

112 年度服務躍升執行成果報告

陳報機關：臺灣新竹地方檢察署

資料時間：112 年 1 至 6 月

一、基礎服務

(一)服務一致及正確

1. 申辦業務標準作業流程訂定情形

(1)為民服務中心標示為民服務工作主要作業流程共 6 項：

- ①便利人民言詞申告。
- ②辦理具保責付。
- ③報驗案件處理。
- ④免費供應羈押候保被告餐點。
- ⑤證人鑑定人日旅費領取流程。
- ⑥聲請易科罰金流程。

(2)檔案應用專區標示應用作業流程計 1 項
受理檔案應用作業流程。

(3)執行科標示聲請作業流程共 3 項：

- ①聲請易服社會勞動。
- ②聲請易科罰金。
- ③發還刑事保證金。

(4)於本署全球資訊網建置各式流程圖共 5 項

- ①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。
- ②刑事保證金單一窗口流程圖。
- ③申請政府資訊公開流程圖及本署提供政府資訊作業流程。
- ④檔案開放應用流程。

⑤請託關說登錄查察作業流程圖。

(5)本署外部網站建置業務專區共 4 項，相關法令規範、作業流程均置放於專區內以利民眾使用：

①緩起訴資訊專區。

②社會勞動專區。

③修復式司法專區。

④廉政專區。

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

①機關簡介：包含本署管轄區域、科室業務簡介。

②民眾導閱：包含地圖導閱、樓層介紹。

③訴訟輔導：包含民眾聲請事項一覽表、應訊需知。

④司法保護園地：包含司法保護簡介、成年觀護制度、更生保護會新竹分會及犯罪被害人保護協會新竹分會簡介。

2. 服務及時性

(1)民眾可透過為民服務中心單一窗口、檢舉專線、檢察長信箱、法務部便民 E 化系統等各項管道，以臨櫃、電話、傳真受理申辦或檢舉事項，本署有專人辦理，在偵查不公開原則下，經專責人員核對身分無訛後，就訴訟程序事項予以即時說明回覆；如涉及具體案件內容，則轉請承辦人員辦理。如時間緊迫，則先以電話聯繫，再以電子郵件或書面回覆。提供民眾查詢時，將其可能預見的情形加以說明，並給予程序上的諮詢，使其更加了解司法流程並提供犯罪保護及法律扶助的資訊，以提昇為民服務的延續性。112 年 1 月至 6 月為民服務中心回應民眾查詢案件件數為 3251 件。

- (2)民眾就案件所為聲請事項，依規定分「聲他」或「執聲他」案，承辦人於 10 日內答覆，如非能即時處理而需調卷查明者，列入管考，未於 10 日內答覆者，催請承辦股儘速辦理。112 年 1 月至 6 月，本署受理民眾聲請事項分「聲他」、「執聲他」案件數合計 554 件。
- (3)本署執行科辦理執行案件，均預留適當時日以執行通知書通知受刑人，如受刑人係自動報到，執行科隨時受理，112 年 1 月至 6 月受理受刑人自動到案件數 21 件。
- (4)於本署傳票及信封上印製本署聯絡電話及服務專線，於本署網站亦可查詢各股承辦人電話分機，民眾有相關疑問，能即時與承辦單位聯絡，本署紀錄科、執行科、法警室、觀護人室均有提供直接答覆服務。

3. 服務人員專業度

- (1)為民服務中心訴訟輔導業務，由研考科長協助訴訟輔導中心同仁為民眾訴訟輔導，本署選派對案件流程，偵查、執行業務熟稔之人員擔任，秉持溫和耐心的態度，詳細完整說明訴訟程序，讓民眾能獲得滿意的答覆。本署藉由不定期為民服務考核及辦理電話禮貌測試，惕勵同仁提升服務品質與禮儀態度。另選派具有服務熱忱之志工擔任第一線引導服務工作，本署每月抽測 4 人次，112 年 1 月至 6 月共辦理抽測 24 次，同仁均能提供正確且完整的答覆。
- (2)對於民眾常提出之檢察業務各項問題，本署分別製成常見訴訟問題 Q&A、法律常識問答、生活法律介紹、反詐騙訊息宣導、常見法律問題、社會勞動有關問題、緩起訴處分 Q&A 及修復式司法簡介等問答建置於本署網站，供民眾查詢，讓民眾能以更便利、更及時的方式了解訴訟流程。
- (3)鼓勵同仁積極參加研習，增進辦案能力，112 年 1 至 6 月

