案 任<br>務        |   | 無   | 各 鄉 鎮<br>市 調 解<br>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 | 4場 | 各級學校演講同時辦理法治教育宣導。 | 一般民眾               |

### (三) 服務成長及優化

#### 1. 突破成長

主動提供司法保護服務:書記官於外勤相驗時，主動提供犯罪被害人犯罪被害人補償手冊等資料，並於回署後通報司法保護中心轉介犯罪被害人保護協會前往關懷。

#### 2. 優質服務

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。

## 三、 服務量能

### (一) 內部作業簡化

將臨櫃辦理案件及非臨櫃辦理案件流程簡化，縮短服務時間，以求服務及時性。

#### 1. 「臨櫃辦理案件」簡化流程

##### (1) 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。

##### (2) 臨櫃辦理案件——民眾申辦事項：包括聲請加發相驗屍體證明書、檔案應用申請、聲請發給結案證明、執行完畢證明、聲請發還保證金、輔導撰

狀，以及證人旅費發給等，均由服務中心人員及志工協助辦理。

- a. 申請發還保證金，由櫃台服務人員接洽相關科室辦理，當事人勿庸再至執行科或紀錄科，以節省當事人往返時間，只要民眾臨櫃即可辦妥應辦事項。
- b. 聲請增發相驗屍體證明書，本署採行相驗屍體證明書數位建檔逕行引用計畫，遇有民眾臨櫃聲請，經為民服務中心承辦人確認聲請人資格後，線上輸出所欲申請之相驗屍體證明書數位檔案，加蓋關防後提供，以智慧科技達到便民之效。試辦該計畫後，受理補發時間平均為 10 分鐘，相較以往臨櫃補發之 40 分鐘，以及郵件補發之 18 日，大幅度改善作業時間，以高效率提升檢察機關為民服務品質，避免民眾久候或來回奔波。

### (3) 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，至檔案室調取相關卷宗製作相驗屍體證明書，以公函郵寄當事人收受，平均時程約 18 天。
- b. 流程改善後：當事人至為民服務中心聲請，承辦書記官由線上系統調取後辦理補發事宜，從收件到完成交付相驗屍體證明書，約 10 分鐘即可辦理完成。
- c. 本署現已施行相驗屍體證明書開立電腦化，相驗時由承辦檢察官，及法醫師詢問家屬所需份數，當場予以核發，大量減少民眾舟車勞頓親赴本署聲請增發之勞。

### (4) 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，由為民服務中心承辦人協助輔導填寫。

## 2. 「非臨櫃辦理案件」簡化流程

### (1) 電腦 e 點通服務

民眾可以透過本署全球資訊網 <https://www.ptc.moj.gov.tw/>，共有 16 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。

### (2) 電話查詢案件進程程度

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程程度，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，110 年度至第 2 季止服務中心受理電話詢問服務計 3697 件。

(3) 主動告知扶助機制等事項

外勤檢察官於相驗時，主動提供死者家屬關懷通報及轉介單、犯罪被害人保護協會臺灣屏東分會宣導資訊、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。

(4) 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，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。

(二) 服務精進機制

1. 檢討現有為民服務工作廣度與深度，並主動協調整合性質重複或關聯性高的服務項目，針對民眾需求，重新規劃設計有創意之加值服務。
2. 規劃有價值的創新服務，各科室協力合作、整合、服務流程簡化、服務項目改造、服務方法創新、服務評價回饋、導入資通訊等工具，提升實質服務效益。

## 四、服務評價

(一) 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，以隨機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

110 年度第 1 至 6 月共發放 300 份問卷，回收有效問卷 222 份，回收率 74%，根據有效樣本滿意度分析如下：

- (1) 民眾對本署服務中心人員服務態度之民眾滿意度：110年1至6月為98.5%。
- (2) 民眾對本署服務中心人員答覆問題內容滿意度：110年1至6月為98.33%。
- (3) 民眾對本署候訊室的設備滿意度：110年1至6月為98.83%。
- (4) 民眾對本署法警點呼引導開庭滿意度：110年1至6月為97.33%。
- (5) 民眾對本署檢察官開庭時問案態度滿意度：110年1至6月為98.83%。
- (6) 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：110年1至6

月為99.5%。

- (7) 民眾對本署在處理聲請事項的辦事效率滿意度：110年1至6月為99.5%。
- (8) 民眾對本署工作人員之服務態度與禮貌是否良好滿意度：110年1至6月為99.5%。
- (9) 民眾對本署為民服務工作、提供之服務措施滿意度：110年1至6月為99.5%。
- (10) 民眾對本署服務總滿意度平均：110年1至6月為98.87%。

## 2. 本署同仁滿意度調查

110年1至6月，本署同仁對本署機關之滿意度為96.12%，將做為組織發展及提升服務品質滿意度之參考依據。

## (二) 意見回應處理情形

### 1. 當事人聲請案件快速回應

- (1) 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。110年度1至6月共受理23件，平均結案日為62.57日。
- (2) 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，110年度1至6月共受理16件，平均結案日為81.75日。
- (3) 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「聲他」、「執聲他」字案件，於收文後之翌日起10日內處理。本署110年度1至6月共受理929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：110年1至6月為99.5%。