

# 第三屆「政府服務品質獎」 參獎申請書



參獎類別：第一線服務機關

臺灣士林地方法院檢察署

中華民國 100 年 1 月



## 目 次

### 基本資料

壹、為民服務業務現況簡介 .....	1
一、前言 .....	1
二、願景目標 .....	1
三、設立為民服務中心 .....	2
四、具體為民服務措施 .....	2
(一) 一般措施 .....	2
(二) 特殊措施 .....	3
1、設置「重大犯罪被害人申訴窗口」 .....	3
2、設置「雙向電視訊問系統」及「被害人溫馨談話室」...	3
3、設置「證人指認牆」 .....	3
4、增設「辯護人接見室」 .....	4
5、設置「民眾陳情溫馨懇談區」 .....	4
6、設立「新收人犯處理顯示系統」 .....	4
7、設置「數位庭期表」 .....	4
8、設置「獨立之候保室」 .....	5
9、偵查庭設置數位錄音及錄影設備 .....	5
10、迅速發還刑事保證金及贓證物品 .....	5
11、結合司法志工，強化服務功能 .....	5
12、掌握民意，提供適切服務 .....	5
貳、提升為民服務品質績效 .....	7
一、優質便民服務 .....	7
(一) 服務流程 .....	7
1. 服務流程便捷性 .....	7
(1) 單一窗口服務全功能 .....	7
A、為民服務中心提供署內全方位為服務 .....	7

B、e 化作業服務 .....	7
C、24 小時服務 .....	7
D、訴訟輔導服務 .....	8
(2) 申辦案件流程簡化程度 .....	8
A、「臨櫃辦理」案件 .....	8
B、「非臨櫃處理」案件 .....	10
(3) 申辦案件書表減量程度 .....	11
A、購買司法狀紙減量程度 .....	11
B、聲請狀紙減量程度 .....	12
C、辦案電腦查詢公文減量程度 .....	13
D、聲請增發書類減量程度 .....	13
E、按鈴申告書面減量程度 .....	13
2. 服務流程透明度 .....	14
(1) 案件處理流程查詢公開程度 .....	14
A、案件進行公開查詢 .....	14
B、案件偵結公開查詢 .....	14
C、人犯處理查詢 .....	14
D、網站公開查詢 .....	14
E、硬體公開服務 .....	14
F、資訊公開服務 .....	15
(2) 案件處理流程主動回應程度 .....	15
A、線上申請回應事項 .....	15
B、檢舉回應事項 .....	15
C、陳情事項回應 .....	16
D、偵查回應事項 .....	16
(二) 機關形象 .....	16
1. 服務場所便利性 .....	17
(1) 洽公環境適切程度 .....	17

A、良好環境規劃.....	17
B、明確標示指引.....	17
C、人性便民措施.....	17
D、環保節約作為.....	18
E、多媒體導覽.....	18
F、當事人保護.....	18
(2) 服務設施合宜程度.....	19
A、核心服務設施.....	19
B、一般設施與檢測.....	20
2. 服務行為友善性與專業性.....	21
(1) 服務親和程度.....	21
A、禮貌服務.....	21
B、主動協助.....	21
C、安全維護.....	21
D、溫馨服務.....	22
E、外籍人士服務.....	22
F、執行案件親民作為.....	23
(2) 服務可勝任程度.....	24
A、檢察專業服務.....	24
B、中午不中斷服務.....	24
C、法律諮詢服務.....	24
3. 服務行銷有效性—施政宣導有效程度.....	24
(1) 網站宣導.....	24
(2) 便民座談宣導.....	25
(3) 犯罪被害人保護關懷活動宣導.....	25
(4) 弱勢關懷活動宣導.....	27
(5) 廣播電台宣導.....	30
(6) 校園預防犯罪宣導活動.....	31

（三）顧客關係 .....	32
1. 民眾滿意度 .....	32
(1) 一般民眾意見調查 .....	32
(2) 受保護管束人意見調查 .....	33
(3) 社會勞動人易服社會勞動執行成效意見調查 .....	34
(4) 社會勞動執行機關（構）意見調查 .....	35
(5) 緩起訴處分義務勞務成效意見調查 .....	37
(6) 法官意見調查 .....	38
(7) 機關員工滿意度暨廉政意見調查 .....	38
2. 民眾意見處理有效性 .....	39
(1) 一般民眾意見 .....	39
(2) 受保護管束人意見 .....	41
(3) 社會勞動人意見 .....	41
(4) 社會勞動機構意見 .....	41
(5) 緩起訴義務勞務被告意見 .....	42
(6) 法官意見 .....	42
(7) 機關員工意見 .....	43
(8) 其他 .....	43
二、資訊流通服務 .....	45
（一）資訊提供及檢索服務 .....	45
1、資訊公開適切性與內容有效性 .....	45
(1) 公開法令、政策及服務資訊程度 .....	45
A、主動公開資訊百分百 .....	45
B、服務措施、出版品資訊公告周知 .....	48
(2) 資訊服務正確程度 .....	49
2、資訊檢索完整性與便捷性 .....	51
(1) 資訊分類，清楚明確 .....	51
(2) 全文檢索，快速便捷 .....	51

(二)線上服務及電子參與 .....	51
1、線上服務量能擴展性 .....	52
(1) 線上服務提供及使用情形.....	52
(2) 線上服務推廣績效.....	54
2、電子參與多樣性 .....	55
三、創新加值服務 .....	57
(一)創新「一站式服務」措施，減少被害人訊問次數.....	57
(二)首創辦理資源回收業者辨識電纜線，斷絕竊賊銷贓管道..	59
(三)首創義務律師法律諮詢駐點，加強訴訟協助 .....	61
(四)創新易服社會勞動項目，獲得三贏局面 .....	62
(五)獨創照顧服務員訓練，達成一舉數得之效果 .....	66
(六)新設「愛心基金」制度，展現「溫馨服務隊」行動關懷..	67
(七)犯罪被害人之保護及關懷 .....	68
(八)充分運用緩起訴處分金，落實弱勢關懷及照顧 .....	71
(九)迅速辦理外勤相驗，杜絕民怨產生 .....	72
(十)運用「i2 視覺化犯罪分析調查工具」，破獲兩岸重大詐 欺案件，避免民眾再受害 .....	74
(十一)首創「反職棒簽賭」策略，捍衛清新球賽環境.....	75
(十二)避免誤會繳納緩起訴處分金及行政裁罰為一事二罰， 主動說明救濟管道 .....	77
參、未來努力方向 .....	79
一、本諸為民服務精神，以同理心立場謹慎辦案 .....	79
二、簡化作業流程，提供有效能服務 .....	79
三、樹立機關良好服務形象，予人煥然一新感受 .....	79
四、重視民情民瘼，走入群眾行列 .....	80
五、善用社會資源，協助公共服務 .....	80
六、加強宣導及照顧弱勢被害人發揮人溺己溺之精神 .....	80
肆、附件一 資訊目錄 .....	81

一、資訊項目摘要內容及連結網址 .....	81
二、線上申辦電子表單一覽表 .....	86
三、法務部及所屬機關網站設置作業規範 .....	88
四、本署網頁推動小組成員 .....	90
五、本署網頁維護週期表 .....	91



## 圖表目錄

表 1	本署資訊公開項目及內容摘要表.....	45
表 2	本署便民服務資訊項目及內容摘要表.....	47
表 3	本署 99 年度全球資訊網張貼篇數紀錄表.....	50
表 4	本署 99 年度全球資訊網無障礙檢測紀錄表.....	50
表 5	本署 99 年度對外連結作業查詢紀錄表.....	53
表 6	99 年度檢察長電子民意信箱統計表.....	55
表 7	99 年度檢察長電子民意信箱處理情形統計表.....	55
表 8	易服社會勞動執行效益表.....	64
圖 1	本署願景目標圖.....	1
圖 2	本署為民服務中心.....	3
圖 3	殘障專用步道及愛心鈴.....	3
圖 4	民眾室內中庭休息區.....	3
圖 5	雙向電視訊問系統.....	4
圖 6	被害人溫馨談話室.....	4
圖 7	證人指認牆.....	4
圖 8	獨立之候保室.....	6
圖 9	迅速發還保證金.....	6
圖 10	書記官長親自率同司法志工主動服務.....	6
圖 11	增發書類簡化流程.....	9
圖 12	按鈴申告流程.....	10
圖 13	補發相驗屍體證明書簡化流程.....	10
圖 14	檢察官主動相驗.....	11
圖 15	觀護人署外服務訪視受保護管束人.....	11
圖 16	社會勞動人協助清潔環境.....	11
圖 17	例稿台.....	14
圖 18	檢察官查案連結.....	14
圖 19	按鈴申告.....	14
圖 20	優質英語環境獎座.....	17
圖 21	行政院第 6 屆金檔獎.....	17
圖 22	榮獲優良網站之獎勵.....	17
圖 23	本署室外中庭休息區.....	19
圖 24	清潔明亮盥洗間.....	19
圖 25	溫馨舒適哺乳室.....	19
圖 26	偵查庭遠距視訊設備.....	20
圖 27	士林戶政事務所駐點服務.....	20
圖 28	愛心傘.....	20
圖 29	東大門司法志工主動上前服務.....	24
圖 30	對外籍人士親切服務.....	24

圖 31	經媒體大幅報導科室主管溫馨服務.....	24
圖 32	簡政便民座談會.....	25
圖 33	柯承恩教授演講.....	25
圖 34	本署增建偵查大樓與當地住民溝通說明.....	25
圖 35	法務部長曾勇夫端午節探望蘇建和案被害人遺屬吳東諺之報導.....	27
圖 36	關懷汐止被害人遺屬之報導.....	27
圖 37	檢察長於律師教育訓練課程中宣導犯罪被害保護實務.....	27
圖 38	媒體弱勢關懷報導.....	30
圖 39	媒體公益關懷報導.....	30
圖 40	媒體敬老關懷報導.....	30
圖 41	檢察長至正聲電台法律宣導.....	32
圖 42	檢察官至臺北市立建成國中宣導法律常識演講.....	32
圖 43	檢察官至校園宣導法律常識演講.....	32
圖 44	99 年度一般民眾意見調查.....	33
圖 45	99 年度受保護管束人問卷調查.....	34
圖 46	99 年度社會勞動人易服社會勞動執行成效意見調查.....	35
圖 47	99 年度社會勞動執行機關（構）意見調查.....	36
圖 48	99 年度緩起訴處分義務勞務成效意見調查.....	37
圖 49	法官意見調查.....	38
圖 50	99 年度機關員工滿意度暨廉政意見調查.....	39
圖 51	便民服務線上申辦案件統計圖.....	54
圖 52	中庭民眾休息區開庭顯示看板及播放宣導短片液晶螢幕.....	55
圖 53	本署全球資訊網首頁跑馬燈登載宣導訊息.....	55
圖 54	法警室羈押公告液晶看板.....	56
圖 55	庭外顯示系統.....	56
圖 56	由部長、市長假忠孝醫院啟動「一站式服務」開幕式.....	59
圖 57	檢察長參加「一站式服務」開幕式.....	59
圖 58	至忠孝醫院參觀「一站式服務」之設備.....	59
圖 59	檢察長主持如何拒絕回收台電失竊電纜線座談會.....	60
圖 60	台電公司提供之電纜樣本開幕式，供座談會人員瞭解.....	60
圖 61	由台電公司授予資源回收業者樣本並當場照相存證.....	60
圖 62	為民服務中心提供法律諮詢服務.....	61
圖 63	義務律師法律諮詢駐點.....	61
圖 64	法律扶助基金會士林分會律師熱心服務.....	61
圖 65	新聞大幅報導社勞人協助聽奧國際賽場之淨灘場地整理.....	66
圖 66	社勞人在大同之家協助平房修繕成果發表.....	66
圖 67	法務部長曾勇夫由蔡檢察長陪同體驗社會勞動.....	66
圖 68	社勞人為需照護者抽痰工作.....	67
圖 69	社勞人學習人工呼吸術，於適當時機可救人救己.....	67
圖 70	本署結合市立聯合醫仁愛院區辦理社勞人訓練，習得一技之長.....	67

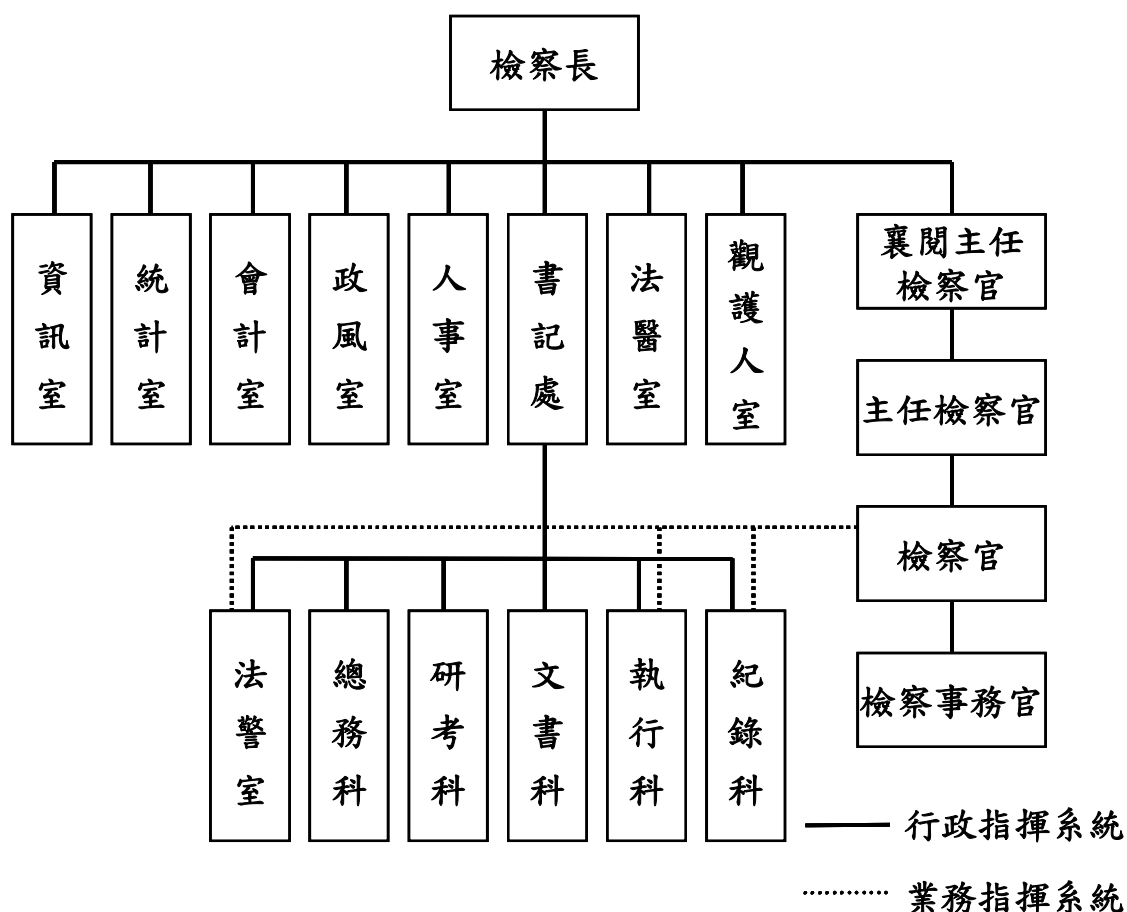
圖 71 法鼓山親子戶外關懷活動.....	71
圖 72 端陽龍「粽」登場關懷活動.....	71
圖 73 拼布馨意—生活藝術工坊課程.....	71
圖 74 檢察長、檢察官與樂山療養院院童合影留念.....	72
圖 75 由檢察官對陽明教養院捐贈節能循環扇 31 台等物資，展現弱勢關懷..	72
圖 76 檢察長與檢察官於聖誕節至八里天主教安老會關懷捐贈.....	72
圖 77 陽明山車禍檢察官主動相驗.....	74
圖 78 汐止母子命案檢察官第一時間前往相驗及勘查現場.....	74
圖 79 殺妻女 3 人命案檢察官鍥而不捨查出兇嫌.....	74
圖 80 破獲兩岸詐騙集團新聞報導.....	75
圖 81 i2 犯罪分析運用示意圖 .....	75
圖 82 組織犯罪網路簽賭案查獲報導.....	75
圖 83 聯合報刊載本署蒐證黑道別來，促請民眾勿職棒簽賭之大幅報導.....	77
圖 84 本署舉辦「兄弟丁一尤、前行」職棒球迷座談會.....	77
圖 85 本署於天母棒球場舉辦反職棒簽賭法治宣導.....	77



## 基本資料

機關名稱	臺灣士林地方 法院檢察署	首長	蔡清祥	職稱	檢察長
機關地址	台北市士林區士東路190號				
機關網址	www.slc.moj.gov.tw				
機關員額	共計：258人				
總預算	372,256千元				
聯絡人	陳鴻深	職稱	科長	電話	(02)28358369
E-mail 位址	a1015@mail.moj.gov.tw			傳真	(02)28342906

### 機關組織圖





## 壹、為民服務業務現況簡介

### 一、前言

檢察機關作為民主社會中守護社會正義之最後防線，除依法追訴犯罪、執行判決以維社會秩序外，更肩負定紛止爭、保護犯罪被害人、幫助更生人重返社會、擔任公益事件之國家代表人及統合各級偵查人員預防犯罪等職責，凡此種種，皆與民眾日常生活密切相關。從而，如何在貫徹嚴格法定程序正義要求下，以具有彈性及效率之便民服務措施圓滿達成前揭任務，實為無可避免之課題。

本署向以打擊不法、保障合法為主要職責，凡危害國家安全、破壞社會秩序或侵害民眾生命、身體、自由、財產權益者，除依法嚴予追訴，並確實執行判決外，更積極推展司法保護措施，加強法治宣導工作以預防犯罪，積極對被害人及其家屬提供適當之輔導與協助，以「細心、用心、同理心」的態度完成服務人民之天職，從司法為民之角度出發，創造當事人及司法機關雙贏效益，務求提升民眾對司法機關之信賴，進一步建立司法之社會信服力。

### 二、願景目標



圖 1 本署願景目標圖

貫徹執行政府重大刑事政策固為本署向來努力之目標，本署更深切體認到，民主社會之政府權源既來自於人民，自當為服務人民而存在，檢察機關亦不例外，因此以「公平、公正、公開」之辦案品質，來達成全體人民之託付。此外，落實兩人權國際公約所揭櫫之人權保障，在追求實質正義之同時，兼顧程序正義之要求，以建立人民對檢察機關之高度信賴。本署以「司法為民」作為價值依循，並努力提供切合人性及富有關懷之司法環境，以作為自我期許之願景目標。

### 三、設立為民服務中心

- (一) 本署為便利民眾洽辦公務，輔導訴訟進行，設置全方位服務處所，指定專人服務，採櫃檯化作業，以誠懇和藹之態度解答辦理刑事訴訟有關之程序事項，並免費提供常用書狀例稿，交由當事人取用，便利民眾。
- (二) 採任務編組方式，指定襄閱主任檢察官一人為服務中心主任、書記官長為副主任，另設幹事13人，負責辦理有關為民服務事項之策畫、協調、配合、聯繫、推動等工作。

### 四、具體為民服務措施

#### (一) 一般措施

- 1、實施櫃檯服務一元化作業，將下列業務集中於服務處單一窗口辦理：
  - (1)收狀。(2)受理增發相驗屍體證明書之聲請。(3)發放證人旅費(4)受理各項文件之聲請(如補發書類、核發結案證明書、核發執行完畢證明書)。(5)受理保證金、贓證物之發還。(6)受理人民以電話方式聲請事項。(7)受理案件進行程度之查詢辦理。
- 2、本署之道路指標、動線指引、各樓層及平面圖均為中英之雙語牌示，並製作各項作業流程圖，以利當事人洽辦公務之識別。為民服務中心採溫馨休息環境之布置，並陳列各式聲請書狀例稿及原子筆免費供民眾繕寫與參考。
- 3、為加強殘障便利設施，除設殘障專用步道、導盲磚、樓梯扶手、電梯間扶手、洗手間殘障設備及降低公共電話高度等殘障措施外，另在東大門殘障專用步道入口處特別裝設造型精緻之「愛心鈴」一座。