本署選派檢察官、檢察事務官參與法務部、高檢署或其他機關(構)舉辦之研習及教育訓練 15 場，人數 22 人。

(4)藉由檢察官會議就偵辦案件經驗分享與交流，增進專業知識、互相學習與成長。

(5)本署按季均召開兒少、兒虐及人口販運會議，並於每次會議當中，提出個案通報流程、證物保存以及早期介入等程序問題加以討論、研擬策進方案，同時結合警政、社政、衛政、教育、醫療等機構，適時調整流程與討論，以求資源合理分配與效能最大化。

(二)服務友善

1、服務設施合宜程度

(1)核心設施

A. 單一窗口服務櫃檯：

本署為民服務中心採用單一窗口之一元化服務，設置「收文、收狀」、「發還刑事保證金」、「領取證人鑑定人日旅費」、「領取通譯費」、「繳納罰金」、「訴訟輔導」、「檔案應用申請」等申辦窗口，各窗口以編號區分，主動檢討服務流程，跨越單位隔閡，提供民眾隨到隨辦，即時受理，快速便捷的全功能服務。民眾只要到本署為民服務中心，即可申辦各種事項，不需奔波於不同科室之間，達到一處收件全程服務之精神。降低櫃檯高度以貼近民眾，讓洽公民眾感受禮遇與尊重。

B. 機關資訊導覽：

(A)本署在全球資訊網設置網站導覽系統，建置本署機關簡介、民眾導覽、為民服務、訴訟輔導、常見訴訟程序 Q&A、各類書類及表單下載、法律宣導及教育、電子公布欄、新聞稿及各項業務專區等，提供民眾上網查閱相關業務之導覽功能。

(B)為便利來署民眾自行瞭解本署各項業務及設施等，於機關入口大廳設有機關業務資訊多媒體導覽機供民眾查閱。

C. 動線指標及引導標示：

本署服務項目、動線引導均標示清晰；於大廳入口處設有大樓平面圖及方向引導，方便民眾迅速找到洽公處所。

D. 無障礙設施：

為身心障礙者提供方便與安全的無障礙設施，本署設有無障礙斜坡道、身心障礙專用電梯、身心障礙專用化妝室；無障礙電梯-設有點字設施、語音系統及電梯加裝扶手，降低公共電話、申告鈴高度，符合使用者需求。於大門入口處設有「愛心鈴」，若行動不便民眾來署，能即時提供服務，司法志工會主動提供輪椅並為其服務，於民眾停車場提供殘障人士專用停車位。

E. 母嬰哺乳室：

本署於1樓西側當事人休息室旁設置母嬰哺乳室，提供嬰兒車、嬰兒床、換尿布台、電冰箱、洗手台、沙發椅，使用方便。

F. 當事人休息室：

本署1樓西側的當事人休息區內裝設電視機、自動販賣機、飲水機，提供報紙雜誌、法律宣導摺頁，民眾在此暫作休息，能舒緩出庭的緊張壓力。一旁提供兒童玩具、書籍，讓跟隨長輩前來本署洽公的幼兒有一處遊戲的空間。

G. 設置無線上網熱點：

本署偵查庭外當事人等候區設有「i Taiwan」無線上網服務熱點供免費使用，本署資訊人員定期測試服務系統，提供更便利服務場所。

(2)一般設施

A. 為民服務中心提供書寫桌椅、文具、各式書狀例稿、六法全書、法律常識宣導文宣、報紙、老花眼鏡，另設置影印機1部供民眾查詢使用，牆面有為民服務工作流程、檔案應用作業流程；執行科牆面則有聲請易服社會勞動、聲請易科罰金、發還刑事保證金流程圖，方便民眾參閱。