圖 2 本署為民服務中心



圖 3 殘障專用步道及愛心鈴

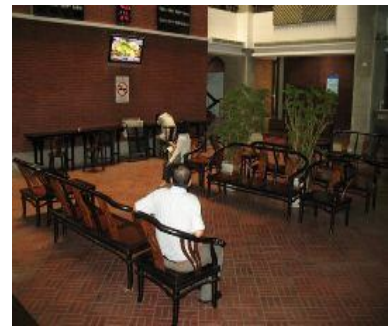


圖 4 民眾室內中庭休息區

## (二) 特殊措施

本署為檢察機關，服務內容及措施與一般行政機關有所不同，詳述如下：

### 1、設置「重大犯罪被害人申訴窗口」

為使民眾於遭遇重大犯罪時，能即時申訴，迅速獲得妥適處理與照顧，本署特成立處理「重大案件被害人申訴窗口」案件專案小組，由襄閱主任檢察官為召集人，各主任檢察官為成員，專責處理重大犯罪被害人之申訴，被害人申訴窗口設置專用電話、傳真機、郵政專用信箱，申訴電話號碼 2836-1408，傳真電話號碼 2835-3512，郵政專用信箱：台北郵政 105—102 號信箱，並於法警室窗口前明顯處設置「重大案件被害人申訴信箱」，以利被害人申訴，專案小組受理申訴後，均妥速處理，並由研考科追蹤列管。

### 2、設置「雙向電視訊問系統」及「被害人溫馨談話室」

為避免性侵害犯罪偵查中對被害人造成二次傷害，並加強對性侵害犯罪被害人之保護，本署係最先完成設置「雙向電視訊問系統」特別偵查庭及「溫馨談話室」，並配置訊問年幼性侵害犯罪被害人之輔助配備，使被害人得以在緩和之氣氛中陳述被害經過，完成偵查程序。

### 3、設置「證人指認牆」

為保障檢舉人及秘密證人之安全及隱私權，鼓勵檢舉人及秘密證人勇於指證以利偵查程序進行，在第 14 偵查庭增置「證人指認牆」，加強保護措施，以單面鏡讓被指認人無法看到鏡子的另一面，檢舉人及秘密證人得以安心且仔細的進行指證程序，以提升案件偵查品

質。

#### 4、增設「辯護人接見室」

因應刑事訴訟法第34條之修正及司法院大法官釋字第654號解釋意旨，對於辯護人之接見，應採取「監看而不與聞」之原則，對於辯護人與被告或犯罪嫌疑人之通信，應採取「開拆而不閱覽」之原則，本署設置律師接見之場所，使辯護人能與偵查中受拘提或逮捕之被告或犯罪嫌疑人接見或互通書信，以維護被告人權。

#### 5、設置「民眾陳情溫馨懇談區」

於政風室辦公室內，增設民眾陳情溫馨懇談區，配置沙發椅、飲水機、柔和之照明設備等設施，除利用溫馨之室內陳設及環境，穩定陳情人之情緒，以利陳情案件處理外，政風室人員亦可就近協助，如遇緊急狀況，並可立即通知法警室或派出所派員前來處理，以維護陳情人、本署人員及設施之安全。



圖5 雙向電視訊問系統



圖6 被害人溫馨談話室



圖7 證人指認牆

#### 6、設立「新收人犯處理顯示系統」

本署對新收人犯雖均以最快速度立即處理，惟人犯家屬於資訊不透明狀態下，不免焦急等待，為避免此等情形，特於法警室設立「新收人犯處理顯示系統」，使家屬明瞭人犯處理情形，並詳載具保之起訖時間，以利家屬妥速辦理具保、責付等事宜。

#### 7、設置「數位庭期表」

為加強案件在偵查程序中之便民措施，並提高司法效率及公信力，本署特建置偵查庭數位顯示系統，於各偵查庭外加裝電腦庭期顯示螢幕，提供律師及當事人瞭解該偵查庭目前進行之進度，俾利當事人自行斟酌時間，避免當事人焦急等候。

## 8、設置獨立之「候保室」

為妥適處理被告辦理具保程序，兼顧被告身體自由與尊嚴，特區分候保室與羈押室，除區隔候保人與在押人犯外，並設置文具，桌椅、茶水、衛生設備，兼顧採光、通風及整潔維護，另提供電話、兌換硬幣及辦理具保程序說明資料等服務，以利候保人迅速完成具保事宜。

## 9、偵查庭設置數位錄音及錄影設備

本署因應刑事訴訟法訊問過程全程錄音錄影規定，除更新錄音、錄影設備，並每週派員檢查設備性能，以利實施偵查庭全程錄音、錄影外，更要求開庭人員務必切實遵行全程錄音錄影規定，確保當事人權益，杜絕不當訊問，以提升司法機關公信力。

## 10、迅速發還刑事保證金及贓證物品

凡案件經不起訴處分確定或判決確定依法執行者，對偵查程序中繳納之刑事保證金及扣押之贓證物品，依法本應進行發還程序，對於該等刑事保證金及贓證物品，均不待當事人之聲請，即由承辦人於得發還時依法主動通知發還。如居外縣市者，經提出聲請，或在監服刑告知監所帳戶，即以劃撥或電匯方式發還，直接匯入繳款人帳戶，免其親自前來領取。

## 11、結合司法志工，強化服務功能

為避免民眾至本署洽公出現疑問時無人可洽詢，並提升公務機關效率與形象，本署特遴選具有服務熱忱優秀退休人員、社會人士為司法志工，在為民服務中心負責引導、轉介，並在服務處人員輔導下協助民眾書寫有關訴訟程序上之例稿、聲請表等。

## 12、掌握民意，提供適切服務

為驗證前開具體措施之成果及時效性，以作為日後提升效率及改善措施參考，本署特提供民意反應管道如下：

- (1)在為民服務中心及二樓偵查庭走廊前設置民眾意見箱，廣納建言，期與民眾建立雙向溝通管道，以瞭解民意，並以其需求為依歸，作為改進參考。

- (2)設置電子民意信箱 (slcmail@mail.moj.gov.tw)，由政風室專責人員每日開啟信箱，並依陳情事項之性質妥善處理，並回覆陳情人。
- (3)實施不定期訪查，採面對面訪查、電話抽問、問卷調查等方式，並以本署員工、民眾、廠商、律師及法官等為訪查對象，訪查結果作成談話紀錄表，擬具建議，並為適當處理。



圖 8 獨立之候保室



圖 9 迅速發還保證金



圖 10 書記官長親自率同司法志工主動服務

## 貳、提升為民服務品質績效

### 一、優質便民服務

為達成本署願景目標，除致力於前揭硬體設施之建置外，本署更自人性與關懷為出發，努力簡化流程、提升效率，並盡可能避免當事人勞費，以期在遵守法定程序之原則下，兼顧便民與服務，提升機關形象與民眾信賴感。

#### (一) 服務流程

##### 1. 服務流程便捷性

##### (1) 單一窗口服務全功能

##### A、為民服務中心提供署內全方位服務

本署將收文、發放證人、鑑定人、通譯日旅費、發還保證金、繳納罰金、受理增發相驗屍體證明書之聲請、受理民眾之查詢、受理電話之查詢、訴訟輔導及書狀例稿之提供，均集中在為民服務中心辦理，單一窗口服務之全功能程度達到 100%。

##### B、e 化作業服務

為免當事人奔波，徒增勞費與時間成本，特於本署網站設置網路作業窗口，提供服務如下：

- (a) 本署網站上設有不須憑證作業之「法務部單一申辦窗口」及須憑證作業之「法務部便民服務線上申辦系統」，提供電子化之服務，以便利民眾利用網路查詢，以節省民眾之勞費。
- (b) 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。其項目如下：戶役政資訊連結作業、公路監理電子閘門查詢、聯合徵信資訊、入出境資訊、典當資訊、警政資訊、外勞動態資訊、地政網際網路資訊、票據信用資訊、高額壽險資訊、行動及市內電話資訊、工商電子閘門資訊、稅務電子閘門資訊、刑案知識庫資訊連結、健保資訊資訊、保險犯罪資訊、IP 查詢資訊、戶役政資訊電子閘門作業、營利事業關係人資料查詢、商工行政服務 e 網通、家暴及性侵害資訊連結作業等共計 21 項。

##### C、24 小時服務

為便利民眾於非辦公時間進行洽公、查詢、告發、檢舉犯罪或反映各

種問題事項，本署利用下列方式提供全天候服務：

- (a) 民眾可透過檢察長信箱、民眾意見調查表、陳情函等方式反映問題，申辦事項或檢舉犯罪，均有專人受理，即時查明辦理並予答覆，節省當事人往返時間及舟車勞頓之苦。
- (b) 避免中午休息時間淪為服務之空窗期間，由科室主管輪值服務處，為民服務並代收訴狀、發放證人旅費、代收罰金及保證金。
- (c) 基於便民及效率考量，本署於下班時間及例假日仍然實施發放證人、鑑定人、通譯日旅費。
- (d) 夜間及例假日則由法警室代收任何狀紙，並以該時點作為本署收狀時間，避免當事人時效權益遭受不利益，99 年度全年總計 495 件。
- (e) 關於受理內勤之民眾申告或警方解送現行犯，及受理外勤相驗屍體之業務，皆由當日輪值內外勤人員提供 24 小時服務，隨報隨辦。

#### D、訴訟輔導服務

檢察機關業務畢竟為高度專業之業務，若無訴訟輔導設置，一般民眾難以瞭解程序事項並順利評估或主張訴訟上權益，本署透過以下方式提供訴訟輔導服務：

- (a) 本署網頁設有訴訟輔導專區，其內容含訴訟程序之介紹及輔導、為民服務工作流程圖等，使民眾能充分瞭解各項業務及其流程。
- (b) 與法律扶助基金會士林分會合作，在本署服務處設有駐點，於每星期一至星期五上、下午各派 1 位律師輪值免費為民眾解答法律問題。
- (c) 本署為民服務中心除輔導當事人撰狀外，並免費提供 35 種聲請書表供參考使用。

#### (2) 申辦案件流程簡化程度

##### A、「臨櫃辦理」案件

###### (A) 隨到隨辦

當事人親自到場辦理者，隨到隨辦，節省公文往返時間，並接受民眾法律諮詢及提供各項表格，輔導民眾繕寫各項聲請書。

###### (B) 即時查詢

受理當事人電話及現場查詢案件進行情形，每件約 3 分鐘內即可辦

妥。

(C)簡化流程

(a)簡化聲請增發結案書類流程，並達隨到隨辦之程度：

■改善前：本署因辦公空間不足，故檔案室設置於內湖區，對於聲請已歸檔之結案書類，當事人必先要填寫聲請狀，經收文後，送交承辦檢察官批示同意後，才送交書記官以公文函送，增發結案書類到達當事人手上，約三至七天，對於急需的人，可能緩不濟急。

■改善後：當事人無論於上班或中午時間親至服務台聲請增發結案書類，經服務台人員查明已歸檔者，則逕傳真檔案室，檔卷人員以同理心為民眾儘速調取書類，約 5 分鐘內即可傳至本署，送交當事人，可讓其迅速辦理後續事宜(當事人心存感佩，甚至亦有非轄區之案件當事人稱耳聞本署調取書類速度快，而詢問可否幫忙調取書類)，對於未歸檔者，則亦儘速連繫承辦書記官發給。

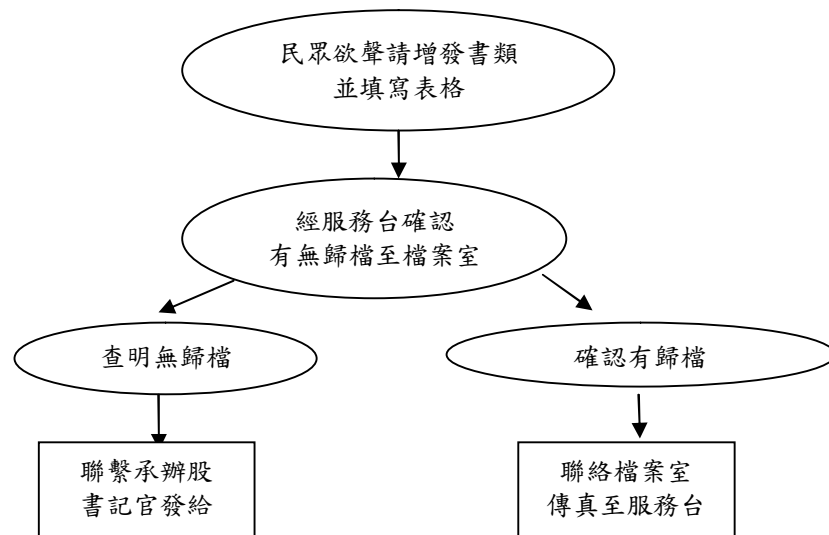


圖 11 增發書類簡化流程

(b)民眾提出告訴，除以書面提出外，亦可以言詞提出，只要持身分證明文件，直接至本署法警室按鈴申告，本署法警受理後，立即陳報內勤檢察官開庭處理。

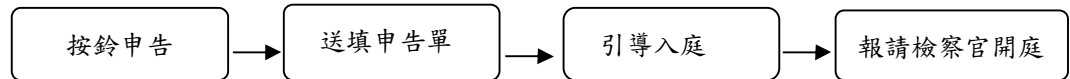


圖 12 按鈴申告流程

(c) 簡化聲請增發相驗屍體證明書流程：

■ 改善前：當事人必先要填寫聲請狀，經收文後，送交承辦檢察官批示同意後，才送交書記官以公文函送，增發相驗屍體證明書到達當事人手上，約三至七天。

■ 改善後：增發相驗屍體證明書直接在服務台辦理，從受理到交付當事人 5 分鐘內即可辦妥。

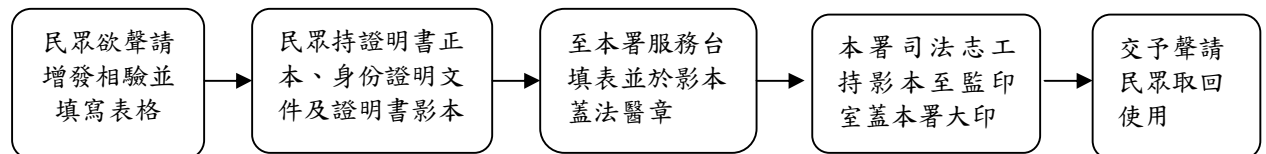


圖 13 補發相驗屍體證明書簡化流程

B、「非臨櫃辦理」案件

(A) 即時回覆

經由網路申請，問題係屬簡易者，即時回覆，若需會辦或研擬，亦於法定期間內完成。

(B) 專人受理

民眾透過檢察長信箱、陳情函反映、均有專人受理，即時查明辦理並予答覆。

(C) 電子化服務

本署網站上設有不須憑證作業之「法務部單一申辦窗口」計有 44 項聲請書表，須憑證作業之「法務部便民服務線上申辦系統」計有 21 項聲請書表，可提供電子化之服務。

(D) 主動通知

凡應發還之刑事保證金及贓證物品，均不待當事人之聲請，即由承辦人於得發還時依法主動通知發還。



### (E)署外服務

- (a)對於重大相驗案件，不待警方通報，檢察官即主動到現場瞭解處理，相驗後當場開立相驗屍體證明書。
- (b)對受保護管束人，本署觀護人依個案需要，進行不定期訪視，瞭解其家庭生活、經濟狀況、行為表現、實際就業等情形，如發現其有適應困難，或就學、就業、就醫、就養等問題則立即給予關懷、輔導及協助，預防其再犯。99 年度共進行訪視 699 人次、輔導就業 143 人次、就養 14 人、就醫 82 人、就學 12 人、推薦向更生保護會小額貸款 1 人、聲請獎助學金 12 人。
- (c)利用易服社會勞動之人力，派遣至社區或公共團體勞動服務，99 年度共提供 23,667 人次，計 177,351 小時服務。
- (d)加入行政院環境保護署之「清淨家園顧厝邊綠色生活網」，定期巡檢本署週邊環境之清潔，每個月查報十篇，並妥善運用社會勞動人力加以清除，尤其在木棉樹花落期間，回應居民要求，每小時打掃，以避免花絮飛揚影響健康。



圖 14 檢察官主動相驗



圖 15 觀護人署外服務訪視受保護管束人

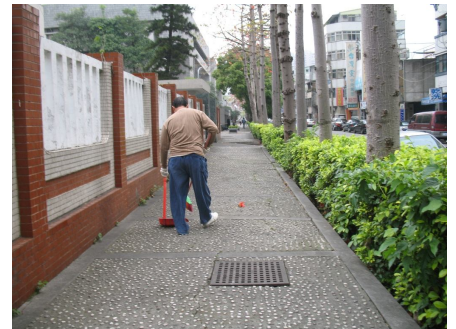


圖 16 社會勞動人協助清潔環境

### (3)申辦案件書表減量程度

#### A、購買司法狀紙減量程度

- (a)民眾至本署對案件有所聲請或請求時，以往須購買至少 2 張司法狀紙，徒增民眾勞費，本署就現況檢討，並基於便民服務之目標，簡化為每一聲請表格以一張司法狀紙達成民眾聲請或請求之目

的。

- (b)基於減省民眾費用支出及便民考量，本署為民服務中心免費提供 35 種聲請書表，其項目如下：被告委任狀、聲請案移法院併案審理狀、聲請變更期日應訊狀、聲請傳喚證人、鑑定人狀、聲請再議狀、聲請撤回再議狀、聲請撤回告訴狀、聲請檢察官提起上訴狀、聲請撤銷通緝狀、聲請查復案件進行情形狀、聲請變更送達處所狀、聲請移轉管轄狀、聲請送達書類狀、請求增發書類聲請表、請求發還保證金聲請表、請求解除限制出境聲請表、請求發還證物／扣押物聲請書表、請求准予易科罰金聲請表、請求准予分期繳納罰金聲請表、請求准就殘刑繳納罰金聲請表、請求更定應執行刑聲請表、請求發監執行聲請表、請求停止／延期執行聲請表、請求囑託執行聲請表、請求核發結案證明聲請表、請求發給執行完畢證明書聲請表、請求補發相驗屍體證明書聲請表、受保護管束人書面報到聲請表、受保護管束人住所遷移聲請表、受保護管束人出國聲請表、和解書、受保護管束人離開受保護管束地聲請表、平民法律扶助申請書、委託書，民眾除可免費使用狀紙外，遇有疑問並可當場洽詢本署服務人員或走動式服務人員，以達提升效率及機關親民便民形象之目標。
- (c)本署 99 年度免費提供例稿計 3,505 件，減少民眾購買狀紙開支節省新台幣 10,515 元。

#### **B、聲請狀紙減量程度**

- (a)以電話查詢者，經為民服務中心服務人員確認身分關係後，毋須填具聲請狀，即可查詢案件進行情形，本署 99 年度電話查詢計 14,400 件與 98 年度計 4,676 件比較，成長率達 207.95%。
- (b)本署設置有「法務部單一申辦窗口」及「法務部便民服務線上申辦系統」，前者只須本身有電子郵件信箱，後者須有自然人憑證即可不用寫聲請狀，上網查詢，至 99 年度，「法務部單一申辦窗口」計 126 件、「法務部便民服務線上申辦系統」計 3 件，與 98 年度「法務部單一申辦窗口」計 57 件、「法務部便民服務線上申辦系

統」計 5 件，合計成長率達 108.06%；網路申辦中之「法務部便民服務線上申辦系統」，因為自然人憑證使用尚未普遍，以致申辦件數仍然很少，猶待加強宣導。

(c)本署設置有檢察長電子信箱，民眾可隨時上網陳情，由政風室即時予以處理並答覆，99 年度電子信箱計 637 件，與 98 年度計 177 件比較，成長率達 259.88%。

#### C、辦案電腦查詢公文減量程度

本署以往就案件之查詢，須製作公文向受文機關查詢，徒增時間與作業成本，現以電子閘門對外連結作業，大幅簡化流程，其成效為：使用電子閘門對外連結作業查詢戶役政資訊連結作業 8,412 筆、公路監理電子閘門查詢作業 412 筆、聯合徵信資訊連結作業 2,907 筆、入出境資訊連結作業 1,092 筆、戶役政資訊電子閘門作業 12,094 筆、典當資訊連結作業 50 筆、警政資訊連結作業 15 筆、外勞動態資訊連結作業 36 筆、地政網際網路資訊作業 4 筆、票據信用資訊連結作業 457 筆、高額壽險資訊連結作業 67 筆、行動及市內電話資訊連結作業 5,460 筆、工商電子閘門資訊連結作業 18 筆、稅務電子閘門資訊連結作業 1,813 筆、刑案知識庫資訊連結作業 482 筆、健保資訊連結作業 468 筆、保險犯罪資訊連結作業 135 筆、IP 查詢資訊連結作業 24 筆、三親等資訊連結作業 2 筆、公司影像調閱系統 1 筆、營利事業關係人資料查詢作業 2 筆，總計 34,123 筆，本署 99 年度與 98 年度總計 33,152 件，成長率達 2.92%。

#### D、聲請增發書類減量程度

(a)聲請增發死亡證明書，只須死者家屬提出身分證，證明與死者關係，即予以辦理，本署 99 年度共辦理 687 件。

(b)當事人聲請增發結案書類，經服務台人員查明已歸檔者，則逕轉檔案室調取書類，檔案室雖位於內湖及坪林，本署仍克服時空環境，專人調卷，立即以傳真方式送交當事人，本署 99 年 1 月至 12 月底止共辦理 485 件，與 98 年度 341 件比較，成長率達 42.22%。

#### E、按鈴申告書面減量程度

民眾按鈴申告經受理後，直接由內勤檢察官訊問，書記官製作筆錄，民眾毋需自費請律師撰狀，或自己撰狀，99 年度共受理 386 件，與 98 年度計 348 件比較，其成長率達 10.91%。

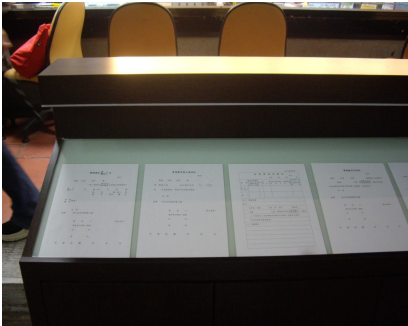


圖 17 例稿台



圖 18 檢察官查案連結



圖 19 按鈴申告

## 2. 服務流程透明度

### (1) 案件處理流程查詢公開程度

#### A、案件進行公開查詢

利用本署一審支援檢察官辦案系統可提供案件承辦人員、承辦進度、辦理程序等訊息，在不違反偵查不公開原則下，基於便民與服務之精神提供相關資訊查詢服務。

#### B、案件偵結公開查詢

對於案件偵結情形，除張貼本署公布欄，並公布於網站上，民眾不須親自至本署觀看公布欄或臨櫃查詢，即可得知案件偵結情形。公布網站之措施係本署率先試辦，效果良好，致各地方法院檢察署均跟進辦理。

#### C、人犯處理查詢

設立「新收人犯處理顯示系統」於法警室，有大型電腦螢幕可供當事人家屬觀看，充分明瞭人犯處理情形，並詳載具保之起訖時間，以利妥速辦理。

#### D、網站公開查詢

(a) 本署於服務場所及機關網站上公布標準處理流程。

(b) 將各科室承辦之業務、職掌範圍等公布於本署網站上。

(c) 本署網站建置有法律常識問答、常見問題等，主動告知民眾基本法律常識及應注意事項。

## E、硬體公開服務

- (a)製作各項為民服務工作流程圖牌示掛於服務處周圍走廊，並張貼於本署網頁。
- (b)印製為民服務白皮書、簡介放置服務處，供民眾索取。
- (c)本署於每間偵查庭外加裝電腦庭期顯示螢幕，讓律師及當事人瞭解目前進行情形。

## F、資訊公開服務

- (a)本署 99 年度受理電話查詢計 14,400 件，現場查詢計 6,791 件，網路查詢計 129 件、使用電子閘門認證辦理計 31,182 筆。
- (b)本署於傳票上、發函時，特將承辦人、電話(包括分機號碼)、傳真號碼與本署網址顯示於公文函，並於信封上提供電話、地址、網址、位置圖。民眾可以電話、信件或網路方式洽詢。
- (c)辦理各項法治宣導時，將本署電話、地址、網路等印製於本署各項文宣資料上，民眾除可循相關電話、地址及網路查詢外，亦可現場向本署為民服務中心書記官查詢。

## (2)案件處理流程主動回應程度

### A、線上申請回應事項

民眾透過「法務部單一申辦窗口」、「法務部便民服務線上申辦系統」聲請事項，其系統會顯示告知已收件、駁回、准許、已交辦等資料，對於須由承辦檢察官決定者，經陳閱檢察長後，即交由承辦股處理。若聲請事項急迫時，則以電話連繫。

### B、檢舉回應事項

本署 99 年度檢察長電子信箱由政風室受理 637 件，其中陳情類 232 件，佔 36.42%；檢舉類 147 件，佔 23.08%；諮詢法律類 36 件，佔 5.65%；其他類 222 件，佔 34.85%。處理結果：存查 381 件，佔 59.81%；轉其他機關 36 件，佔 5.65%；函復寄件人 220 件，佔 34.54%。轉其他機關及函復寄件人合計 256 件，其中 1 至 3 天答覆者計 147 件，佔 57.42%；4 至 6 天答覆者計 71 件，佔 27.73%；7 至 15 天答覆者計 27 件，佔 10.55%；16 至 30 天答覆者計 11 件，佔 4.3%，所有電子信箱

郵件均在規定期限內答覆。

### C、陳情事項回應

對於陳情函件依性質交由相關科室處理或分「陳」、「調」案件，交由主任檢察官依規定於30日內查明，並將處理情形函覆陳情人，對於逾期未結案件，本署研考科每月均會催辦，並請承辦主任檢察官敘明未結原因，陳報高檢署審核。

### D、偵查回應事項

- (a)對於「速偵」案件，於被移送本署經檢察官偵訊後，檢察官當庭主動告知，本案將予以聲請簡易判決處刑或緩起訴處分或職權不起訴處分，只要開庭一次即可偵結，減少當事人往返地檢署之次數，並迅速獲得結論，而不致長期憂心。
- (b)案件偵結後，主動寄送書類予該案件之當事人及移送之司法警察機關，且偵結情形於本署網站或本署大門邊之公布欄上均有公布，民眾可至公布欄或至本署網站查看。
- (c)被告經傳訊到案後，檢察官認有聲請羈押之必要時，依刑事訴訟法規定，會主動交付被告及其家屬逮捕通知。
- (d)受刑人經通緝到案需發監執行者，主動詢問受刑人家裡有無亟需照顧之小孩或是老人需要社會局安置，若有，即由本署主動連絡當地社會局派員前往探視或安置。

## (二) 機關形象

本署本著親民、禮民、便民之理念，推動為民服務不遺餘力，最近5年之績效如下：

年度	優良項目	獎項
94年度	優質英語環境	榮獲「優等」獎座及標章
97年度	行政院第6屆金檔獎	榮獲金檔獎
97年度	法務部所屬機關中英文網站查核	榮獲優良網站機關
97年度	政府機關學校全面節能減碳措施評鑑考核	達到績效標準敘獎
97年度	法務部所屬機關電話禮貌測試	評為優良

98 年度	政府機關學校全面節能減碳措施評鑑考核	達到績效標準敘獎
98 年度	綠色採購成果統計及績效評核	達到績效標準敘獎
99 年度	法務部所屬機關電話禮貌測試	榮獲優等
99 年度	為民服務經臺灣高等法院檢察署評為優良	推荐參獎



圖 20 優質英語環境獎座



圖 21 行政院第 6 屆金檔獎



圖 22 榮獲優良網站之獎勵

## 1. 服務場所便利性

### (1) 洽公環境適切程度

#### A、良好環境規劃

本署內外環境現劃完善，東大門專供訴訟當事人進出，西大門則專供院檢員工出入，中庭設有花園，走廊擺飾盆栽及圖畫，一樓穿堂及二樓偵查庭均設有當事人暨律師休息處，且辦公大樓周圍種植有花木，兼顧人性考量，為適宜的洽公環境。

#### B、明確標示指引

(a) 本署之各項服務標示及方向引導均為中英文之雙語標示，清楚明確。各項申辦服務均集中在一樓，且基於單一窗口概念，多集中於同一處所，動線規劃妥適並符合民眾使用習慣。本署辦理優質英語環境表現優異，於 94 年榮獲「優等」獎座及標章。

(b) 本署在士林區中山北路與忠誠路口、士東路口設置雙語路標，方便指引民眾洽公。

#### C、人性便民措施

(a) 全面更新、綠化本署辦公大樓之盥洗間，每間盥洗室提供洗手清

潔液及烘手機供民眾使用。另於候訊室內準備女性衛生用品如衛生棉等，提供給司法警察機關移送女性嫌疑人或收容人不時之需。

(b)西大門改裝殘障坡道，降低坡道坡度及加裝扶手，使殘障人士更方便使用。

(c)1樓中庭加裝電子萬年曆時鐘，方便當事人填寫資料時參照使用。

(d)本署為方便來署婦女哺乳及嬰兒更換尿布，在一樓特別設置哺乳室，擺設有冰箱、沙發、換尿布檯等溫馨設備，空間隱密獨立，便利婦女使用。

(e)設置辯護人接見室，提供律師與新收人犯或羈押之被告接見晤談。

(f)本署為方便視障人士，於電梯內設置語音及點字設備。

#### **D、環保節約作為**

響應政府環保政策：

(a)實施資源回收：設置資源回收筒，另每辦公室並設廢紙回收箱，定期有專人回收。

(b)節能減碳：本署落實節能減碳成效，99年度用電度數633,760度，較98年度669,760度，降低5.15%；99年度用油量計24,815.3公升，較98年度27,937.92公升，降低11.18%。

#### **E、多媒體導覽**

為便利民眾洽公及提升效率，本署在為民服務中心設置觸控式多媒體導覽系統，建置本署業務簡介、各項作業流程、法律宣導及各樓層導覽等功能。

#### **F、當事人保護**

為加強對性侵害犯罪被害人之保護，本署係最先完成設置「雙向電視訊問系統」特別偵查庭及溫馨「談話室」，並配置訊問年幼性侵害犯罪被害人之輔助配備，使被害人得以在較緩和之氣氛中陳述被害經過；為保障檢舉人及秘密證人之隱私權及安全，在第14偵查庭增置「證人指認牆」，加強保護措施，提升檢舉人及秘密證人勇於舉發指認。





圖 23 本署室外中庭休息區



圖 24 清潔明亮盥洗間



圖 25 溫馨舒適哺乳室

## (2)服務設施合宜程度

### A、核心服務設施

#### (a)輔助服務

本署為民服務中心提供繕寫桌椅、原子筆、訂書機、完整之例稿範例及各種聲請事項空白例稿，供民眾填寫聲請書狀之用。另提供老花眼鏡、影印機、傳真機、無線網路環境、六法全書、訴訟輔導書狀參考範例 3 套 10 本及各種法律常識及施政宣導、婦幼保護及犯罪被害人保護等文宣，以備民眾不時之需。

#### (b)e 化服務設施

為民服務中心內設置電腦，對於當事人案件之查詢，只需核對身分資料，經確認後，由本署服務人員為其查詢，99 年度現場查詢計 6,791 件，電話查詢計 14,400 件。

#### (c)多媒體服務設施

為民服務中心內設置播放影片液晶螢幕設備，對於等候開庭之當事人播放法律宣導影片及時事新聞。

#### (d)引導服務設施

各項工作流程圖等大型牌示，懸掛於民眾進出之走廊上以便利民眾瞭解本署各項作業流程及處理。

#### (e)隱私維護設施

設置「雙向電視訊問系統」、「被害人溫馨談話室」暨「證人指認牆」使被害人得以在較緩和之氣氛中陳述被害經過；及保障檢舉人、秘密證人之隱私權及安全。

(f)遠端服務設施

本署定期將偵查終結之偵查結果公告於本署網站電子公布欄中，民眾毋庸到署查詢，免舟車勞頓之苦；另在本署第1偵查庭設置「遠距視訊設備」，減免訴訟當事人往返奔波及戒提人犯之風險，99年度辦理遠距訊問計315件，較98年度303件，成長率達3.96%。

(g)集中服務設施

本署將收文、訴訟輔導、發還保證金、繳納罰金及發放證人、鑑定人、通譯日旅費等均集中在單一窗口全程服務。

(h)駐點服務設施

本署結合臺灣士林地方法院、士林戶政事務所在本署為民服務中心設駐點櫃台，每星期二（上午）、四（下午）受理民眾辦理戶籍事宜。

(i)貼心服務設施

本署於各出入口設有手洗酒精消毒清潔用品及放置愛心雨傘，供民眾免費取用。



圖 26 偵查庭遠距視訊設備



圖 27 士林戶政事務所駐點服務



圖 28 愛心傘

## B、一般設施與檢測

(a)定期檢測

本署各項行政設備均妥適安全，並定期檢測維護，例如偵查庭之錄音（影）設備之定期檢測，電梯、飲水機之定期保養等。

(b)無障礙設施

基於便民及服務精神之要求，本署向即致力於無障礙空間之營造，無障礙設施完備，除設有無障礙設備之廁所及走道外，並在民眾出

入之東大門前設有愛心鈴，有需求之民眾，僅需按愛心鈴，即有司法志工主動幫忙扶持或引導及轉介，並提供輪椅可供需要之民眾使用。另本署停車場亦設有殘障車位可供殘障人士使用。

## 2. 服務行為友善性與專業性

### (1) 服務親和程度

#### A、禮貌服務

(a) 禮貌之服務態度乃影響民眾觀感之第一印象，本署一向重視各臨櫃承辦人員之服務禮儀，檢察長於工作會報中亦特別指示各科室主管須確實督導所屬人員注意服務態度及電話禮貌，研考科於不定時抽測同仁之服務態度，在首長重視及各科室主管督導下，本署同仁服務禮儀良好，於法務部 99 年第 1 季電話禮貌測試，被評定為優等。本署 99 年度自行電話禮貌測試總計 131 人次，平均為 90.62 分，表現優良。

(b) 邀請士林社區大學張副校長禮修講授「為民服務態度暨電話禮儀」，提升本署同仁對於禮貌及電話禮儀之技巧，本署各科長、書記官、法警等均踴躍參加，精闢演說之餘，本署同仁亦能進一步了解服務之本質，並互相鼓勵，更提升本署向心力與為民服務之品質。

#### B、主動協助

(a) 本署在第一辦公大樓東大門、西大門、第二辦公大樓各配置 1 位司法志工，本諸愛心、服務熱忱與便民態度，只要發現需要幫助之民眾，隨即主動提供必要之協助，並引導或轉介至所須單位，成效斐然，並深獲民眾好評。

(b) 本署觀護人室每月均主動訪視受保護管束人，並致力於提供就業、就學、就醫輔導，俾利受保護管束人早日復歸社會體系。

#### C、安全維護

(a) 本署 24 小時輪值受理案件，對於交保之當事人或證人提供夜間保護及叫車之服務，無論本署員工、當事人因加班或開庭至夜深時分，均可向本署法警室提出請求，屆時派遣法警保護並聯絡計程車，本署法警室備有計程車行資料可供挑選；另亦提供復康巴士叫車服

務，協助身心障礙人士搭乘。

- (b)民眾至本署開庭時，如有人身安全顧慮，得向法警室請求協助。開庭前會請其先暫留法警室，待開庭時由法警陪同前往開庭地點，庭訊結束後離開本署時，本署也將盡力協助其安全離開，必要時亦會請轄區分局或派出所支援。
- (c)被告獲准交保，惟其現金不足時，則由法警戒護被告至署內提款機提領保證金，辦理具保事宜。
- (d)性侵害案件被害人於報到處報到時，為免二次傷害，先請其留置於法警室內，調整前往偵查庭之時間路線，以避免與被告碰面，造成二度傷害。

#### **D、溫馨服務**

- (a)本署成立溫馨服務隊，並由主管及本署熱心員工採取走動式服務，每日上班時間由各科室主管輪值，親自面對民眾，感受民眾需求，如發覺尚需改善部分或本署員工服務態度不佳者，則通知權責科室主管改進，此項服務深獲肯定，並經媒體大幅報導。
- (b)曾有民眾原欲至士林行政執行處，誤至本署執行科報到，本署秉諸服務態度及不推諉之精神，主動代民眾打電話向士林行政執行處詢問相關事宜，以便民眾預先知曉士林行政執行處的案件為何。
- (c)又如本署 99 年 8 月 13 日辦理約僱書記官甄選，計有 62 人報名，38 人到場，其中聽障應試者，洽請台北市勞工局遴派翻譯人員到場服務，照顧身心障礙人士權益。

#### **E、外籍人士服務**

- (a)本署位於天母地區，外籍人士(美國、日本、韓國、印度、南美洲等各國人)極多，台北美國學校、日僑學校及歐洲學校林立，乃本轄特色之一，為加強外籍人士服務，本署組成外語小組及人才資料庫(內含英、日語)，提供外籍人士之諮詢，解決語言溝通障礙。對於東南亞國籍之當事人，本署亦與特約翻譯人員保持連繫，隨時請求協助。
- (b)為展現國民外交，提供對外籍人士訴訟協助，本署除藉天母商圈活

動時機予以法治宣導外，亦邀請外國學校學生職員參訪本署，讓參訪者瞭解我國之法律制度、法庭運作情形，以及常見法律問題並透過本署網站資訊傳播，讓非本國之人士了解地檢署檢察官之職能，減少因不知法律而觸法之風險。

- (c)本署除中文網站外，另設置有英文版網頁，介紹我國檢察制度、本署位置及為民服務白皮書，此外並建置全國檢察機關唯一的日文網頁。

#### F、執行案件親民作為

- (a)受刑人於本署辦理酒駕案件易科罰金案件時，主動告知受刑人行政罰法有關一罪不兩罰規定，本件可以聲請折抵交通罰鍰，並主動提供書類予受刑人。
- (b)有關發監執行之受刑人，若無法自理生活，例如下半肢癱瘓，經監所評估後拒收，由本署法警帶回本署，如因受刑人無家屬可將之帶回，主動替受刑人連絡其之前的居家照顧人，告知該受刑人將回到原住居所，請其居家照顧人繼續到其住所看顧，避免該受刑人回其住所後，因無人照顧，而致其生活遭遇困境。
- (c)對於需發監執行之受刑人，本署於傳喚、拘提或通緝到案後，均會訊問受刑人「家裡是否需社會局協助安置，若有，書記官會主動通報社會局前往探視。」例如本署執行科有一案件，受刑人向承辦書記官說家中有老婆及2個小孩需照顧，希望能派員探視，承辦書記官隨即電話連繫台北市北投區公所社會課課長，經該課長回報：「該家庭已由社會課列管照顧，該老婆可照顧自己小孩等語」，承辦人始放心依規定發監執行。
- (d)為體恤無資力聲請易科罰金之受刑人，本署運用分期繳納罰金制度，對於符合刑法第41條易科罰金之要件者，如被告以無資力一次完納為由檢具相關證明聲請分期繳納，本署均予准許，並考量被告職業、教育及其經濟狀況，延長分期繳納期間。
- (e)被告經通知到案執行時，如依其檢具之證明顯示被告無論立即完納或是分期繳納均有困難者，本署會斟酌其情況，給予最長六個月之

緩衝期，供其籌措應繳納之金額。

(f)於分期制度及緩衝制度實施之後，被告不致於因一時資金不便而必須面臨牢獄之災，因此常有被告於繳納罰金執行完畢後，會以口頭向書記官表示感謝或是寄送感謝函。



圖 29 東大門司法志工主動上前服務



圖 30 對外籍人士親切服務



圖 31 經媒體大幅報導科室主管溫馨服務

## (2)服務可勝任程度

### A、檢察專業服務

本署為民服務中心係指派資深績優之書記官擔任為民眾解決有關法律及一般行政業務之問題，其操守及專業能力，均獲肯定，另外聘請本署退休書記官擔任司法志工，特別在為民服務中心提供專業服務，協助輔導民眾申辦事項，可避免錯誤或耽擱時間。

### B、中午不中斷服務

本署為加強便民起見，倡導服務不午休，由各科室主管輪值服務中心來為民眾服務，除了訴訟輔導外，並代收訴狀、發放證人、鑑定人、通譯日旅費、增發書類、相驗屍體證明書等，由於主管經驗豐富，可以提供全程服務。

### C、法律諮詢服務

與法律扶助基金會士林分會合作，在本署服務處設立駐點，於每星期一至星期五上、下午各派 1 位律師輪值免費為民眾解答法律問題，99 年度總計服務 4,135 人次，由於解答者為法律專業人士，深獲信任。

## 3. 服務行銷有效性—施政宣導有效程度

### (1)網站宣導

A、「為民服務白皮書」、「工作計畫」、「99 年度提升服務品質執行計畫」等除放置為民服務中心供民眾取閱外，並透過本署網站連結各項服務項目、設施及施政方針，使民眾能瞭解服務內容及施政政策，99 年度上網點閱之人數累計已達 31 萬多人次。

B、每日於為民服務中心播放法治宣導影片，供至本署洽公民眾了解政令及有關民眾切身之法律知識，每日約 150 人觀看。

## (2)便民座談宣導

A、本署與臺灣士林地方法院於 99 年 6 月 30 日聯合辦理「99 年簡政便民座談會及企業誠信倫理演講」，邀請各界業者、個人或團體、公會及公益性團體代表參加，藉由此次之座談會來檢討改善目前作業程序及服務品質，透過溝通即時反映及宣導政府各項政策。

B、本署於 99 年 8 月 11 日及 8 月 19 日邀請正修科技大學講座教授周燦德、台灣大學教授柯承恩分別講授「執行力與應變力」、「政策行銷與形象管理」，得以加強公務人員之政策溝通與宣傳能力、執行力、應變力，提昇服務品質。