B. 當事人報到系統：

法警室報到窗口設「當事人報到系統(Qrcode系統)」，提供當事人持傳票、通知書自行辦理報到，落實電子化為民服務。

C. 偵查庭電子顯示螢幕：

本署屬行準時開庭，各個偵查庭及詢問室外均設置有開庭進度電子顯示螢幕，民眾由顯示螢幕瞭解案件開庭進度，能掌握時間，不必枯等久候。

D. 證人指認室：

為避免檢舉人、證人因曝光蒙受不測，以及加強保護性侵害、家庭暴力被害人，本署設有指認室供檢舉人、被害人指認，減少對當事人造成的傷害。

E. 遠距訊問作業系統：

減少長途提解人犯風險，避免當事人證人舟車勞頓，本署設置視訊網路，聯結本署與當事人所在地之法院、檢察署、監獄、看守所寬頻網路進行訊問。大幅提升效率，減少訴訟成本。本署112年1月至6月進行遠距視訊共計568次。

F. 新收人犯處理情形顯示器：

本署對於移送偵辦之人犯均即時處理，在法警室報到處上方有新收人犯處理情形顯示器，將所收人犯處理情形

顯示螢幕上。家屬能即時瞭解移送人犯案件處理進度及檢察官諭知事項。

G. 溫馨談話室：

本署辦公大樓3樓設有溫馨談話室，地點隱密，被害人或證人使用西北側電梯或樓梯出入，能避開其他來署開庭或洽公之民眾。談話室內擺設舒適沙發、投射和煦燈光，環境溫馨有親和力，被害人或證人在緩和氣氛中陳述，免除不安與恐慌情緒。對年幼或心智障礙之性侵害被害人，本署備有偵訊輔助娃娃輔助其陳述。

H. 公共區域充電設備：

為民服務中心、當事人休息室均提供通訊充電服務設備，供有需求之民眾使用。

(3) 其他設施

- A. 本署業務以偵查為主，民眾進到大門入口處，右邊是為民服務中心，設有服務台，同仁均具有服務熱忱，主動協助洽公民眾。左邊是法警室，民眾辦理出庭報到後，依指示標誌即可到達偵查庭。
- B. 為民服務中心、執行科均提供書寫桌、文具、座椅、報章雜誌，洽公動線流暢，環境明亮、整潔。
- C. 本署偵查庭外備有座椅、飲水機、電視播放法律宣導影片及新聞頻導，並提供寬頻網路，空間設計人性化、親民化。等候區設民眾意見箱，民眾可提供改善意見。
- D. 本署大廳及偵查庭等候區外中庭花木扶疏，民眾可透過玻璃牆面欣賞戶外景緻，舒緩思緒，做好應訊準備。
- E. 一樓東、西側盥洗設備，設男、女、無障礙廁所，符合使用需求，廁所內隨時保持整潔，免費提供衛生紙、洗手乳、擦手巾等，並設置警鈴，與法警室警示系統連線，

盥洗間旁設茶水間或飲水機，提供熱、溫、冷水及免洗杯使用。

F. 為解決民眾停車問題，本署辦公大樓西側設有免費之當事人汽機車停車場，供洽公民眾使用。

G. 延長服務時間：為民服務中心中午時段不休息，提供服務方便民眾洽公；法警室設置夜間申辦窗口，下班時間及放假日由法警室代收書狀，提供全天候便民服務。

H. 本署提供安全、整潔洽公環境，每日均有專人檢查、清掃、維護，保持公共環境整潔舒適。

2. 網站使用便利性

(1) 本署資訊網配合政府電子化入口網MYGov提供分類檢索：

檢索分類包括：本署簡介、民眾導覽、為民服務、新聞稿、常見刑事訴訟程序Q&A、訴訟輔導、書類及表單下載、法律宣導及教育、電子公布欄、社會勞動專區、反賄選專區、戒毒專區、緩起訴資訊專區、廉政專區、修復式司法專區、司法保護園地、重大政策、就業資訊、統計園地、政府資訊公開服務、雙語詞彙對照表、活動專區等分類檢索查詢。首頁提供網站導覽、全文檢索查詢等分類檢索服務，網站設計活潑生動，。

(2) 本署資訊網連結「法務部便民服務線上申辦系統」服務平台：

本署於全球資訊網「為民服務」單元連結「法務部便民服務線上申辦系統」服務平台，可超連結至「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」，提供各項申辦業務申請表及線上申辦服務。

本署選派服務態度親切熟悉訴訟程序之同仁專人受理線

上及現場申辦服務。

(3)憑證作業便民服務線上申辦系統：

法務部憑證作業便民服務線上申辦系統，提供民眾申辦業務的申請表及線上申辦服務，其中檢察機關部分提供聲請案移法院併自訴案審理、聲請傳喚證人／鑑定人……等，民眾使用自然人憑證身分驗證，即可申辦及查詢進度，達到便民的效果。本署 112 年 1 至 6 月辦理憑證作業便民服務 61 件。

(4)檢察長電子信箱：

本署提供檢察長電子信箱，方便民眾即時反映問題，每日由政風室負責開啟檢察長信箱，陳送檢察長核示後一一回覆，若有速件，則先以電話答覆。本署 112 年 1 至 6 月受理檢察長信箱共 117 件。

(5)常用書狀及表單供民眾下載：

本署全球資訊網「表單及書狀下載」單元提供訴訟常用表單、英文書狀等共 142 種，供民眾下載使用。

(6)開庭進度線上查詢：

本署製發之傳票會提供 1 組查詢序號，民眾透過序號可至本署資訊網查詢當日偵查庭開庭進度，掌握開庭時間。

(7)本署外網「最新法規資訊」連結至法務部全國法規資料庫，民眾上網可查詢相關之法律、法規命令、行政規則、地方法規、判例、大法官解釋，保障自身權益。

(8)本署外網設有本署 Youtube 影音頻道，播放法律宣導及相關政策宣導影音資料，為本署與民眾互動管道之一。

3. 服務行為的友善性

(1)本署辦公大樓之規畫設計，以親民便民為主軸，1樓辦公大樓入口處之左、右兩側分別是法警室與為民服務中心，穿

過大廳即是偵查庭，標示清楚，動線清晰。為民服務中心訴訟輔導由研考科長及熟悉訴訟程序之同仁協助民眾辦理聲請事項，並為民眾解答法律問題，112年1至6月訴訟輔導服務件數3250件。

(2) 科室主管隨時走動式服務，針對本署各項服務、安全措施、設施設備及環境整潔作檢測。

(3) 為提升本署同仁電話禮貌，每月由研考科對本署同仁進行測試，適時宣導改進。研考科112年1至6月測試20人次，測試結果均為優良，測試單位為法警室、紀錄科、執行科、觀護人室及為民服務中心。

4. 服務資訊透明度

(1) 資訊公開

A. 本署依據政府資訊公開法第7條規定，主動公開相關法令及重要資訊包括提供本署簡介、組織、職掌、地址、電話、傳真及電子郵件信箱帳號張貼於本署網站上。

(A) 本署全球資訊網網址：<http://www.scc.gov.tw>

(B) 政府資訊公開服務專區如下：

- a. 政府資訊公開服務導覽
- b. 法律、解釋彙編與宣導參考文件
- c. 檔案應用
- d. 應主動公開政府資訊
- e. 申請規定與表單下載
- f. 政府資訊公開法相關資訊
- g. 內部控制制度
- h. 公務出國專區
- i. 會計專區
- j. 政策宣導廣告專區

B、網站依主題設置專區：

- (A)、新聞稿專區。
- (B)、緩起訴資訊專區。
- (C)、社會勞動專區。
- (D)、修復式司法專區。
- (E)、廉政專區。
- (F)、反賄選專區。
- (G)、戒毒專區。
- (H)其他開放資訊：
 - a. 常見刑事訴訟程序Q&A。
 - b. 訴訟輔導。
 - c. 新竹縣市免費法律諮詢/服務時間。
 - d. 新竹縣市各調解委員會服務地點及電話。
 - e. 辦理民眾聲請事項一覽表。
 - f. 應訊須知。
 - g. 法律宣導及教育。
 - h. 電子公佈欄。
 - i. 偵查終結公告。
 - j. 統計園地。
 - k. 重大政策。
 - l. 聲請書狀及表單下載。

C、資訊內容正確

- (A)網頁資訊內容，均先陳核奉准後張貼本署網站，統計園地（含檢察統計、為民服務統計」）每月更新。
- (B)網頁查核小組定期檢討網頁維護妥適性。
- (C)網頁資訊更新作業由各科室主管依權責檢視網頁資料，如發現網頁資料需更新或錯誤、過期等情形，主