C、本署興建偵查大樓，於辦理申請都市設計審議前，分別於 99 年 4 月 2 日及 12 月 9 日辦理在地住民說明會，順利達成與當地住民溝通說明。

D、本署為傾聽民眾之心聲，貼近人民感受，深化司法改革，擬邀集轄區之當地居民、民意代表、企業意見領袖、媒體人員、學者專家、律師先進、法院法官等，分區辦理「司法改革民意座談會」就相關議題提出建言。



圖 32 簡政便民座談會



圖 33 柯承恩教授演講



圖 34 本署增建偵查大樓與當地住民溝通說明

### (3)犯罪被害人保護關懷活動宣導

檢察機關除以追訴犯罪為核心工作外，另外一項重要工作是公益關懷，過去社會常重視被告權益而忽略被害人及家屬，導致司法機關公信力與民眾信賴無法提升，本署重視犯罪被害人權益，並具體擔負照顧被害人及家屬之責，且為提高社會能見度，經常舉辦犯罪被害人保護關懷活動，並經媒體報導，達到宣傳效果，列舉重要者如下：

A、99年於端午佳節前夕，由法務部曾部長勇夫率同士林地檢署蔡檢察長清祥等一行人前往汐止，訪視慰問轟動一時震驚社會之蘇建和案遺屬吳老太太及吳小弟（吳東諺），以傳達社會持續對他們的關懷及協助。吳小弟之伯母代表吳家感謝部長及士林地檢署及協會持續的關懷，目前吳小弟需仰賴呼吸器維生，飲食亦需受控制，但意識仍相當清楚的當場表達感謝法務部曾部長勇夫對弱勢之關懷。

B、本署踐行「犯罪被害人志工認輔保護個案之長期追蹤輔導」業務，經汐止認輔志工協助得知，汐止當地之車禍案件遺屬，因長期罹患腎病與病魔抗戰，莊母為全心照顧雙子無法外出就業，因此短期間家計陷入困頓，特由擔任本分會榮譽主任委員之士林地檢署蔡檢察長清祥與犯罪被害人保護協會臺灣士林分會陳主任委員金華，率分會專任人員及保護志工，前往探訪並致贈「急難救助金」3萬元，除協助案家舒緩因醫療開支所造成之經濟負擔，同時亦鼓勵莊姓少年，以更堅毅之心靈，勇於面對人生，以傳達社會持續對他們的關懷及協助。

C、於99年9月18日假銘傳大學，辦理「愛馨99律師教育訓練課程-犯罪被害保護實務研習」，向律師講授犯罪被害保護實務之專業知識，並增進扶助律師對於馨生人的認識，以精進律師之扶助品質，逐步建立犯罪被害保護專科律師。研習會中並宣導犯罪被害人補償制度之精神及補償相關程序與規定，期盼透過律師協助提醒申請之權益，同時避免造成過高或錯誤期待，使得國家立意良善之制度遭受誤解。



D、於各年節期間結合社會資源，舉辦多元化形式之戶外關懷活動，藉此幫助社會大眾靠近馨生人也讓馨生人重新感受到社會的溫暖，如：於春節期間結合金山法鼓山世界佛教教育園區，舉辦參訪及山水禪修之體驗活動，更藉由法師開釋，開闊馨生人的心情，使其拋開過往仇恨，展望未來；於端節期間結合淡水大屯花卉農場，辦理包肉粽體驗及親子戶外團輔體驗活動，除帶著馨生人走入山林亦藉此增進家庭成員間彼此之關懷與支持，舒緩平日繁忙的心情；於國家音樂廳辦理愛馨音樂會，於佳節倍思親的時刻，以著悠揚的樂聲，灌溉馨生人枯竭的心田，注入愛心與溫暖。

以上活動均透過媒體的報導，讓民眾更加瞭解犯罪被害人保護之意義，以及政府重視的程度，期盼社會各界能出錢出力予以支持。



圖 35 法務部長曾勇夫端午節探望蘇建和案被害人遺屬吳東諺之報導



圖 36 關懷汐止被害人遺屬之報導



圖 37 檢察長於律師教育訓練課程中宣導犯罪被害保護實務

#### (4)弱勢關懷活動宣導

近年來經濟持續不景氣，許多弱勢家庭常因家庭困難在求助無門之下發生悲劇，有鑒於此，自 98 年以來本署在運用緩起訴處分金補助弱勢關懷上不遺餘力，每季固定對於轄區內(士林、大同、北投、內湖、南港、汐止、八里、三芝、石門、淡水等)有金錢或物資需求的團體或家庭亦盡可能評估其需要，並提供必要協助，具體措施如下：

A、本署曾於 97 年間運用緩起訴處分金辦理許多公益關懷活動，包括

「幸福端陽，佳節有愛」專案，捐贈成人及兒童紙尿布、奶粉及營養補充品及副食品等，使聖安娜之家院生感受到社會的溫暖。

「體惠士檢愛，光輝聖誕情」計畫，為臺北市中山北路 7 段上的體惠育幼院訂製新床架並購買電腦主機、冰箱及洗衣精、食用油、

奶粉等消耗物資，協助完成該機構因經費不足懸宕已久之物品器具汰換計畫。還有「圓滿中秋，士檢傳愛」專案，捐贈成人紙尿布、營養奶品等給八里愛維養護中心。藉由公益關懷活動，檢察官們個個褪下法袍，走入法律之外的另一世界，感受身心障礙人士的不幸與不便，更深刻體認到除了伸張公義之外，社會還賦予其濟弱扶傾的另一項重大使命。藉此也期盼對社會大眾產生拋磚引玉的示範作用，呼籲大家以實際行動共同關心身心障礙族群的需要。

- B、透過兒福聯盟捐贈弱勢家庭兒童健保費補助費用。根據兒福聯盟調查發現，超過三成的弱勢家庭兒童無法到醫院矯正蛀牙、近視等問題；其中有近 5% 的孩子，在患病嚴重（如發高燒、長水痘…等）的情況下，家長也無意帶他們去看醫生，這些孩子的健康保障堪憂。故此次捐贈活動，使五十名弱勢家庭兒童受惠。
- C、辦理「扶弱濟貧平安更生」專案，計捐贈「平安居」日用物資 216,200 元。平安居隸屬於財團法人天主教聖母聖心會，其性質乃為由台北市政府社會局委託辦理之無家貧弱民眾緊急庇護中心，專為老弱殘疾，無家可歸者，提供暫時庇護的中途之家以及為流浪者、無家可歸的更生人、社會邊緣人提供庇護、膳宿、沐浴、就業輔導及疾病醫療等服務。使其在失意、失敗中，得到及時幫助、重獲新生，幫助其重返社會、重返家庭。本署為展現柔性司法對更生人及弱勢族群之關懷及照顧，發揮緩起訴處分金的公益精神，提供其所需物資，期能協助降低社會之貧窮及犯罪問題。
- D、辦理「照亮海角星光—螢火蟲國小學園電腦設備更新」計畫，捐贈「新生活社會福利發展促進會」6 部新電腦、1 部多功能印表機。台灣的北海岸地區雖鄰近都會邊緣，卻嚴重缺乏社會資源，由於位居海邊，地處偏遠，交通不便，以至於失業者多，貧困者日增，就三芝地區亟需生活補助者即高達 493 戶之多，當地雖需求甚殷，但不見大型社福團體設立服務據點，本署除捐贈外，另也運用緩起訴處分金辦理國小國中弱勢學子免費課後輔導，除聘有老

師及助教，專職指導青少年課業，更提供生命教育和法治教育，讓良好的品格落實於生活中，目前已有 85 位學生參加，於聖誕節前夕辦理，更突顯寒冬送暖之實質意義。

- E、辦理「用愛支持—讓樂山天使溫暖」弱勢關懷活動，捐贈樂山療養院日常生活物資、醫務保健用品、教學用具、居家生活用具、農用搬運車、引擎鏈鉅、除草機..等計 23 萬餘元的物質及用具，協助解決其經費不足困境。台北縣私立樂山療養院前身為「台灣樂山園」，初期僅收容癲瘋病患，民國六十年起逐漸轉型為以服務智障、多重障礙者與未婚媽媽為主，目前院內收容有 7 至 45 歲之智障、肢障、自閉症、唐氏症、多重障礙、腦性麻痺等身心障礙者共 114 位，以全日型住宿照護服務方式，為身心障礙者提供日常食、衣、住、行、育樂休閒等服務。本署所提供上開物品，可讓院內收容之 114 名身心障礙孩子在教學、生活上，得到實質幫助。
- F、陽明教養院位處硫磺區，加上氣候潮濕，院生生活區內平日雖有中央空調開放，但區內電扇多已鏽壞或遭院生破壞不堪使用，因此缺乏風扇輔助讓空氣流通；而若考量感控隔離不能使用中央空調以避免空氣交叉傳染時，則更需要風扇讓生活區空氣保持暢通。經本署派員實地勘查陽明教養院之後，體察到院生的辛苦，於 99 年 9 月 28 日捐贈節能循環扇 31 台及通風機 6 台，大大改善院生活動之舒適性，本署適時伸出援手，對院生的訓練及照顧品質有相當大的助益。
- G、本署為落實執行法務部所推動之易服社會勞動社區關懷專案，特於 99 年 12 月 24 日與財團法人台灣省台北縣天主教安老會共同合辦「濟弱安貧 遞嬗傳愛」弱勢關懷捐贈活動。天主教安老會所收容者都是 70 歲以上，孤苦無依或子女無力奉養的清寒長者，由安老會提供免費終身安養，目前累計約已有三千多位院民由天主教安貧小姐妹會的修女們照護，並支持、陪伴長者走完人生的旅程，安享晚年。安老會一切經費皆憑靠善心人士的捐助來維持，但

老人們因年紀老邁，所須的醫療及照護費用非常龐大，負擔沈重，亟須外界給予援助。此活動本署計捐贈安素、高纖、高氮、三多低蛋白等奶粉及營養補充品共 336 罐、替代式尿片 86,184 片、及看護墊 4320 片等，合計逾 37 萬元之老人生活物資，期望藉由提供天主教安老會一年份對於安養老人生活物資之援助，傳遞司法對於弱勢族群的關愛與溫情。

以上活動經媒體詳細報導，讓民眾瞭解檢察機關除了追訴犯罪外，亦扮演柔性司法公義關懷之角色，妥適運用緩起訴處分金發揮幫助弱勢之功能。



圖 38 媒體弱勢關懷報導



圖 39 媒體公益關懷報導



圖 40 媒體敬老關懷報導

### (5)廣播電台宣導

本署為落實國民法治教育，使更多民眾知法，進而養成守法習慣，建立堅定之民主法治社會，結合正聲廣播股份有限公司製作「我有話要說—法律健診時間」節目，提供每週1小時之時段，適時貼近民眾之想法及切身利益為出發點，闡述法務部施政重點、宣導重要活動及解析重大新聞事件之法律關係，提供聽眾正確法律觀念，避免落入各種犯罪之陷阱。

#### A、週邊效益

- (a)正聲調頻台聽眾眾多，發射播出範圍廣，北至基隆、東北至宜蘭貢寮、南至新竹，並設有網站，可讓網友於線上同步收聽，其範圍遍及全世界。
- (b)配合本項廣播節目製播，本署各項活動均可透過本節目適時插播及於網站刊登，除可提升本署知名度外，亦可建立良好形象，提

升民眾對本署之信賴。

#### B、製播成效

- (a)多次節目採現場直播方式進行，檢察官並接受聽眾 call-in 線上詢問，獲聽眾熱烈回應，每次平均有 5 至 10 通聽眾電話詢問，讓正確法律觀念深植人心。
- (b)收聽節目後，若聽眾仍有疑問，正聲公司之專屬網站提供主持人的留言版讓聽眾留言，主持人龔修蓓代為轉告檢察官的答覆，作為士林地檢署和民眾之間的溝通管道。
- (c)本署反毒、反賄選、反職棒簽賭等廣告宣導資料皆可運用於該台其他之節目中適時播出，並於正聲廣播公司所舉辦的國父紀念館大型公益演唱會中，發放現場聽眾約 2,500 份地檢署之宣導資料，充分達到最大之宣導效果。
- (d)為了配合法務部施行之「易服社會勞動」方案，於節目中插播宣導廣告計 80 檔次，口播訊息 15 次。
- (e)本署舉辦柔性關懷弱勢之公益活動，該台記者亦常前往採訪並於節目中播出，讓聽眾能進一步了解本署為民服務的效果。
- (f)正聲公司將於所製作之月刊刊登檢察官演講譯文，並利用其網站強化本署應宣導之上級政令。

#### (6)校園預防犯罪宣導活動

犯罪預防之目的在於消滅或減低犯罪，具體成效即反映於犯罪率的升降，最有效之方式，莫過於藉由教育加強國人之法律觀念，目前校園犯罪日趨嚴重，校園霸凌事件頻傳，為防止青少年因欠缺法律常識而觸犯法律，本署一向積極辦理國民法律知識教育宣導活動，由本署檢察長、主任檢察官、檢察官及觀護人分赴轄區學校講解法律常識；並宣導政府各項政策，辦理諸多如反毒、反賄選之宣傳活動，以防制毒品氾濫及賄選之橫行。本署 99 年度共辦理法律宣導計 295 場 60,080 人次。



圖 41 檢察長至正聲電台法律宣導



圖 42 檢察官至臺北市立建成國中宣導法律常識演講



圖 43 檢察官至校園宣導法律常識演講

### (三) 顧客關係

#### 1. 民眾滿意度

隨著社會進步及民眾法治觀念成熟，民眾接觸司法機關之機會日趨頻繁，對於司法機關印象已由早期之嚴肅冰冷、難以接近，轉為期待司法機關提供協助、解決大小糾紛，而司法機關與民眾之間，也由被動受理問題，轉為主動提供服務。

本署為提昇與民眾之良性互動，使到署洽公民眾感受更親切的服務，在服務設備及流程以為民服務精神為本，建立顧客服務導向之新觀念，使轄內民眾遇有法律問題需求時，除向一般警察機關洽詢外，更能自願前來本署洽詢，從而展現柔性司法之面向，並消弭外界對司法僵硬之誤解，進而獲取民眾認同。

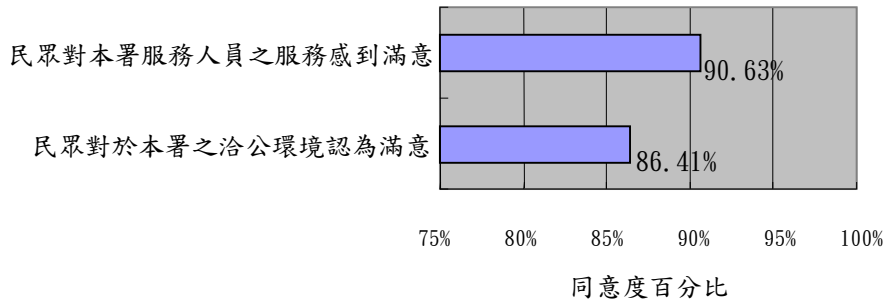
為瞭解民眾對本署服務滿意度，藉以改善並提升未來服務品質，本署分別針對一般民眾、受保護管束人、易服社會勞動人、社會勞動執行機構、緩起訴義務勞務被告、刑事庭法官及機關員工等，進行滿意度調查。其中部分問卷內容沿用法務部所頒版本，以便進行全國性統計分析；部分問卷由本署針對本署一般及獨創之服務項目自行設計，藉以瞭解民眾實際需求並擬定改善措施。對問卷調查結果進行量化與質性分析，俾瞭解民眾全般意見並兼顧特殊看法，以提升服務品質。依不同服務對象類別，本署共辦理 7 種意見調查，分別敘述如下：

##### (1) 一般民眾意見調查：

施測對象為至署洽公一般民眾。調查問卷採隨機抽樣，放置於報到處、服務台、執行科，供當事人自由取閱，填寫後擲回本署所設置之

意見箱、或交至為民服務中心、甚至本署司法志工主動訪詢。本調查於 99 年 1~12 月實施，回收問卷計 416 份。結果顯示民眾對於本署之洽公環境認為滿意者為 86.41%；民眾對本署服務人員之服務感到滿意者達 90.63%，如圖 44 所示。

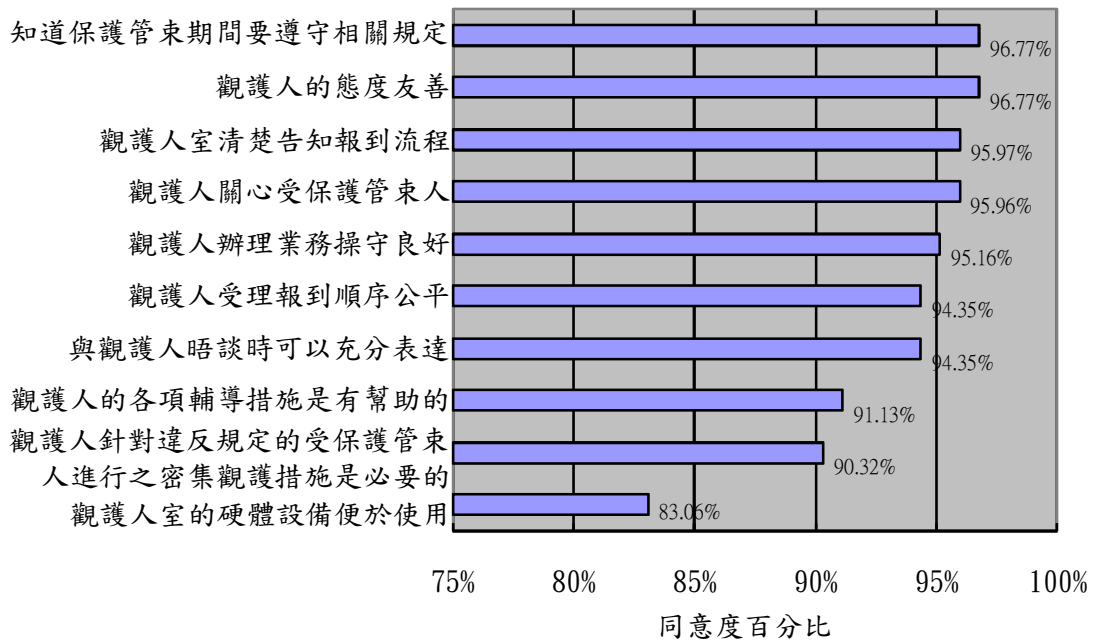
圖 44 99 年度一般民眾意見調查



(2) 受保護管束人意見調查：

施測對象為本署受保護管束人（含緩刑或假釋中附保護管束）。調查問卷採隨機抽樣，由觀護人室設計，再由政風室送交受保護管束人，請其填寫後擲回，以瞭解本署目前保護管束執行狀況，作為提昇觀護業務品質參考。本調查於 99 年 5 月 6 日至同月 20 日實施，計發放問卷 124 份，回收問卷 124 份，問卷回收率為 100%，其中有效樣本數計 124 份，有效問卷率為 100%。結果顯示無論是觀護人服務態度友善（96.77%）、觀護人室清楚告知報到流程（95.97%）、觀護人關心受保護管束人（95.96%）、觀護人受理報到順序公平（94.35%）、與觀護人晤談時可以充分表達（94.35%）、觀護人的各項輔導措施是有幫助的（91.13%）等多項服務性項目上，均有逾九成之高滿意度，如圖 45 所示。