動簽請核可後通知資訊室更新。

(D)網頁由資訊室統籌維護、推動及聯絡事宜，並隨時檢測網站是否遭破壞，若遇網頁內容更新，則即時檢測。

(2)資料開放

政府施政透明、提升民眾參與公共政策議題是世界各國政府推動的趨勢，經由政府資料的開放，可促使跨機關資料流通，提升施政效能，滿足民眾需求，以強化民眾監督政府的力量。

A、本署為方便民眾或機關團體申請應用檔案資料，依據行政程序法第 46 條、政府資訊公開法、檔案法第 17 至 21 條暨機關檔案管理作業手冊第 21 章規定，訂定本署檔案開放應用作業要點，民眾或機關團體得依該要點申請應用本署檔案。

B、本署 1 樓為民服務中心設有檔案應用申請處所，民眾向本署申請閱覽、抄錄或複製檔案，可填具檔案應用申請書或以書面向本署提出申請，本署並另於本署全球資訊網「政府資訊公開服務」之「檔案應用」單元，提供民眾檔案應用作業流程表及申請表單下載服務。

(3)案件查詢管道

A、民眾如就案件有任何疑問，均可透過檢察長信箱、單一申辦窗口、法務部便民服務線上申辦系統、為民服務中心向本署進行查詢。

B、本署傳票及信封上均印製本署聯絡電話及服務專線，於本署網站亦可查詢各股承辦人電話分機，民眾如有相關疑問，可即時與承辦單位聯絡，本署紀錄科、執行科、法警室、觀護人室均有提供直接答覆服務。

C、本署在不影響偵查不公開原則下，經專責人員核對身

分無訛後，就訴訟程序事項予以即時說明；若涉及個案查詢，則轉請承辦股回覆。

二、服務遞送

(一)服務便捷

A. 臨櫃辦理案件

(A)收文櫃檯：當事人提出之各式訴訟書狀，司法警察機關移送書及其他機關各式來文，採單一窗口收文，登錄電腦，便於查詢。112年1至6月辦理收文件數13092件。

(B)訴訟輔導櫃檯：提供民眾案件查詢服務並提供各項書狀表格、輔導撰狀、增發相驗屍體證明書、法律諮詢。112年1至6月訴訟輔導服務件數3692件。

(C)出納櫃檯：民眾至置領取刑事保證金、證人鑑定人日旅費、通譯費、繳納罰金、緩起訴處分金等，單一窗口人員依規定辦理。112年1至6月發還刑事保證金件數222件；發還贓證物保管款45件；發給證人鑑定人日旅費960件、通譯費162件。

(D)為方便民眾告訴、告發、檢舉或自首，本署於辦公大樓大門左側設有申告鈴，24小時受理民眾申告檢舉，民眾只需向法警室表明欲申告，法警室即報通值日檢察官受理並引導民眾至偵查庭，民眾無需撰狀，即可由檢察官受理並製作筆錄，可節省民眾訴訟時間。112年1月至6月受理民眾申告件數18件。

B. 非臨櫃辦理案件：

(A)檢察長電子信箱：

本署檢察長電子信箱，每日由政風室負責開啟檢察長

信箱，陳送檢察長核示後一一回覆，若有速件，則先以電話答覆。本署 112 年 1 至 6 月受理檢察長信箱共 117 件。

(B)法務部便民服務線上申辦系統：本署於全球資訊網「為民服務」單元連結可超連結至「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」，提供申請表及線上申辦服務。本署專人受理線上及現場申辦服務。節省當事人往返時間及避免人車勞頓。本署 112 年 1 至 6 月辦理憑證作業便民服務共 61 件。

C. 特殊服務

(A)受理司法相驗，隨報隨驗，當天驗畢：檢察官相驗結束後一次發給死者家屬10份相驗屍體證明書，減少死者家屬因證明書不敷使用，而需聲請增發之情形。112年1月至6月受理司法相驗件數400件。

(B)提供犯罪被害人權益手冊—檢察官於相驗案件時，隨時攜帶犯罪被害人權益手冊，遇有犯罪行為被害者，即提供上開手冊，輔導聲請犯罪被害補償，保障被害人權益。

(二)服務可近性

1、促進民眾瞭解施政內容及服務績效

A. 施政宣導：內容包括施政計畫、法律宣導、預防犯罪、為民服務等，張貼於本署外網及透過各項活動或與學校、機關合作推廣宣導。

B. 執行方式：

(A)將施政計畫、公共工程採購契約、為民服務執行計畫、

為民服務統計報告與研究報告、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、各項活動等資訊張貼於網站。

(B)印製為民服務手冊、為民服務白皮書供民眾索取閱覽，相關文宣放置於為民服務中心及當事人休息室，供民眾索取閱覽。

(C)辦理宣導活動：指派檢察官、檢察事務官、觀護人至學校、機關團體進行法律宣導。112年1至6月共進行宣導77場次。

(D)舉辦學校、機關團體參訪活動，介紹地檢署業務職掌及參觀偵查庭等各項設施，並作本署業務簡介影片介紹，讓民眾更加瞭解地檢署以達宣導效果。

2、提供案件主動通知及確認功能

(1)民眾可透過本署檢察長信箱、單一申辦窗口、法務部便民e化系統、電話、傳真申辦各項事項及檢舉，本署設專人立即查明辦理，主動回覆。對於需送承辦股查明者，依規定分聲他或執聲他案於10日內答覆，非能即時查明回覆者，列入管考。112年1月至6月受理聲他、執他件數為554件。

(2)本署紀錄科、執行科、法警室、觀護人室亦提供直接答覆服務。112年1至6月受理民眾電話聲請查詢計有3218件。

(三)服務成長及優化

1. 突破成長

(1)本署定期、不定期召開工作會報、主管會議，就法令及實務運作、行政配套流程提出討論，裁示事項由單位主管督

導所屬人員執行，落實推動成效。

- (2) 科室主管走動式查核業務推動情形並檢討改進。
- (3) 對為民服務中心各項服務事項不定期抽查，如有缺失，立即要求改正，有效提昇服務品質。
- (4) 服務中心及法警室報到處受理法律諮詢及民眾報到時，適時分送問卷調查表，針對民眾所提之意見，確實分析，研究改進。
- (5) 檢察長信箱、民眾意見箱提供之建議事項，適時反應民眾心聲。

2. 優質服務

- (1) 建立服務品質提案制度：各科室承辦業務，如有改革意見可於辦理各項會議時提案討論，決議後由承辦單位執行。
- (2) 組織學習型團隊：為提升同仁解決問題能力，以科室為單位，不定期研討業務辦理狀況，針對問題研究分析，並提出可行方案。
- (3) 導入知識管理，進行知識分享與擴散：加強同仁專業知識之深度及廣度，派遣同仁參加研習會、邀請專家、學者蒞署開辦講座，並鼓勵同仁參加網路教學，以充實專業知識，增進同仁變革創新能力。
- (4) 鼓勵同仁積極參加研習，增進辦案能力，112 年 1 至 6 月本署選派檢察官、檢察事務官參與法務部、高檢署或其他機關(構)舉辦之研習及教育訓練 15 場，人數 22 人。

三、服務量能

(一) 內部作業簡化

1、為民服務提供全功能服務：

本署為民服務中心中午時間不休息隨時受理民眾事項，服務項目包括收文、收狀、各項案件查詢、法律諮詢、提供各項書狀表格、輔導撰狀、增發相驗屍體證明書、領取證人鑑定人日旅費、發還保證金單業務、繳納罰金等。當事人無需再為數項申辦項目而不斷移動辦理場所。本署單一窗口提供快速、便捷、符合民眾需求的全功能服務，達到一處收件，全程服務之目標。

2、收辦書狀及公文 24 小時服務，全年無休：

本署收辦書狀及公文上班時間由服務中心受理，下班或假日由法警室夜間及假日受理窗口收受。收文收狀後均電腦建檔，隨即送交機關首長核閱，依股別分類，立即送予承辦人員快速辦理，流程快速。112 年 1 月至 6 月辦理收文件數 13092 件。