圖 45 99 年度受保護管束人問卷調查



(3) 社會勞動人易服社會勞動執行成效意見調查：

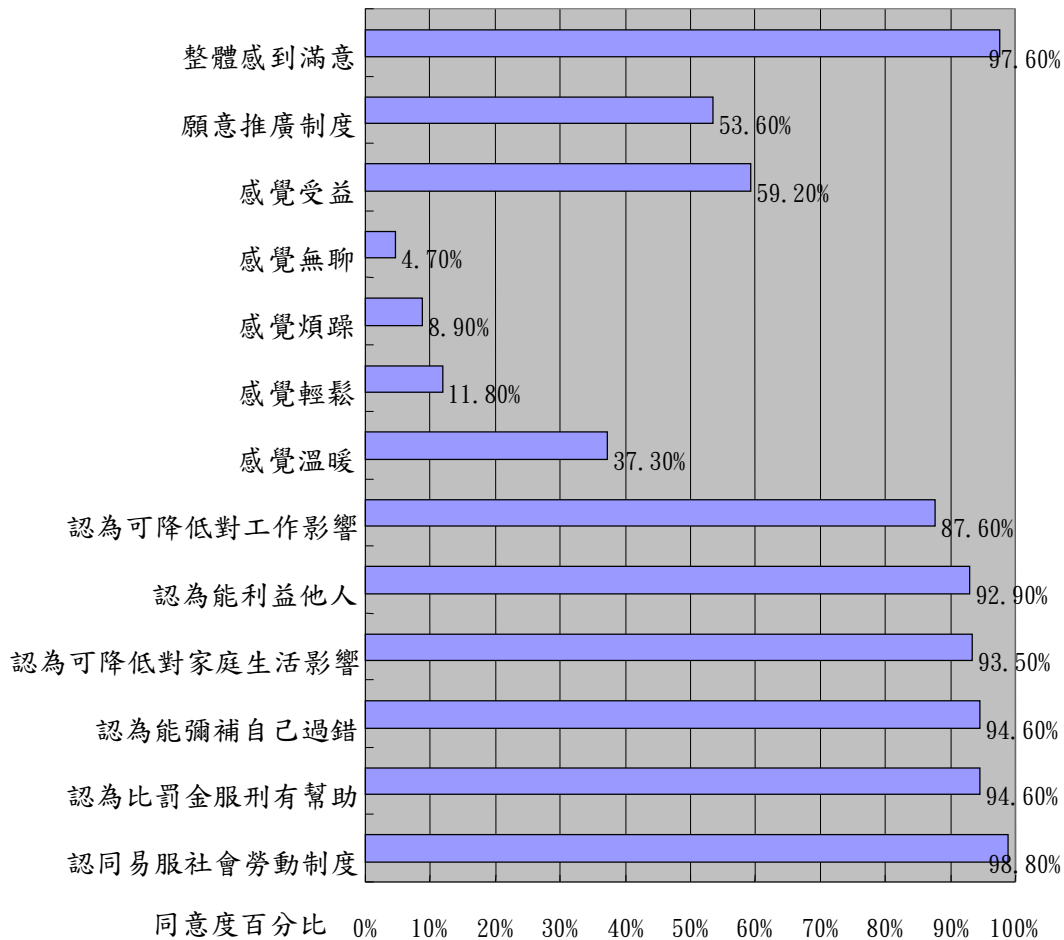
施測對象為本署易服社會勞動人。調查問卷採隨機抽樣，由觀護人室送交易服社會勞動人，請其填寫後擲回。

本調查於 99 年 1~11 月實施，計發放問卷 169 份，回收問卷 169 份，問卷回收率為 100%。結果顯示就滿意度層面觀察，社會勞動人認同易服社會勞動制度，使自已有機會補償回饋社會（佔 98.8%）、認為參加易服社會勞動比繳納罰金、入監服刑更有幫助（佔 94.6%）、認為履行社會勞動能彌補自己過錯（佔 94.6%）、認為參加易服社會勞動可降低對家庭生活影響（佔 93.5%）、認為履行社會勞動能利益他人（佔 92.9%）、認為參加易服社會勞動可降低對工作影響（佔 87.6%）、參加易服社會勞動感覺受益（佔 59.2%）、願意接受媒體訪問，推廣易服社會勞動制度的好處給社會（佔 53.6%），整體而言，對於參與易服社會勞動感到滿意（佔 97.6%）。如上所述，社會勞動人對於履行本署社會勞動均保持相當正面看法，在多項試題反應均顯示有九成以上高滿意度；在心理感受，主要為感覺受益，且對政府易服會



勞動制度表現高度認同，如圖 46 所示。

圖 46 99 年度社會勞動人易服社會勞動執行成效意見調查

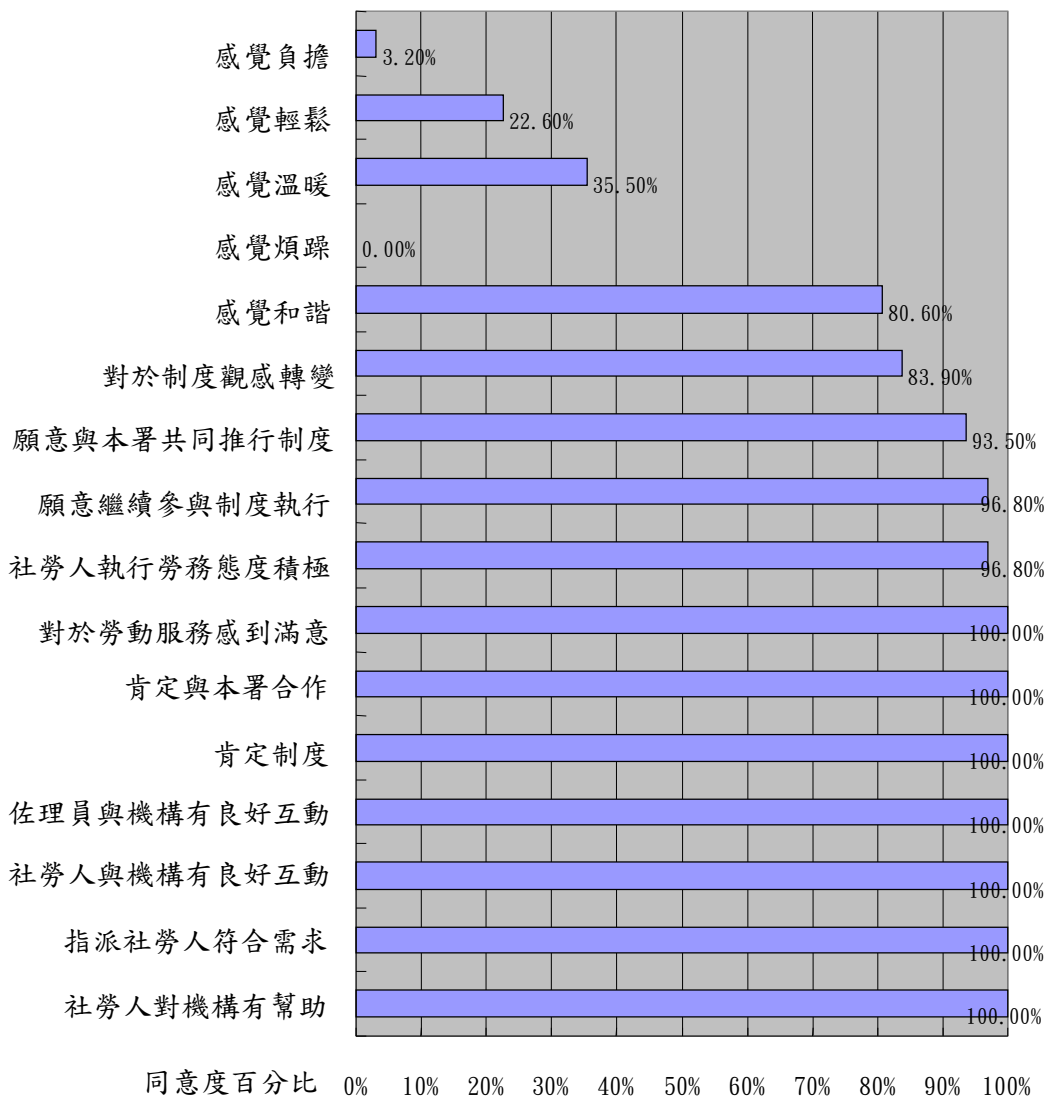


(4) 社會勞動執行機關（構）意見調查：

施測對象為本署社會勞動執行機構。調查問卷採隨機抽樣，由觀護人室送交社會勞動執行機關（構），請其填寫後擲回。本調查於 99 年 1 ~11 月實施，計發放問卷 31 份，回收問卷 31 份，問卷回收率為 100 %。結果顯示就滿意度層面觀察，社會勞動機構認為社會勞動人對執行機構有很大幫助（佔 100 %）、認為所指派社會勞動人符合機關需求（佔 100 %）、認為社會勞動人與執行機構有良好互動（佔 100 %）、認為觀護佐理員與執行機構有良好互動（佔 100 %）、肯定易服社會勞動制度政策推行（佔 100 %）、肯定與本署/士林地檢署合作（佔 100 %）、對於社勞人提供之勞動服務感到滿意（佔 100 %）、認為社會勞動人執行勞務態度正向且積極（佔 96.8 %）、願意繼續參與易服社會

勞動制度政策執行（佔 96.8%）、願意與士林地檢署共同推行易服社會勞動制度（佔 93.5%）、對於易服社會勞動制度政策觀感轉變（佔 83.9%）、認為參與易服社會勞動制度感覺和諧（佔 80.6%）。如上所述，社會勞動機構無論對本署社會勞動人之勞動服務，或易服社會勞動政策，均保持相當正面看法，在多項試題反應上均顯示有九成以上高滿意度；對本署表現與服務，亦顯示高度認同，感覺主要是和諧的。並有九成以上願意繼續與本署進行合作，如圖 47 所示。

圖 47 99 年度社會勞動執行機關（構）意見調查

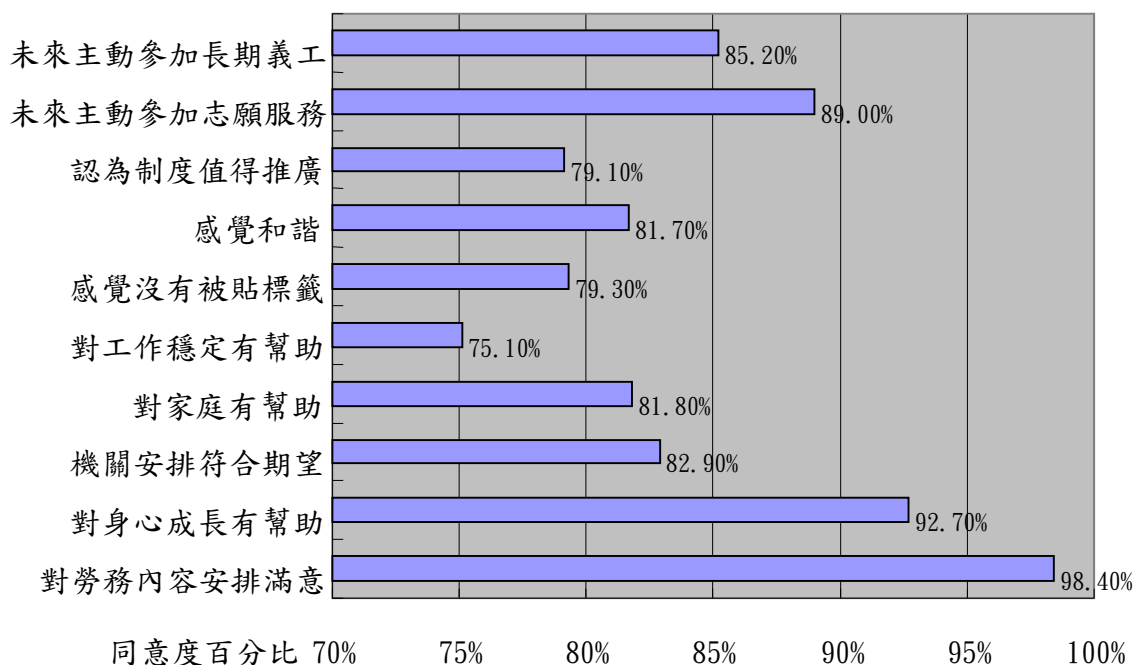


(5) 緩起訴處分義務勞務成效意見調查：

施測對象為本署緩起訴處分附條件義務勞務之被告。調查問卷採隨機抽樣，由觀護人室送交給緩起訴處分被告，請其填寫後擲回。本調查

於 99 年 1~11 月實施，計發放問卷 197 份，回收問卷 197 份，問卷回收率為 100%。結果顯示就滿意度層面觀之，緩起訴義務勞務人對勞務內容安排感覺滿意(佔 98.4%)、感覺對個人身心成長有幫助(佔 92.7%)、感覺執行機關的安排符合自己原來期望(佔 82.9%)、感覺對個人家庭安排有幫助(佔 81.8%)、感覺對個人工作穩定有幫助(佔 75.1%)、感覺沒有被貼犯罪人標籤(佔 79.3%)、參加易服義務勞務感覺和諧(佔 81.7%)、認為義務勞務司法處遇制度值得推廣(佔 79.1%)、未來可能會主動參加志願服務(佔 89.0%)、未來可能會主動參加長期義工(佔 85.2%)。如上所述，義務勞務人對於履行本署義務勞務均保持相當正面看法，在多項試題反應均顯示有約八九成之滿意度；在心理感受上，主要為感覺和諧，且多數對於政府義務勞務制度表現認同，未來並願意主動參加志願服務或擔任義工；整體而言，在本署緩起訴義務勞務人中，多數對參與義務勞務感到相當滿意，如圖 48 所示。

圖 48 99 年度緩起訴處分義務勞務成效意見調查

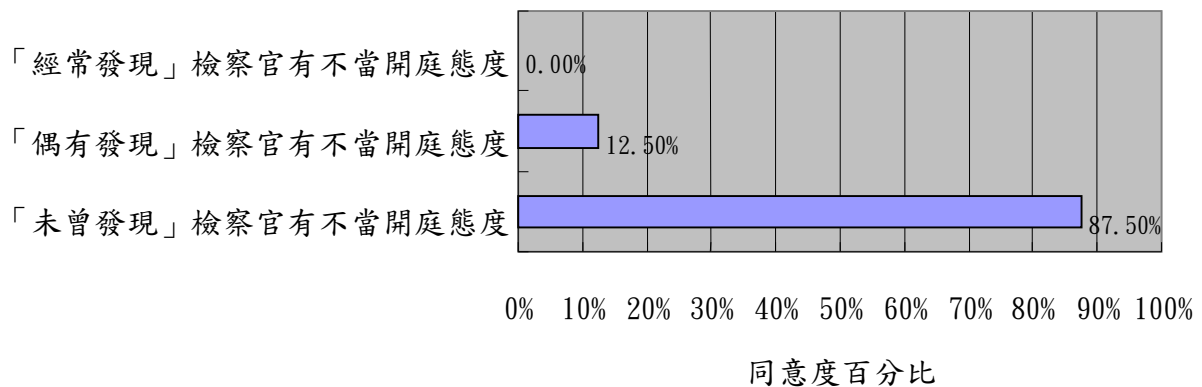


(6)法官意見調查：

施測對象為士林地方法院刑事庭法官。調查問卷採普查方式，為瞭解本署檢察官問案態度，請法官於審理中勘驗檢察官開庭光碟結果，無

記名填寫問卷後擲回政風室統計。本調查於99年2月3日至同月26日實施，計發放問卷28份，回收問卷16份，問卷回收率為57.14%。結果顯示問卷調查統計分析結果如下：於過去刑事案件審理中，勘驗檢察官開庭光碟之結果，「未曾發現」檢察官有不當開庭態度人數為14人（佔87.5%），「偶有發現」人數為2人（佔12.5%），並無經常發現情形，如圖49所示。

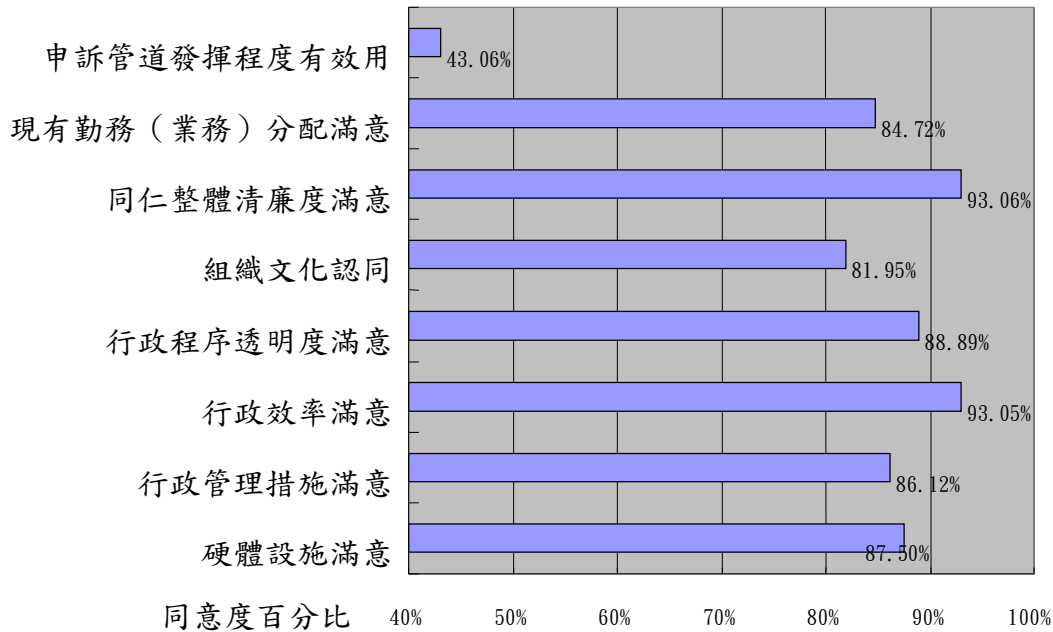
圖49 法官意見調查



(7)機關員工滿意度暨廉政意見調查：

施測對象為本署員工。調查問卷採普查方式，由政風室設計問卷送交本署全體員工無記名填寫後擲回，以瞭解同仁感受及需求，以作為推動員工滿意度及廉政工作興革之參考。本調查於99年4月實施，計發放問卷243份，回收問卷72份，問卷回收率為29.63%。結果顯示無論是在行政管理措施（92.20%）、行政效率（90.73%）、硬體設施（89.27%）、行政程序透明度（87.80%）、組織文化認同度（86.83%）、同仁整體清廉度（95.12%）等多項題目反應上，均有達約九成之滿意度。惟其中申訴管道發揮程度（43.06%）一項滿意度較低，反映出本署在本項目上仍有改善空間，應加以改善以符合員工之期望，如圖50所示。

圖 50 99 年度機關員工滿意度暨廉政意見調查



## 2. 民眾意見處理有效性

本署向來極為重視民眾的意見及民怨的處理，除設有意見信箱、免付費檢舉專線、檢察長電子信箱、民眾意見回饋單、座談會等意見收集管道外，對於陳情案件之處理機制並訂有標準作業程序，嚴格管控處理時效，並針對民眾意見所屬類別，責成相關業務單位積極處理改善，使民眾感受到我們的誠意與用心。以下分就本署 99 年度滿意度問卷調查結果所發現可改進事項，透過增進服務的立即性與有效性等精進作為，期使民眾意見得到最大的回應與改善，分別敘述之。

### (1) 一般民眾意見

民眾對於本署之洽公環境及服務人員之服務雖然分別有八成六及九成之滿意度，然仍有部分民眾，不吝提出肯切建議，得以使本署隨時檢討改善，進而在未來能有更好之表現。這些意見可區分為硬體設施與軟體環境二方面，分別說明如下：

#### A、硬體設施方面

(a) 民眾意見如：「院區大，入口標示不清楚，待加強」。本署回應及改善情形為：「持續加強辦公環境，通知總務科加強環境清潔及重新規劃辦公廳舍指示標示，使民眾能迅速找到要去之辦公處所」。

- (b) 民眾意見如：「環境品質佳，惟庭外無顯示牌告目前已開庭至第幾案件」。本署回應及改善情形為：「立即裝設完成庭外顯示器，並正常運作」。
- (c) 民眾意見如：「出納室在另處，繳納罰金不便」。本署回應及改善情形為：「責由總務科規劃，在為民服務中心旁裝修出納室，與為民服務中連結成單一窗口」。

#### B、軟體環境方面

- (a) 民眾意見如：「大門入口處希望有志工引導」。本署回應及改善情形為：「持續加強服務態度，請司法志工輪值時須有一位至西大門巡視，以便引導由西大門進入本署之民眾」。
- (b) 民眾意見如：「午休時間希望安排行政及出納單位輪值辦理各項事宜」。本署回應及改善情形為：「1、服務台午休時間已由各單位主管值勤，以便民眾辦理相關事宜。2、出納室配合服務台，中午持續收受罰金。」。
- (c) 民眾意見如：「對本署服務人員服務態度不滿意」。本署回應及改善情形為：「對反映態度不滿意者，立即查明，並提醒特定同仁，亦囑相關科室主管注意同仁服務態度」。
- (d) 民眾意見如：「檢察事務官問案態度不佳」。本署回應及改善情形為：「請檢察事務官組長於每月檢察事務官座談會時提醒同仁注意，如有具體指述對象，並列為年終考績參考」。
- (e) 民眾意見如：「因無力一次繳納罰金，請求申請分期繳納」。本署回應及改善情形為：「與承辦股查證本件當事人先前聲請易服社會勞動，服完數小時後改聲請易科罰金，承辦股基於便民起見，已准許分期繳納」。
- (f) 民眾意見如：「個資直接在螢幕上顯示，有個資外洩疑慮」。本署回應及改善情形為：「目前偵查庭偵訊時，開放電腦螢幕供當事人觀看書記官所記載筆錄是否正確，如有他人個資部分將予以隱藏。」
- (g) 民眾意見如：「當事人擔心原被告同時出庭，人身安全受到威脅」。

本署回應及改善情形為：「請民眾報到時，向法警室告知上情，由法警轉陳檢察官酌參，另協助其安全離署」。

#### (2) 受保護管束人意見

受保護管束人對於本署觀護業務之觀感，無論是在觀護人服務態度、清楚告知報到流程、關心受保護管束人、受理報到順序公平、晤談時可以充分表達、各項輔導措施是有幫助的等多項服務性項目上，均有逾九成之高滿意度，惟其中「觀護人室的硬體設備便於使用」(83.06%)一項，滿意度低於九成，可見受保護管束人對於本署觀護人室報到約談之環境，希有改善之期望。本署針對此需求，限於現有辦公處所之有限空間，未來將尋覓合適處所，建置合乎現代化之約談室與諮商室，或配合本署新建大樓工程，規劃予觀護人室較良善之硬體設備環境，俾滿足受保護管束人此一需求。

#### (3) 社會勞動人意見

社會勞動人對於履行本署社會勞動均保持相當正面之看法，在多项試題反應上均顯示有九成以上之高滿意度，且對於政府易服會勞動制度表現出高度之認同。惟在心理感受上，除了主要感覺受益外，仍有少部分的社會勞動人是感覺煩躁或無聊的，此反映出執行社會勞動的機構，以及負責執行社會勞動案件之觀護助理員，在管理社會勞動人上仍有努力之空間，避免因管理不當致社會勞動人情緒煩躁或心生怨懟，在工作分配上也應避免勞役分配不均之問題，避免部分社會勞動人感覺無聊。此外，有三成七的社會勞動人在執行勞務過程中是感覺溫暖的，未來在執行相關業務上，應在冰冷的勞務工作中注入關懷與愛心，俾提升社會勞動人對於社會勞動制度之認同感與滿意程度。

#### (4) 社會勞動機構意見

社會勞動機構無論對於本署社會勞動人之勞動服務，或是易服社會勞動政策，均保持相當正面之看法，問卷調查結果顯示有九成以上之高滿意度；對於本署之表現與服務，亦顯示高度之認同，並有九成以上願意繼續與本署進行合作。然而在心理感受上，除了主要感

覺和諧外，仍有少部分的社會勞動機構負責人是感覺負擔的，此反映出執行社會勞動的機構，在執行業務上可能存有過重之人力管理壓力，或是過於繁雜之行政作業，未來本署在與社會勞動機構之互動上，應以減輕工作負擔為努力方向，俾滿足社區民眾之需求。此外，有部分的社會勞動機構在執行勞務過程中是感覺溫暖與輕鬆的，此結果顯示本署之社會勞動業務，在心理感受方面已有效獲得社區民眾的認同。

(5) 緩起訴義務勞務被告意見

緩起訴義務勞務被告對於履行本署義務勞務均保持相當正面之看法，在多項試題反應上均顯示有約八九成之滿意度；在心理感受上，主要為感覺和諧，且多數對於政府義務勞務制度表現出認同，在未來並願意主動參加志願服務或擔任義工；整體而言，在本署緩起訴義務勞務人中，多數對於參與義務勞務是感到相當滿意的。惟仍有約二成五的緩起訴義務勞務被告，認為義務勞務對於個人工作穩定沒有幫助、約二成認為義務勞務對於個人家庭安排沒有幫助，以及約二成感覺被貼犯罪人標籤。此反應本署未來在緩起訴義務勞務相關業務的推動上，應注意義務勞務被告的工作及家庭問題，可利用更為彈性的處理方式或便民措施，來協助民眾完成其應履行之義務勞務時數，此外，在執行上，亦應注意義務勞務被告的身分保密問題及個人隱私，以免渠遭受外界之異樣眼光。

(6) 法官意見

法官與當事人方面，根據本署滿意度調查結果，發現檢察官不當開庭態度之情形，僅1人填答為：「被告轉證人未諭知具結之義務及偽證之處罰暨不自證已罪之情形」。所發現檢察官之不當開庭態度，無人填答有因而影響相關案件之審理。其他建議事項有2人填答，內容包括：1、施用毒品案件，如有扣案毒品，請於取得毒品鑑定書後再行起訴。2、命具結，應令證人當庭朗讀結文。3、筆錄應依當事人或證人陳述依序記載。（曾見勘驗光碟後，當事人陳述順序與筆錄不同，且記載當事人未言及之字句。）以上均已透過襄閱



主任檢察官於檢察官會議中，提醒檢察官同仁注意參酌，俾維護當事人之權益。

#### (7) 機關員工意見

在本署機關員工方面，無論是在行政管理措施、行政效率、硬體設施、行政程序透明度、組織文化認同度、同仁整體清廉度等多項題目反應上，均有達約九成之滿意度。惟其中「申訴管道發揮程度」一項滿意度較低，反映出本署在本項目上仍有改善空間，應加以改善以符合員工之期望。本署在此意見回應上，除在原本的對外網站常設之「檢察長信箱」外，特於內部網站增設「檢察長我有話要說」電子信箱，24 小時均開放上網，並由檢察長親自閱覽，期建立更為直接、暢通之員工申訴管道。此外，檢察長並不定期舉辦科室座談會，藉由機關首長親至各科室之機會，瞭解員工之工作環境與所遇到之即時性問題，並做立即性之改善。再者，在每一位本署員工的生日當日，檢察長均親自贈送生日蛋糕，面對面與每一位員工接觸，聆聽員工之聲音，提升員工內心之溫暖感受。

#### (8) 其他

- 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，於收文後 30 日內具復，不能在上開期限函報者，則先函復原因。本署 99 年度共受理 158 件，交由各主任檢察官查明辦理並將結果回覆。
- 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，於收文後 30 日內辦結，不能在上開期限辦結者，承辦檢察官應簽請檢察長核准延期並將延期理由通知陳情人。本署 99 年度共受理 45 件，亦交由各主任檢察官查明辦理並將結果回覆。
- 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「聲他」字案件，於收文後之翌日起 5 日內處理。本署 99 年度共受理 23,255 件，交由各承辦檢察官查明辦理並將結果回覆。

- D、重大輿情事件或民眾抗議：本署處理重大矚目新聞事件或民眾抗議事件，均依「新聞處理注意要點」及「處理群眾突發事件注意要點」等規定即時回應處理，以提升檢察機關形象及效率。以本署99年11月間所遇「全民監督司法」莊榮兆君、許榮棋君來署抗議，要求檢察總長提非常上訴，糾正錯誤一事。本署經襄閱檢察官指示由官長代表接見，委婉向抗議民眾說明本署職責，並獲抗議民眾表示諒解，轉向相關單位表達意見。
- E、媒體報導之處理：對於媒體報導有關本署偵查之刑事案件，基於維護被告或犯罪嫌疑人及相關人士之隱私與名譽，本署向來十分重視，若發現新聞媒體、廣告或政論節目有不實報導，致機關形象受損或對當事人造成困擾時，本署均會立即瞭解或調查真相，並主動發布新聞稿或召開記者會澄清，及時導正視聽，以捍衛司法形象，並維護民眾權益。例如：(1)民國98年11月間，某報紙以頭版不實報導本署檢察官受理性侵害案件，以要下班為由拒絕採取減述程序及未對加害人強制採證事件、(2)99年4月間，某報紙斷章取義報載本署前偵辦性侵女童之莊姓嫌犯案件，未依職權採集檢體比對，而無法察覺該名被告另涉94年之其他案件，致再行犯案事件、(3)99年7月間，某報紙不實報導，本署偵辦某中央級研究機構所長涉嫌瀆職案件，違反偵查不公開等事件，因報導內容諸多不實，且易造成民眾誤解及影響本署同仁及機關形象，本署瞭解原委後第一時間主動發布新聞稿或召開記者會澄清，適時導正視聽，維護司法形象，並提供民眾正確資訊，兼顧民眾知的權益。
- F、社區敦親睦鄰措施：為有效去除司法機關嚴肅冰冷形象，拉近與社區民眾之距離，本署特別於例假日時段，在不影響公務之前提下，開放本署之停車場，供社區民眾申請辦理婚喪喜慶活動時賓客停車，以解決社區民眾在都市鬧區難以尋覓大型停車場之困難。

## 二、資訊流通服務

### (一) 資訊提供及檢索服務

本署既以營造優質便民環境、提供富有彈性及效率之服務為願景目標，配合現代資訊社會之要求，自當即時且正確提供洽公民眾正確資訊，以提升行政效率，較諸世界各國，我國擁有高網路覆蓋率，自當加以妥善運用此一優勢，本署針對資訊流通服務之建構詳如下述：

#### 1、資訊公開適切性與內容有效性

##### (1) 公開法令、政策及服務資訊程度

##### A、主動公開資訊百分百

- (a) 本署依據「政府資訊公開法」第7條規定，於全球資訊網(網址：<http://www.slc.moj.gov.tw>)設置「政府資訊公開園地」單元，主動公開政府資訊包括：公開相關資訊一覽表、公共工程採購契約、預算及決算書、支付或接受補助、組織職掌與聯絡方式、檔案應用、請願訴願、行政指導文書、工作計畫及研究報告等，本署資訊公開項目及內容摘要說明詳如表1：

表1 本署資訊公開項目及內容摘要表

應主動公開之政府資訊項目	本署資訊公開項目內容摘要
1. 條約、對外關係文書、法律、緊急命令、中央法規標準法所定之命令、法規命令及地方自治法規。	提供法務部全國法規資料庫網站連結。 網址： <a href="http://law.moj.gov.tw/">http://law.moj.gov.tw/</a>
2. 政府機關為協助下級機關或屬官統一解釋法令、認定事實、及行使裁量權，而訂頒之解釋性規定及裁量基準。	1. 提供法務部全國法規資料庫連結。 網址： <a href="http://law.moj.gov.tw/">http://law.moj.gov.tw/</a> 2. 提供行政院公報網站連結 網址： <a href="http://gazette.nat.gov.tw">http://gazette.nat.gov.tw</a>
3. 政府機關之組織、執掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號。	1. 提供本署機關組織圖、執掌、地址、電話、傳真。網址： <a href="http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=3343&amp;CtNode=5334&amp;mp=010">http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=3343&amp;CtNode=5334&amp;mp=010</a> 2. 提供本署檢察長電子郵件信箱。 網址： <a href="http://www.slc.moj.gov.tw/bbssp.asp?xdurl=bossmail.asp&amp;mp=010">http://www.slc.moj.gov.tw/bbssp.asp?xdurl=bossmail.asp&amp;mp=010</a>
4. 行政指導有關文書	提供政府文書格式參考規範。

<p>5. 施政計畫、業務統計及研究報告</p>	<p>1. 提供本署曾經發表之研究報告及自 96 至 99 年度所擬定之工作計畫。網址：<a href="http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=19288&amp;CtUnit=356&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010">http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=19288&amp;CtUnit=356&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010</a></p> <p>2. 提供本署檢察類(偵查、執行、司法保護)及行政服務類(廉政服務、為民服務)等業務統計數據，並按月更新內容。網址：<a href="http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?CtNode=13154&amp;CtUnit=768&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010">http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?CtNode=13154&amp;CtUnit=768&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010</a></p> <p>3. 本署公務出國報告提供連結至「open 政府出版資訊網」查詢。網址：<a href="http://210.241.21.164/OpenFront/report_result.jsp?cateType=3&amp;orgId=311000000F">http://210.241.21.164/OpenFront/report_result.jsp?cateType=3&amp;orgId=311000000F</a></p>
<p>6. 預算及決算書</p>	<p>提供本署 95 年度至 99 年度預算書與決算書。網址：<a href="http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=21091&amp;CtUnit=4803&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010">http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=21091&amp;CtUnit=4803&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010</a></p>
<p>7. 請願之處理結果及訴願之決定</p>	<p>提供法務部全球資訊網請願或訴願案件查詢連結。網址：<a href="http://www.moj.gov.tw/sp.asp?xdurl=Queryqp.asp&amp;mp=001">http://www.moj.gov.tw/sp.asp?xdurl=Queryqp.asp&amp;mp=001</a></p>
<p>8. 書面之公共工程及採購契約</p>	<p>1. 本署網站電子公布欄提供本署相關採購招標、決標資訊。網址：<a href="http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?CtNode=5361&amp;CtUnit=71&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010&amp;xq_xCat=02">http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?CtNode=5361&amp;CtUnit=71&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010&amp;xq_xCat=02</a></p> <p>2. 本署網站政府資訊公開園地提供公共工程採購契約。網址：<a href="http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=29464&amp;CtUnit=10081&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010">http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=29464&amp;CtUnit=10081&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010</a></p> <p>3. 提供行政院公共工程委員會網站連結。網址：<a href="http://www.pcc.gov.tw/">http://www.pcc.gov.tw/</a></p>
<p>9. 支付或接受補助</p>	<p>提供本署緩起訴處分金受支付團體名冊及支用查核情形。 網址：<a href="http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?CtNode=19697&amp;CtUnit=3928&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010">http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?CtNode=19697&amp;CtUnit=3928&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010</a></p>
<p>10. 合議制機關之會議紀錄</p>	<p>本署非合議制機關，故無該類資訊。</p>

(b)為提升便民e化服務，本署全球資訊網，提供本署檢察長信箱、網路調查、單一申辦窗口、偵查終結公告、為民服務白皮書等，資訊項目及內容摘要詳如表2：

表2 本署便民服務資訊項目及內容摘要表

資訊項目	內容摘要
檢察長信箱	提供本署檢察長信箱，每日由政風室專人接收電子郵件後，依寄件者書信內容之訴求簽陳檢察長，陳核後再以電子郵件回覆處理結果予申請人或交相關單位處理回覆辦理，99年度本署檢察長信箱受理件數為637件，其中須答覆民眾部分，57.42%在3日內完成。網址： <a href="http://www.slc.moj.gov.tw/bbssp.asp?xdurl=bossmail.asp&amp;mp=010">http://www.slc.moj.gov.tw/bbssp.asp?xdurl=bossmail.asp&amp;mp=010</a>
網路調查	提供線上問卷民眾意見調查表，作為本署檢察業務的參考，並由研考科專人每日觀看網路調查結果，如有具體建議，簽陳檢察長後交相關單位處理。 網址： <a href="http://www.slc.moj.gov.tw/bbsSp.asp?xdURL=vote/vote01.asp&amp;subjectid=59&amp;m011_type=1">http://www.slc.moj.gov.tw/bbsSp.asp?xdURL=vote/vote01.asp&amp;subjectid=59&amp;m011_type=1</a>
單一申辦窗口	提供法務部線上申辦業務系統連結，每日由研考科專人檢查線上申辦系統作業及接收單一窗口電子郵件，如有案件則即時列印書面報表並送分案室分案辦理，再將辦理結果回覆申請人。網址： <a href="http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=3585&amp;CtNode=5343&amp;mp=010">http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=3585&amp;CtNode=5343&amp;mp=010</a>
偵查終結公告	將本署案件偵結情形，公布於網站上，民眾可立即得知案件偵辦情形，此為本署首創便民服務措施。網址： <a href="http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?CtNode=29452&amp;CtUnit=10072&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010">http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?CtNode=29452&amp;CtUnit=10072&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010</a>
為民服務白皮書	為提升機關能見度及建立民眾公信力，本署特將為民服務白皮書公開於網站上，提供民眾閱覽查詢。網址： <a href="http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=2916&amp;CtNode=5347&amp;mp=010">http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=2916&amp;CtNode=5347&amp;mp=010</a>

## B、服務措施、出版品資訊公告周知

- (a) 網站導覽，快速查閱：為便利民眾自行運用網路資源，節省查詢時間及提升效率，本署網站首頁特設置網站地圖單元，提供民眾網站導覽服務，迅速查閱所需網頁內容。
- (b) 常見問題，疑難解答：設置問題集，將常見之民眾查詢事項，製作成「問題集」，張貼於本署網站首頁右上角及各項業務網頁，依業務種類區分6大類，提供民眾線上參考查閱，包括：常見問題、法律常識問答、社會勞動問答、修復式司法問答集、法務部科技設備監控問答、犯罪被害人保護協會臺灣士林分會常見問答集等。(網址請參閱第81頁資訊目錄編號1)
- (c) 文宣出版資訊，瀏覽下載：提供文宣出版品下載服務計4大類，本署網站於「政府資訊公開園地」單元提供出版品下載，並於「為民服務」單元「文宣資料區」及各項業務網頁，如「法律宣導及教育」單元之「反賄選專區」、「為民服務」單元「線上e化申辦宣導」網頁，提供相關文宣品及宣導短片下載。(網址請參閱第81頁資訊目錄編號2)
- (d) 訴訟輔導訊息，線上查詢：慮及一般民眾法律專業知識不足，若由本署適時提供訴訟輔導訊息，必收便民暨提升機關形象之效，本署特將訴訟輔導訊息，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，提供民眾線上查詢，共計17項。(網址請參閱第81頁資訊目錄編號3)
- (e) 為民服務措施，公告周知：為落實為民服務績效，就與民眾切身相關之項目，共計6項，繪製工作流程圖，張貼於本署網站，包括：便利人民言詞申告流程、辦理具保責付流程、免費供應羈押候保被告誤餐餐點流程、證人、鑑定人日旅費領取流程、申請易科罰金流程、重大犯罪被害人申訴窗口流程等(網址請參閱第82頁資訊目錄編號4)。
- (f) 表單下載，方便省時：本機關之申辦表單已整合並完整公開於上級機關(法務部)之相關表單中，各項申辦表單包括：死亡證明書

切結書、平民法律扶助申請書、受保護管束人延長報到期間聲請表、和解書、委任狀等，除了放置於為民服務中心，並建置在本署機關網站，提供民眾點閱及下載，節省民眾時間勞費，共計44則。(網址請參閱第82頁資訊目錄編號5)

(g)網站訊息，完整呈現：建置各單元完善訊息於機關網站，包括：機關簡介(檢察長介紹、歷史沿革、管轄區域、科室業務簡介、為民服務中心)、民眾導覽(地圖導覽、樓層介紹、偵查庭配置圖)、為民服務(為民服務措施、網路調查、線上e化申辦宣導、單一申辦窗口、表單下載、檢察長信箱、為民服務白皮書、公共事務討論區、提升服務品質執行計畫)、政府資訊公開園地(公開相關資訊一覽表、預算書及決算書、公共工程採購契約、組織職掌與連絡方式、請願及訴願、工作計畫及研究報告、檔案應用專區、會計報表)、訴訟輔導、反職棒簽賭專區、義務勞務暨社會勞動、緩起訴執行專區、司法保護專區(修復式司法、觀護園地、柔性司法園地、士林觀護志工協進會、臺灣更生保護會士林分會、犯罪被害人保護協會臺灣士林分會)、法律宣導及教育(法學及法規資料庫查詢、法治教育、法律常識問答、生活法律介紹、常見問題、反賄選專區)、電子公布欄、統計園地、重大政策、就業資訊、動畫影音專區、電子公文附件區、檢察中英文對照等最新資訊。

## (2)資訊服務正確程度

- A、專責小組，提升品質：依據「法務部及所屬機關網站設置作業規範」，成立本署網站查核小組，由書記官長擔任召集人，各科室主管擔任工作小組成員，資訊室成員為網頁管理人，網站查核小組至少每半年定期召開網頁查核小組會議，檢討本署網頁之應改善事項及網頁維護週期表之妥適性。(法務部及所屬機關網站設置作業規範及本署網頁查核小組名冊請參閱第88~90頁)
- B、張貼資訊，嚴謹審核：本署張貼於網頁資訊內容，必須先陳核奉准後，始得交由網頁上稿人員張貼於本署網站，網頁管理人員每月製

作「網頁檢核紀錄表」供各業務科室確認，並檢查資訊標題與內容是否一致，引用他人資料是否有標明來源出處，及網站內容無過期資訊，以確保網頁資訊內容正確度，俾利提升民眾查詢及行政效率，本署99年度網頁更新績效詳如表3：

表3 本署99年度全球資訊網張貼篇數紀錄表

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
篇數	32	24	25	26	35	32	58	29	34	32	40	45

- C、網頁更新，權責分工：本署網頁更新作業，由網頁權責單位負責提供該管業務更新網頁資料，更新資料陳核奉准後送網頁管理人員，網頁管理人員確認資料經過審核，再上網更新。維護單位管理人員，依「本署網頁維護週期表」之更新頻率，定期檢視網頁資料，確保更新資料之正確性、完整性、時效性。（本署網頁維護週期表請參閱第91~95頁）
- D、專人管理，迅速通報：本署網頁管理人統籌網頁維護、推動及聯絡事宜，並負責確認登載之文件經過審核、定期檢查網頁上之連結及隨時檢測網站是否遭破壞並通報管理單位。
- E、即時檢測，落實改善：本署全球資訊網網頁無障礙檢測週期為每2個月一次，利用行政院研考會無障礙網路空間服務網提供之FREEGO無障礙檢測工具進行全網站檢測，製作無障礙檢測紀錄表，並由網頁管理人員進行人工檢測，以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，以確保本署網頁符合無障礙A+等級標準。