3、申告案件，流程簡易：

為方便民眾告訴、告發、檢舉或自首，本署於辦公大樓一樓入口處左側法警室設有申告鈴，24小時受理民眾申告，民眾只需向法警室表明欲申告，法警室即報通值日檢察官受理並引導民眾至偵查庭，由檢察官訊問並製作筆錄，節省民眾訴訟時間。112年1月至6月受理民眾申告件數18件。

4、司法志工為民服務：

協助民眾辦理相關事項，適時安撫民眾不安情緒。聲請增發相驗屍體證明書，隨到隨辦由志工代送蓋大印，來回約3分鐘，減少民眾來回奔波之苦。112年1月至6月民眾聲請增發相驗屍體證明書計66件。

5、線上申辦系統：

民眾可透過本署檢察長信箱、單一申辦窗口、法務部便民e化系統、電話、傳真申辦各項事項及檢舉，本署設專人立即

查明辦理，主動回覆，節省當事人往返時間及避免人車勞頓。

6、電子公文交換系統：

發送公文透過電子公文交換系統，節省紙張及公文傳送郵寄往返的時間，並可即時查詢公文進度，提高行政效率。

112年1月至6月電子收文計1603件；電子發文計684件。

7、法務部單一窗口電子閘門認證系統：

本署使用電子閘門認證系統辦理資料查詢，大幅節省公文往返時間，有利提高案件進行速度。法務部電子閘門認證系統可提供戶役政、警政、入出境管、公路監理、地政、健保、行動/市內電話資訊、保險犯罪等作業查詢。本署112年1月至6月使用電子閘門認證系統查詢件數達42966件，共抽查1184件，抽查比例達2.76%。

8、臺灣高等檢察署「全國毒品資料庫及視覺化分析整合平台」：

為使「全國毒品資料庫」能發揮集中分析、化零為整的功能，本署有專人完整建置資料，時時檢查及維護資料庫，並配合臺灣高等檢察署積極籌畫數位採證室，強化毒品資料庫功能，更能發揮功效。

9、以電子公文調取金融資料：

為有效追查不法資金流向，爭取時效，以電子公文向金融機構調取資料，金融機構7個工作日內回覆，相較於以往紙本公文寄送傳遞，電子公文方式更能掌握時效，提高辦案效率。

(二)服務精進機制

1、保障外國人訴訟權利：

本署就訴訟案件當事人或證人、關係人如係不諳中文語文之外國人，依高檢署特約通譯名冊通知通譯人員到署翻譯

服務。另於本署為民服務中心及法警室提供「使用通譯權益告知書」、「使用通譯聲請書」，包含「越南語」、「印尼語」、「泰語」、「英語」、「菲律賓語」、「日語」等6種語別，俾利需要使用通譯之案件當事人或關係人聲請。112年1月至6月偵查中通知通譯到場傳譯服務計162人次。

2、提供法律弱勢者程序保障：

(1)被告為原住民身份或智能障礙不能為完全陳述者，本署均依刑事訴訟法第31條第5項規定通知法律扶助機構指派律師到場協助辦理。112年1月至6月偵查中通知法律扶助機構到場辯護案件217人。

(2)對於家境貧困，無力負擔律師費之訴訟當事人，亦適時予以轉介律師公會、法律扶助機構，指派律師扶助。

3、關懷照護受刑人(被告)子女、弱勢家庭：

(1)本署依兒童及少年福利與權益保障法第54條之1規定，對於因毒品案而入監服刑或遭到羈押之被告子女，通報縣市政府社會處、縣市警察局適時瞭解其生活狀況。

(2)本署運用「內政部e關懷線上通報作業系統」，若個案中發現之高風險家庭、兒少保護及自殺高風險、精神疾病患者、需社會救助者，運用網路通報縣市政府保護資源予以關懷訪視，將關懷對象擴及所有需要照護的弱勢家庭。112年1至6月偵查中e關懷線上通報案件共1件。

4、關懷照顧犯罪被害人權益：

檢察官於偵辦案件發現有因犯罪行為而死亡、重傷或遭受性侵害之被害人或其家屬者，主動告知犯罪被害補償金聲請之之相關規定，並協請犯罪被害人保護協會前往探視協

助、輔導其聲請犯罪被害補償金，保障被害人權益。

5、轉介調解，疏減訟源：

本署檢察官對於輕微案件而認有調解必要時，經雙方同意後轉介至各鄉鎮市調解委員會，妥善處理民眾糾紛並疏解訟源，112 年 1 月至 6 月共轉介調解案件 244 件。