表4 本署99年度全球資訊網無障礙檢測紀錄表

檢測年度月份	檢測頁數	檢測結果
99年1月	1,044	通過檢測
99年3月	1,052	通過檢測
99年5月	915	通過檢測
99年7月	999	通過檢測



99年9月	916	通過檢測
99年11月	1,120	通過檢測

F、引用資料，尊重版權：本署全球資訊網引用資料均註明來源出處或版權，本署網頁引用他人資料有：地圖導覽單元、政府資訊公開園地單元、檢察中英文對照單元及反職棒簽賭專區單元等。

## 2、資訊檢索完整性與便捷性

### (1) 資訊分類，清楚明確

本署全球資訊網頁內容，配合電子化政府入口網依「主題」、「施政」與「服務」3種進行分類，網站所有網頁依照分類檢索規範進行分類，詮釋meta data資料，並利用我的e政府分類檢索系統meta data自我檢測，且符合詮釋資料及分類檢索規範比率達99%以上，提供民眾資訊分類檢索查詢。

### (2) 全文檢索，快速便捷

A、本署首頁右上角提供全文檢索功能，使用者輸入關鍵字即可進行搜尋，查詢結果畫面註明資料來源為檢察機關，並將查詢結果依資料類型HTM、MP3、WMV...等進行分類，並可依日期區分方便使用者快速找到欲查詢的資料。全文檢索網頁找不到查詢值相符的資料時，網頁出現「查無資料」並提供「簡單查詢」、「進階查詢」建議選項及重新查詢功能。

B、簡單查詢功能查詢範圍可勾選檢察機關、矯正機關、執行機關及法務部，並提供查詢語法說明。(網址請參閱第85頁資訊目錄編號14)

C、進階查詢之查詢模式包括：精確查詢、模糊查詢、自然語言查詢及相關度查詢等，可針對特定檔案類型查詢及設定日期區間進行查詢，並提供同音查詢及同義查詢功能。(網址請參閱第85頁資訊目錄編號15)

## (二) 線上服務及電子參與

資訊提供及主動公開非僅政府資訊公開法之要求，同時有助於提升機關形象及能見度，本署除努力達成政府資訊公開法要求外，更基於便民及服務精神，主動運用網路資源建置線上服務，方便民眾利用網路系統洽

詢，增加民眾參與管道，配合前揭資訊透明、公開之措施，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，本署提供線上服務說明如下：

## 1、線上服務量能擴展性

### (1)線上服務提供及使用情形

- A、為提升便民服務，本署全球資訊網於「為民服務」單元建置「單一申辦窗口」超連結服務平台，可連結至「法務部非憑證作業便民服務線上申辦系統」及「法務部憑証作業便民服務線上申辦系統」，提供與民眾有關的各項申辦業務申請表及線上申辦服務。(網址請參閱第84頁資訊目錄編號10)
- B、法務部非憑證作業便民服務線上申辦系統，提供民眾不須使用憑證即可線上申辦，包括聲請送達書類、聲請移轉管轄、聲請檢察官提起上訴、聲請再議等共計有，44項表單可供下載，便利民眾利用網路快速申辦，節省勞費。(網址請參閱第84頁資訊目錄編號11，相關電子表單請參閱第86~87頁資訊目錄)
- C、法務部憑証作業便民服務線上申辦系統，提供民眾於網站上使用自然人憑證辦理多項申辦作業，包括：聲請發給結案證明書、聲請案移法院併自訴案審理、聲請撤銷通緝等共計21項可線上申辦，藉由身分憑證機制結合資訊系統便利性，在保障申請人的隱私權益前提下，提供民眾直接可在網路上查詢申辦案件的進度，達到便民的效果。(網址請參閱第84頁資訊目錄編號12，相關電子表單請參閱第86~87頁資訊目錄)
- D、為維護個人資料之保全，本署網站提供之線上申辦系統，申辦之個人資料在網路傳遞皆經過SSL的加密機制，以確保資料在傳輸過程中不被第三者非法擷取。
- E、本署99年度「法務部非憑證作業便民服務線上申辦系統」受理申辦件數計126件、「法務部憑証作業便民服務線上申辦系統」受理申辦件數計3件，與98年度「法務部非憑證作業便民服務線上申辦系統」計57件、「法務部憑証作業便民服務線上申辦系統」計5件比較，總

申辦件數成長率達108.06%，惟因為自然人憑證使用尚未普遍，以致憑証作業申辦件數仍然很少，猶待加強宣導。

F、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。其項目包括：戶役政資訊連結作業、公路監理電子閘門查詢、聯合徵信資訊、入出境資訊、典當資訊、警政資訊、外勞動態資訊、地政網際網路資訊、票據信用資訊、高額壽險資訊、行動及市內電話資訊、工商電子閘門資訊、稅務電子閘門資訊、刑案知識庫資訊連結、健保資訊資訊、保險犯罪資訊、IP查詢資訊、戶役政資訊電子閘門作業、營利事業關係人資料查詢、商工行政服務e網通、家暴及性侵害資訊連結作業等共計21項，99年度查詢總數共34,123筆，查詢紀錄詳如表5；本署98年度使用電子閘門對外連結作業查詢總數計33,152件，99年度與98年度查詢量比較成長率達2.92%。

表5 本署99年度對外連結作業查詢紀錄表

	對外連結作業查詢紀錄
99年1月	3,411
99年2月	2,692
99年3月	3,324
99年4月	3,116
99年5月	2,585
99年6月	2,814
99年7月	2,469
99年8月	2,247
99年9月	2,910
99年10月	2,819
99年11月	2,888
99年12月	2,848
合計	34,123

## (2)線上服務推廣績效

A、99年度「法務部便民服務線上申辦系統」本署受理申辦總件數計129件，與98年度受理申辦總件數62件比較，成長率達108.06%，如圖51：

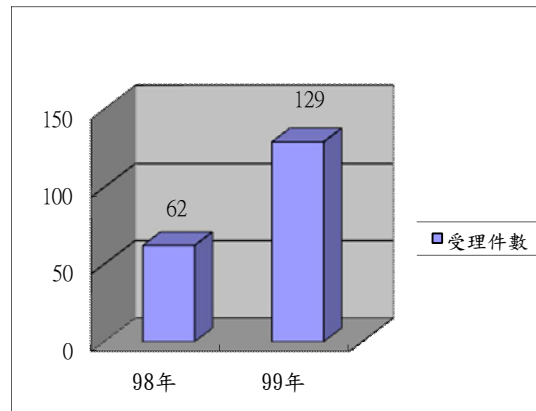


圖51 便民服務線上申辦案件統計圖

B、本署便民e化服務 線上申辦作業推廣活動方式：

- (a)利用網路及跑馬燈宣導：於本署全球資訊網首頁跑馬燈登載宣導訊息，並於為民服務單元，播放線上e化申辦系統宣導短片，提供相關宣導文宣供民眾點閱，以達到宣導及推廣的目的。
- (b)於第一辦公大樓中庭民眾休息區播放線上e化申辦系統宣導短片，提供民眾於洽公或等候開庭時間觀看，並使民眾瞭解司法機關日常業務與重點，消弭民眾與機關之距離感，本署每日約150人次觀看宣導短片。
- (c)於服務台、法警室報到處及執行科發便民e化服務線上申辦宣導DM予臨櫃當事人，並向當事人及民眾宣導解說。
- (d)結合本署觀護人室辦理法治教育活動時，進行便民e化服務線上申辦推廣宣導。

C、本署99年度共發送線上申辦作業內容及申請流程之宣導摺頁文宣共12,817份，並於傳票上、發函時，將承辦人、電話(包括分機號碼)、傳真號碼與本署網址顯示於公文函，信封上提供電話、地址、網址、位置圖，民眾可以電話、信件或網路方式洽詢。

D、本署99年檢察長電子信箱受理民眾電子郵件處理情形：

- (a)全年受理637件，其中屬陳情佔36.42%；屬檢舉性質佔23.08%；屬法律問題諮詢性質佔5.65%；屬其他性質佔34.85%。

(b)處理情形：須答覆民眾部分57.42% 3天之內完成，27.73% 4至6天之內完成，10.55% 7至15天之內完成，4.3% 16至30天之內完成。

表6 99年度檢察長電子民意信箱統計表

陳情類	檢舉類	諮詢法律類	其他類	總計
232	147	36	222	637

表7 99年度檢察長電子民意信箱處理情形統計表

存查	送權責機關辦理	函復寄件人	總計
381	36	220	637



圖 52 中庭民眾休息區開庭顯示看板及播放宣導短片液晶螢幕



圖 53 本署全球資訊網首頁跑馬燈登載宣導訊息

## 2、電子參與多樣性

- (1)本署全球資訊網設置「為民服務專區」包括：為民服務措施、網路調查—民眾意見調查表、線上e化申辦宣導、單一申辦窗口、表單下載、檢察長信箱、為民服務白皮書、公共事務討論區、提升服務品質執行計畫等網頁。
- (2)本署機關網站利用行政院研考會我的E政府平台，開闢一個屬於本機關的討論區「公共事務討論區」，將相關議題提供民眾參與討論之空間並建立平台回應機制，迅速確實回應民眾意見。(網址請參閱第82頁資訊目錄編號6)
- (3)本署全球資訊網設置本署轄區旅遊景點介紹網頁，提供民眾點閱，增加民眾參與多元性。(網址請參閱第85頁資訊目錄編號13)
- (4)本署全球資訊網設置檢察長信箱、單一申辦窗口、公共事務討論區，且設有專責人員處理，經查明後即予答覆，若有急件時，先行以電話

答覆。(網址請參閱第82~83頁資訊目錄編號6、7、8)

- (5)本署管轄區域由於外籍人士較多，為擴大服務外籍人士，本署全球資訊網除提供英文網頁，並建置日文網頁，另加本署機關簡介越文版，以豐富網頁內容，提供外籍人士電子參與管道，節省外籍人士親自到署洽公之勞費，此為法務部所屬機關首創。(網址請參閱第83頁資訊目錄編號9)
- (6)本署於為民服務中心民眾休息區，設置「觸控式多媒體電腦設備」，並建置導覽系統提供律師、案件當事人及民眾查詢有關本署地理位置街道圖、樓層介紹、為民服務措施、常見問題以及各項法治教育宣導品等資訊。
- (7)本署為減少開庭民眾及律師等待時間，建置「庭外顯示系統」，於每一間偵查庭外牆均設置液晶螢幕看板，正確顯示開庭序號、開庭時間、股別及開庭情形，並於法警室外牆建置羈押公告液晶顯示看板，提供民眾及當事人家屬查詢，俾利民眾自行斟酌時間，此便民良舉深獲開庭民眾、當事人家屬及律師界好評。
- (8)自99年10月起，本署全球資訊網為民服務單元設置「網路調查」，提供線上民意調查服務，增加民眾電子參與管道。(網址請參閱第83頁資訊目錄編號8)
- (9)本署第一辦公大樓設置中華電信無線區域網路設備，於中庭民眾休息區，律師休息區及偵查庭外走廊，提供無線上網功能，讓律師及開庭民眾可使用無線網路環境上網查閱資料，亦可當場使用線上服務，節省民眾現場洽詢工作人員時間，以提升行政效率。



圖 54 法警室羈押公告液晶看板



圖 55 庭外顯示系統

### 三、創新加值服務

本署於依法行政，遂行檢察機關職責之餘，在恪遵嚴格法定程序之前提下，基於便民及服務之價值理念，努力營造富有彈性及效率的環境，不僅致力於實行本署前述願景目標，同時藉以獲得人民對機關之信賴，並期提升司法公信力。具體措施除提供前述硬體設施及服務外，更著眼於資訊社會之特徵，積極創建並維護資訊流通服務之軟體環境，以消弭民眾與機關間隔閡與陌生感，進而建立信賴關係。

服務之對象既然為「人」，而服務之本質在於不斷創造與更新，因此有賴於以人性為本之服務主體，依接受服務之民眾立場，運用同理心思考如何改善且精進服務方式，俾使原本所提供的服務得以因創新而收加值效果。

創新並非異想天開，亦非閉門造車可得，對於理念的實踐唯有靠不斷的嘗試與汲取民眾意見後，方能推陳出新，符合民眾真正需求，以實現本署便民及服務之價值理念。

本署除持續努力建構前開硬體設施、軟體環境及服務外，對創意加值服務概念的實踐，則著眼於如何統合本署資源，營造易於達成檢察機關職責之環境，並對所屬員工加強教育訓練，說明本署價值理念，俾使本署員工能真正以同理心對待有需求之民眾，並協助民眾解決問題，列舉具體措施如下：

#### (一)創新「一站式服務」措施，減少被害人訊問次數

##### 1、緣起

為具體落實「被害人為中心」服務，進一步提升「減少被害人重複陳述」效能，自 99 年 1 月起，本署即結合警政(臺北市政府警察局婦幼警察隊、中正一、中正二、士林與南港分局)、社政(台北市家庭暴力防治中心)及醫療院區(臺北市立聯合醫院忠孝、婦幼及陽明院區)試辦「被害人一站式服務」，由醫療院所提供友善專業之驗傷採證環境，完成驗傷採證後，再由警政、社政及檢察機關，於同一醫療院所接續進行筆錄詢(訊)問，減少被害人往返奔波之訊問辛勞，亦可避免被害人在多次重複訊問過程中遭受二次傷害。

##### 2、有價值的創意服務

(1)訂定「性侵害案件處理流程」，由檢察官主動積極介入處理：

本署對性侵害及婦幼案件本已列入重點工作項目，除於95年8月30日即訂定「受理減述案件之處理流程」外，更於98年9月23日訂有「性侵害案件處理流程」之相關說明，要求本署檢察官基於同理心立場，能發揮主動，並及早積極介入性侵害案件之指揮偵辦，以減少被害人重複於檢警機關之陳述，除避免二次傷害外，針對有再犯可能之行為人，亦得及早透過指揮偵辦方式避免相類案件再度發生。

(2)設置「減述流程案件作業登記簿」，第一時間處理：

- A、本署除依法務部98年12月18日訂頒「辦理婦幼案件紀錄表」裝訂成登記簿，由法警室值勤法警處理外，另設置「減述流程案件作業登記簿」於法警室，法警受理性侵害及減述流程案件後，須登記陳報人之服務單位、姓名、年籍、職稱、電話等資料，若有訊前評估資料，除於登記單上註記外，並請陳報人將相關資料傳真過署，遇有急迫情況，亦請法警臚列情況，並將所有受理情形予以全程錄音。
- B、法警於受理案件後，立即與婦幼專組檢察官聯繫、傳真受理單據，檢察官收受受理單據後，須於欄位勾選所有之偵查作為，包括親自立即赴醫療院所訊問被害人，處理結果並儘速陳送檢察長核閱。上述性侵害案件登記簿冊原係專為減述流程案件所設，現已擴大適用範圍，凡業屬婦幼案件，包含性侵害減述流程案件、法律諮詢、人犯是否逮捕等相關強制處分範圍，均應按簿冊欄位登載。

(3)特殊配套措施，迅速訊問：

為因應上開「一站式服務」之新措施，本署自99年1月1日起單獨排定婦幼專組檢察官有關婦幼案件之輪值表，與其他內勤暨外勤之輪值表分開，俾利輪值之婦幼專組檢察官於最快速時間內，完善處理婦幼案件，讓被害人獲得檢察機關保護並得以平復情緒，早日重拾正常生活。



### 3、服務措施延續性及標竿學習效應

- (1)本署為加強「一站式服務」流程，依「受理減述案件之處理流程」及「性侵害案件處理流程」檢討，另製作「辦理婦幼案件紀錄表」及「減述流程案件作業登記簿」，於法警受理性侵害及減述流程案件後，隨即與檢察官連繫，由檢察官親自到場訊問。若檢察官指揮司法警察詢問，亦應隨時主動與司法警察保持聯絡，掌握詢問過程，指示補訊內容及蒐證。
- (2)持續加強警政單位之家防官、社工之訊問方式，並就醫療院所之訊問場所予以改善，讓被害人感受尊重與減少二次傷害。

### 4、服務措施執行方法效能性

- (1)本署新設「一站式服務」，驗傷及筆錄製作時間明顯縮短、筆錄製作環境較為溫馨，一來可降低個案及家屬負面感受、減少被害人往來奔波醫院及檢警單位之苦，二來亦可避免其受第二次之傷害。
- (2)本署就實施以來「一站式」與「非一站式」服務比較，驗傷及筆錄製作時間明顯縮短，平均整體服務時間減少 4 小時；案件數增加以 98 全年度一站式服務受理 14 件，占性侵害案件總數 147 件，比例 29.79% 之情形，而 99 年全年度一站式服務受理已達 39 件，與受理之性侵害案件 64 件比較，比例達 61%，顯示被害人之接受度提高且有其效益。



圖 56 由部長、市長假忠孝醫院 啟動「一站式服務」開幕式



圖 57 檢察長參加「一站式服務」開幕式



圖 58 至忠孝醫院參觀「一站式服務」之設備

## (二)首創辦理資源回收業者辨識電纜線，斷絕竊賊銷贓管道

### 1、緣起

有鑑於近年台灣電力公司電纜線遭竊事件頻傳，本署為有效遏止偷竊電

纜線之犯罪行為，避免資源回收業者成為竊嫌之銷贓管道或因誤購而觸法，並減少竊盜電纜線犯罪誘因，特結合台電公司台北北區營業處辦理「如何拒絕回收台電失竊電纜線座談會」，教導資源回收商辨識台電失竊電纜線，斷絕竊賊銷贓管道。

## 2、有價值的創意服務

(1)本署會同台電公司，召集轄區內之資源回收業者共 60 家，在本署召開「如何拒絕回收台電失竊電纜線座談會」，由公訴檢察官加強宣導有關偷竊及收購贓物等刑罰規定、台電人員教導資源回收業者如何辨識及拒絕回收失竊電纜線。另提供價值 2 萬元之台電電纜樣本由參加業者受領攜回，並照相存證，爾後若發生收受此類贓物時，無法狡辯，達到預防犯罪之效果。

(2)藉由座談會中雙方相互溝通回應，就此議題達成一定程度共識，並教育回收業者相關法律規定，更藉此喚醒社會大眾意識，共同杜絕不法，可謂樹立共同防範犯罪之最佳典範。

## 3、服務措施延續性及標竿學習效應

本署結合台電公司及資源回收業者辦理「如何拒絕回收台電失竊電纜線座談會」，獲得臺灣高等法院檢察署上級長官之肯定，並函所屬各檢察機關效法本署方式參考辦理，未來本署將持續結合其他機關辦理有關危害社會治安或權益之宣導活動。

## 4、服務措施執行方法效能性

協助資源回收業者，避免收受贓物，誤觸法網，亦減少竊盜犯銷贓管道，因宣導頗具成效，電纜線失竊案已由 98 年 24 件，99 年減少為 9 件。



圖 59 檢察長主持如何拒絕回收台電失竊電纜線座談會



圖 60 台電公司提供之電纜樣本開幕式，供座談會人員瞭解



圖 61 由台電公司授予資源回收業者樣本並當場照相存證

### (三)首創義務律師法律諮詢駐點，加強訴訟協助

#### 1、緣起

本署為民服務中心書記官常囿於民眾親臨或電話查詢刑事法律問題，依規定僅能提供一般之法律常識或程序事項，無法進行個案案情之研判分析，亦有民眾查詢者為民事問題，甚至在臺灣士林地方法院服務處得不到滿意之答覆，亦常到本署服務中心詢問。有鑑於此，特別與法律扶助基金會士林分會連繫，在本署為民服務中心處設置「義務律師法律諮詢駐點」。

#### 2、有價值的創意服務

本項便民措施是本署首創，於每星期一至星期五之上、下午，均安排 1 位律師輪值，採現場登記，免費為當事人解答民、刑事法律問題。

#### 3、服務措施延續性及標竿學習效應

本項服務原僅每星期一、四上午指派 1 位律師至本署為民服務中心提供諮詢服務，由於成效良好，深獲民眾肯定，經本署與法律扶助基金會士林分會洽商，增加服務時間，現已達到每天及全天候服務，乃目前全國司法機關唯一，為使該績效更良好，將進行滿意度調查，作為提昇訴訟協助服務品質之參考。

#### 4、服務措施執行方法效能性

一般民眾發生糾紛後，常因不諳法律，以致無法保障自己之權益，進而誤會司法不公，影響司法信譽。透過法律專業諮詢服務，讓人民權益能依法適時獲得保障，減少民眾紛爭，並建立司法公信力，99 年度受理已達 4,135 人次之法律諮詢，顯見本署推動此項工作績效顯著。