6、辦理性侵害案件減述作業：

為使性侵害案件被害人於其身心狀態平穩，且能完整陳述案情之情形下接受偵訊，檢察官於偵訊被害人前，均依規定通知性侵害防治中心指派社工人員對被害人進行訊前訪視及評估，並陪同於溫馨談話室進行偵訊，避免被害人往來奔波及重複陳述而造成再次傷害。

7、推動修復式司法，建立以人為本的柔性司法體系：修復式司法著重在如何修復犯罪造成的損害，預期能消解犯罪導因及減少再犯，增加人民對司法的信賴感。本署不定期舉辦方案專責人員、促進者、陪伴者之教育訓練、個案研討，適需要召開方案專責小組會議，檢討工作內容。112 年 1 月至 6 月修復式司法案件計有 0 件。

8、對酒後駕駛之公共危險罪及施用毒品之初犯者，其坦承犯行並深具悔悟之意者，予以緩起訴處分並附條件將其轉介至醫療院所實以戒癮治療，幫助被告戒除酒癮、毒癮，真正做到落實犯罪預防之目的。

9、加強觀護業務：觀護人於約談時儘量了解受保護管人所面臨之各項生活問題及所需之扶助，結合更生保護會給予就學、就業、就養、就醫之協助，使受保護管束人儘速適應社會，邁向新的人生，112 年 1 至 6 月共辦理輔導就學 0 人、就業 0 人、就養 107 人、就醫 88 人。

10、加強辦理易服社會勞動業務：受刑人以提供勞務之方式執

行其應受之刑罰，不但受刑人可以維持日常生活、照顧家庭，其所提供之勞務亦能創造產值，並且節省監獄的矯正費用，減少國庫支出，可謂 3 贏。112 年 1 至 6 月共核准易服社會勞動共計 193 人。

- 11、舉辦「兒虐案件聯繫網絡會議」主動與轄區醫療院所、社政、衛政、警政單位建立兒虐案件聯繫通報機制，早期發現、早期介入。

四、服務評價

(一)服務滿意情形

- 1、於偵查庭當事人等候區「民眾意見箱」、志工服務台、為民服務中心均置放「為民服務問卷調查表」，供民眾填載，對民眾不滿意之處，立即查明原因，要求同仁改善。
- 2、每月就收取之意見調查表，針對不滿意部分作分析，如有改進空間，即時改進，如係同仁態度欠佳，除由科室主管告誡外，並列為考績參考。如係檢察官開庭不準時或開庭態度不佳，亦請主任檢察官督導改善。
- 3、民眾對本署服務滿意度趨勢分析及檢討：
111年1至6月民眾對本署服務滿意度調查問卷90份，意見內容有4項：
 - (1)「對本署員工服務品質是否滿意」滿意度92.13%。
 - (2)「對本署員工服務禮儀是否滿意」滿意度91.22%。
 - (3)「對本署洽公環境是否滿意」滿意度94.21%。
 - (4)「對本署處理民眾的意見是否滿意」滿意度94.71%。

(二)意見回應處理情形

- 1、對於上級機關交查或監察院行查之案件或民眾檢舉、首長電子信箱、民眾意見書、電話反映、政風人員查訪等，本

署非常重視，如認有調查必要，即分「陳」、「調」、「他」字案調查。就民眾意見調查表，針對民眾不滿意意見會請相關科室檢討分析，如有本署同仁待改進之事項，則請主管科室提出說明及改進辦法，送請檢察長核閱後由主管督導執行。

- 2、重視輿論：本署設有新聞發言人代表機關對外發言，對於社會輿論就本署有關事項之報導，遵照「檢察、警察暨調查機關偵查刑事案件新聞處理注意要點」之規定，及時反應、審慎發言，若發現有不實報導致機關形象受損或對當事人造成困擾，亦主動發布新聞澄清，導正視聽，提升並維護政府機關形象，避免衍生不必要之困擾。