圖 62 為民服務中心提供法律諮詢服務



圖 63 義務律師法律諮詢駐點



圖 64 法律扶助基金會士林分會律師熱心服務

#### (四)創新易服社會勞動項目，獲得三贏局面

##### 1、緣起

應執行6月以下有期徒刑或拘役，或經判處罰金卻因繳不出罰金而必需入監服刑者，可向執行檢察官聲請以易服社會勞動代替入監執行，有別於過去無可選擇地需與家人分離並中斷事業入監服刑，造成當事人出獄後復歸社會的種種困難，易服社會勞動制度無疑係刑罰執行措施的一大創新政策；本署詳細規畫以專案、專人管理方式來執行。

##### 2、有價值的創意服務

易服社會勞動制度是能為犯罪人、國家與社會共創三贏的制度。(1)對政府而言，可節省入監執行之收容、伙食、管理等矯正費用，減少國家財政負擔；(2)對社會而言，讓輕刑度犯罪者從無所事事之消費者變成提供勞動之生產者，創造產值，回饋社會；(3)對犯罪者而言，可維持既有的工作與生活，照顧家庭小孩，避免因入監執行產生家庭或社會問題。故本署將所管轄之十個行政區，依地區條件及社群需求，分為山海、都會、弱勢族群三類，規畫(1)淨山淨灘、河川保育、自然生態環境維護；(2)社區及街道周邊之居民生活環境維護；(3)弱勢團體關懷服務；以三組專案、專人管理方式執行。

##### 3、服務措施延續性及標竿學習效應

過去短期自由刑，因刑期甚短，入監難收懲戒教化之效，且易沾染惡習，常遭「威嚇無功、教化無效、學好不足、學壞剛好」之譏，而易服社會勞動制度係以避免輕微刑度犯罪者因入監執行產生更多家庭或社會問題為目標，執行期間以個別化處遇、激發人之本善為手段，引導社會勞動人走向正向循環，引導重新融入社群，體驗受到接納的溫暖、在復歸社會後，能有效降低再犯罪，對於整體社會言是一項福音；執行期間，透過與社會勞動人間的密集互動，激發大眾檢視不同族群之差異，帶動重視人本關懷的社會學習效應，成功地將本制度美意拓展開來。對於社會勞動執行機構常有延續性服務之需求，本署規畫一系列職業轉向訓練，辦理醫院照護員、家事服務員訓練班，協助社勞人結訓取得證照，可提昇競業能力，對於社會勞動人可能係無業導致犯罪之起因，獲得矯

治預防再犯效果，並提供有照護需求之弱勢團體或獨居老人有機會獲得更專業之義務服務，成功地將本制度美意延續下去。

#### 4、服務措施執行方法效能性

(1)本署依各地不同條件規畫執行專案，採取團隊工作方式，積極結合各區本有之資源，推動在地化社區關懷方案、生態與觀光景觀地區環境維護等等；過去一年多來，本署社會勞動人身影已遍及各公益服務領域，為整體環境付出一分努力，也為服務各社群、社區環境盡一分心意，本署以專案執行與專人管理及兼具教化與矯治功能等執行原則，完成協助國際聽奧活動場地整理、北海岸全線近 120 公里之海岸淨灘、山區觀光步道、社區生活環境維護等諸多專案，深獲各界佳評。

(2)本署執行之社會勞動專案重要內容，列舉如下：

- A、協助聽奧國際賽場場地整理：莫拉克颱風過後，漂流木源源不絕地漂入萬里海岸，影響聽障奧運賽事辦理，本署獲悉即主動調派社會勞動人前去清理，以利聽奧賽事順利進行，提升臺灣國際形象。
- B、規劃「彩繪人生方案」，整理粉刷多處大眾休閒公共區域，美化社區公園與住居周邊環境。結合社會勞動人之特殊技能，如：水電維修、油漆粉刷、傢俱及電器物品修繕，因應弱勢團體之個別化需求來提供各類需要專業技能的義務服務。
- C、以「協助在地觀光產業升級」為目標，把社會勞動者安排在老街、古蹟等觀光景點，從事打掃環境、公廁等勞務，以維持觀光景點環境的整潔，對於吸引觀光客前來，提升觀光產業貢獻良多。為搶救森林、維護生態環境，推動陽明山國家公園地區外來種植物清除工作，響應減碳愛地球，一同守護大地。
- D、以「破窗理論」為基礎，與區公所民政單位合作進行社區總體營造工作，讓社區居住環境煥然一新，重新塑造社區文化，減少社區內死角的犯罪問題，協助社區安全巡守、違規廣告拆除、資源分類與回收、交通指揮、防火巷雜物清理、環境綠美化…

等等。

- E、投入老人照顧、身心障礙服務行列，例如獨居老人送餐服務、身心障礙者接送服務、用具清潔、環境維護…等工作，惻隱之心人皆有之，在勞動的過程中，社會勞動人獲得可貴的經驗，更能珍惜生命的價值，深具教化意涵。
- F、自 99.01.04 起至 99.06.22 止淨灘專案所完成清理北海岸成效卓著，總計協助清理海岸長達 40 公里，跨越石門、三芝、八里、淡水四區，社會勞動人或頭頂烈日、或於寒風細雨中以步行方式清運垃圾，先持尖銳樹枝挑出塞在石縫中之破碎尼龍漁網、保特瓶、保麗龍之裝魚貨箱等諸多無法自然分解垃圾，切割搬運風災雨災過後之大小漂流木等，總計清理垃圾量之最高紀錄為一日 200 個大型垃圾袋、需數 10 車次清潔隊提供清潔車之清運量。

表 8 易服社會勞動執行效益表

執行地點	執行期間	完成清理海岸總長度	執行日數及平均每日人數	執行總人次	執行效益 (以擴大就業人力最低工資—以每人每日 500 元計算)
石門	99.01.04— 99.02.10	12 公里	28 日 / 25 人	613	350,000
八里	99.02.24— 99.03.31	8 公里	26 日 / 28 人	684	364,000
三芝	99.04.01— 99.04.30	10 公里	21 日 / 27 人	460	283,500
淡水	99.05.01— 99.06.22	10 公里	49 日 / 20 人	975	490,000

(3)本署易服社會勞動執行效能：

A、節省監所成本部分：

以 98 年 9 月至 99 年 12 月之社會勞動人之執行時數 278,882 小時除以 1 日 6 小時計算，大約需入監執行 46,481 日，以一天在監執行所需之伙食、人事管理、業務、獎補助等每人每天需基

本花費 440 元，總計節省監所成本為 2,045 萬 1,640 元。

B、創造社會利益部分：

以 98 年 9 月至 99 年 12 月之社會勞動人之執行總時數高達 278,882 小時，以臨時工每小時工資 100 元來計算，可創造 2,788 萬 8,200 元之實質社會利益。

C、個人家庭不中斷工作實益部分：

自 98 年 9 月起至 99 年 12 月止本署執行社會勞動之總人數 984 人，即有 984 個家庭受惠，免於遭受到家庭破碎，與家人、子女分離之苦，避免延伸更多因家庭破碎或貧窮產生之社會問題或更嚴重的犯罪問題，所降低社會成本更是難以計算。

D、以為民服務所達成正面效應：

舉凡北海岸淨灘專案帶動觀光熱潮，主要受惠對象為海岸地區週邊商圈、前往海灘散心群眾，及每年參與海岸音樂季、金色情人節、風箏季等大型活動群眾，為民服務人次難以計算。

社區服務專案執行受惠對象為常使用各社區公園、活動中心之居民等。辦理三梯次照顧服務員及一梯次家事清潔服務員訓練班，接受訓練並結訓之更生人 14 位，順利就業近 10 位，有 2 位安排前往陽明教養院服務，協助照顧重度殘障院生生活及醫療照護等，受惠對象為取得證照之更生人及經費不足卻需求專業照顧員甚殷切之弱勢團體，更重要的成效是曾犯過錯的社會勞動人，自內心產生悔悟，改變人生態度，舉幾則執行感言如下：

- 何先生（公共危險罪）：「……突然之間，感受到原來我還是一個有用的人，還是可以來為社會做點事，坦白說，在這段期間，勞服中，我是快樂的，心情從來沒有這麼開朗過。」
- 李先生（詐欺罪）：「……以前從未真正對社會有正面服務貢獻的機會，這次讓我體會到服務貢獻的樂趣，我想未來我也會繼續參與社會服務的活動。」



圖 65 新聞大幅報導社勞人協助聽奧國際賽場之淨灘場地整理



圖 66 社勞人在大同之家協助平房修繕成果發表



圖 67 法務部長曾勇夫由蔡檢察長陪同體驗社會勞動

## (五)獨創照顧服務員訓練，達成一舉數得之效果

### 1、緣起

目前國內照顧服務系統提供者均係付費服務，雖於居家服務項目中舉凡列冊中低收入有需求之家庭，將獲得所轄社會局全額補助；然一般無法列冊補助之獨居老人、醫院中因無力支付護佐費用而僅能仰賴有限護理作為基本之照顧服務、以及機構因人力短缺所致之醫療照顧品質不彰等經濟弱勢者之照顧困境，卻無法獲得即時且有效之社會救助。

有鑒於此，在今年法務部推動之社會勞動社區處遇計畫中，本署首先創新規畫，培訓一批對照顧服務有興趣之社會勞動人及更生人，並安排後續對經濟弱勢者提供照顧服務；期待一方面能對經濟弱勢有照顧需求者提供所需之免付費服務，二方面亦透過訓練及考核過程，使部分社會勞動人及更生人擁有照顧服務員資格及經驗，以利日後復歸社會順利求職，一舉達到教化更生，輔導就業，協助弱勢之目的。

### 2、有價值的創意服務

(1)對有照顧服務需求的經濟弱勢族群，包括醫院病患、在地居民(如獨居老人)、機構收容者，提供免付費照顧服務，亦可解決社福機構人力不足之窘境。

(2)對部份社會勞動人及更生人，提供完整訓練課程，並協助其取得證照，以利日後更生及求職。

### 3、服務措施延續性及標竿學習效應

(1)於98年11月與臺北市政府勞工局職業訓練中心合作辦理第一期照



願服務員訓練就業服務轉向計畫，讓易服社會勞動人接受照顧服務員訓練，訓練時數可折抵勞動時數，訓練期滿即分派至各個需照顧服務人力之弱勢公益團體或機構，免費提供勞務至履行期滿。

(2)本署分別於 99 年 6 月、9 月再與臺北市政府勞工局職業訓練中心、台北市立聯合醫院仁愛院區合作開辦第二期、第三期訓練，為節省資源及經費，推薦有意願之社會勞動人或其他更生人等前往報名參加。

#### 4、服務措施執行方法效能性

本署擬接續於與臺北市政府勞工局職業訓練中心開辦第四期之照顧服務員訓練外，並依目前就業市場需求定於 100 年 1 月 3 日另外開辦「家事服務員訓練班」，以期提供社會勞動人、緩起訴受處分人及其他更生人更多之職業技能養成及增加其就業管道機會，並有效適應社會生活，可謂兼具勞動教化與就業需求意義之全贏方案。



圖 68 社勞人為需照護者抽痰工作



圖 69 社勞人學習人工呼吸術，於適當時機可救人救己



圖 70 本署結合市立聯合醫院仁愛院區辦理社勞人訓練，習得一技之長

### (六)新設「愛心基金」制度，展現「溫馨服務隊」行動關懷

#### 1、緣起

本於同理心立場，本署為使洽公或開庭民眾感受檢察機關並非嚴肅不近人情，仍有溫馨感人之面向，因此結合「士林觀護志工協進會」、「犯罪被害人保護協會臺灣士林分會」及「台灣更生保護會士林分會」3 單位之愛心人士，特設置「愛心基金」制度，予以經濟上小額之支助，得以圓滿協助其一時之不便。

基於服務無時空、無地點限制之理念，由科室主管志願組成「溫馨

服務隊」，擴大為民服務之項目，無論是引導盥洗室方向、偵查庭開庭等，甚至引導因他人犯罪而遭被害之家屬，協助與犯罪被害人保護協會連繫請求協助等。

## 2、有價值的創意服務

基於本署法警室過去的經驗，於夜間或深夜時段，常有當事人或家屬因為家庭貧困或一時無法獲得協助，致坐困愁城，不知所措，透過上開社會人士及同仁自動自發之愛心而設置「愛心基金」制度，對當事人來本署洽公或開庭時，如有緊急需要得以經濟上小額之支助，而順利解決一時之不便，感受本署之溫馨服務。此外，新設之走動式服務，除以同理心立場瞭解民眾之最大需求外，間接亦可即時改善本署之環境整潔，可謂一舉數得。

## 3、服務措施延續性及標竿學習效應

(1)設置「愛心傘」：提供偶遇傾盆大雨之洽公民眾及時取用，得以順利返家，日後若途經本署再予歸還，或再提供給其他人使用，使得愛心得以延伸推展。

(2)增設「老花眼鏡」：當事人開庭偶忘帶「老花眼鏡」，在於訊問後需閱覽筆錄後簽名時，可即時由法警通知「司法志工」協助取用，親送至偵查庭供當事人使用，使其體驗司法機關人性化服務之一面。

(3)支付「小額補助」制度：提供遠至本署開庭之當事人，因無業而欠缺旅費或餐飲費用者實際金錢支助，稍解燃眉之急。

## 4、服務措施執行方法效能性

藉由溫馨服務隊行動關懷，讓民眾之訴訟癥結或心中之疑惑，得以抒解，進而減少訟源或陳情，讓民眾接受本署之愛心後，得以感受本署之同理心立場，並非「鐵面無私、不近人情」，以發揮人性光輝之一面。

## (七)犯罪被害人之保護及關懷

### 1、緣起

保障人權乃當前刑事政策之重要目標，我國除重視被告之權益外，亦逐漸重視犯罪被害人保護工作，為協助重建被害人或其遺屬生活，本署與犯罪被害人保護協會臺灣士林分會運用緩起訴處分金及民間捐助

款，共同辦理臺北市之士林、北投、內湖、南港、大同區及新北市之汐止區、石門區、八里區、淡水區、三芝區，計 10 地區之保護工作。

由於秉持人溺己溺精神，擴大協助其他被害人，自 98 年 8 月 1 日起又將性侵害被害人納入犯罪被害補償及保護對象，並同時將家庭暴力與人口販運犯罪行為被害人、兒童及少年以及大陸地區、香港、澳門與外國籍配偶或勞工等被害人納入本法保護服務範圍。

## 2、有價值的創意服務

(1)推動「一路相伴」法律協助專案，提供被害人及其遺屬即時之法律資源，協助安排免費之法律諮詢服務並依個案需求進一步提供訴狀撰寫之服務，與法律扶助基金會士林分會建立單一聯繫窗口，迅速受理訴訟代理服務之申請案件，以減緩被害人因面對訴訟感到陌生而產生之焦慮感，並提昇案家服務使用之便利性及滿意度。

(2)推動多元化之溫馨專案心理輔導服務模式，建立「溫馨關懷專線」針對心理弱勢之被害人及其遺屬定期電話追蹤關懷，提供其情緒上穩定之支持；推展「溫馨宅配送」專案，安排諮商師協同志工共同前往案家訪視慰問，並進一步評估馨生人心理狀態，以擬定適切之關懷處遇計畫；建立被害人家屬「支持性成長團體」，透過聚會感受彼此同在的實體感，減緩其社會孤立、邊緣化的無力感。

(3)推動「安薪專案」之「拼布馨意-生活藝術工坊」，除規劃安排馨生人習得一技之長，並透過本課程使馨生人藉由縫綴的過程，認識拼布藝術，以達點綴生活之效果；更藉由課程教授過程與人際互動中，陪伴馨生人相互瞭解彼此的生命故事，同時為自己建立信心，勇於面對日後的人生。

## 3、服務措施延續性及標竿學習效應

(1)完整及適時之法律協助項目，使被害人面對訴訟不感孤單，訴訟過程由專業律師共同討論，輔助其歷程的決策，使其重新找回生活的步調的掌控感，同時舒緩被害事件所衍生之負面影響。

(2)透過多元化服務使案家感受到持續性的關懷，陪伴馨生人度過一段混亂及失落的心情，尊重並依循馨生人復原腳步，輔導其重新找回

失落後之平衡點，陪伴其從受助到自助進而助人者是本署持續推動及輔導之使命，我們看見生命的韌性，也看見馨生人在充滿愛與關懷的環境下逐漸茁壯，他們的笑顏更著實的讓我們感佩，正如同聖嚴法師所說：「心安、平安」、「你（自己）就是力量」。

- (3)透過拼布縫紉之課程，馨生人表示：使其可以在煩亂的生活中，暫時忘卻所有的煩憂，得以找到一僻靜之處，享受與自己獨處的感覺，每週一次的課程，雖然短暫，但儼然已成為生活中不可或缺的一部份，甚有學員表示：自家人遇害後，沈重的傷慟使其失去對生命的熱情與動力，拼布班使她找回生命中的陽光，每當課程結束後，便開始期待下堂課的到來，對於課程的結束充滿著感恩與不捨。

#### 4、服務措施執行方法效能性

- (1)結合犯罪被害人保護協會、台北律師公會、法律扶助基金會共同推動，象徵政府機關、實務界及學術界的跨界資源整合，促使犯罪被害人能更加便利取得訴訟資源，及時提供馨生人家庭適切之各種協助，使其經歷訴訟程序不至於徬徨無助，也避免其陷入心情上的惶恐，及感受上的孤立無援。
- (2)以多元化服務模式，促使被害人得以感受到友善的人際關懷，使支持系統薄弱之被害人及其遺屬，能在溫暖的支持網絡內，修補遭逢親人驟逝劇痛的傷口，陪伴其生活各層面的重建與適應。
- (3)「拼布馨意-生活藝術工坊」課程，從一開始生澀、緊張、焦急的心情，藉著老師及保護志工親切、殷勤的鼓勵及協助，增加了學員間的互動，彼此從陌生成為相互學習成長的夥伴，更找到心靈的密友。從反覆操作的過程中，學習放慢腳步、接受他人引導，進而逐步完成作品，除鍛鍊自己的耐心，也為自己帶來無限的驕傲與滿足感，專心促使他們找回內心的平靜，創意及巧思豐富原本枯燥的生活；更因著每週的家庭作業，增進家庭成員間彼此的話題與互動，在這一步一腳印的學習過程中，學員們學會無可取代的自我肯定。過程固然辛苦，但每位學員甘之如飴、內心充滿感謝，也因這樣的歷程讓今日的成果顯得更加甜美，更因感受到他人謙卑及無私奉獻

的感動，學習到分享所帶來的喜樂。



圖 71 法鼓山親子戶外關懷活動



圖 72 端陽龍「粽」登場關懷活動



圖 73 「拼布馨意—生活藝術工坊」課程

## (八)充分運用緩起訴處分金，落實弱勢關懷及照顧

### 1、緣起

本署為展現柔性司法對弱勢族群之關懷及照顧，發揮緩起訴處分金的公益精神，自 97 年起實地發掘轄區內需要協助的公益團體，挹注各公益機構所需之物資及設備。

### 2、有價值的創意服務

緩起訴處分金，為檢察官依刑事訴訟法第 253 條之 2 第 1 項第 4 款規定，最輕本刑 3 年以下且無前科之被告予以自新機會，對之附條件捐助公益團體金額，為使該金額能有效之運用，本署每月實地發掘需協助之團體，即時予以救助。

### 3、服務措施延續性及標竿學習效應

(1)本署以緩起訴處分金辦理公益關懷之捐贈的機構計 98 年已有平安居、聖安娜之家、愛維養護所、體惠育幼院、家扶中心兒童的健保費補助、中華民國新生活促進會電腦設備等，不僅彰顯本署關懷弱勢的作為，使公益機構感受到社會之溫暖，更對社會產生安定與良好示範的效用。

(2)99 年仍延續此精神辦理「用愛支持-讓樂山天使溫暖」方案，結合更生保護會士林分會、犯罪被害人保護協會士林分會及士林觀護志工協進會源，至台北縣私立樂山療養院捐贈日常生活物資、醫務保健用品、教學用具、居家生活用具、農用搬運車、引擎鏈鋸、除草機..等，協助該機構解決經費不足困境，提高生活照顧及教學品質

，讓院內收容之 114 名身心障礙孩子在教學、生活，均得到實質幫助。

(3)另對陽明教養院辦理「士檢暖暖愛陽明幸福風」公益關懷捐贈，捐贈節能循環扇 31 台及通風機 6 台，大大改善院生活動之舒適性，更為弱勢族群帶來溫馨福祉，也落實緩起訴制度之立法美意。

(4)樂山療養院與陽明教養院皆以收容智障、肢障、自閉症、唐氏症、多重障礙、腦性麻痺等身心障礙者為主，以全日型住宿照護服務方式，為身心障礙者提供日常食、衣、住、行、育樂休閒等服務，近年來因經濟普遍不景氣，外界捐款、捐物贊助減少，因此予以適時之補助。

(5)99 年 12 月 24 日辦理「濟弱安貧 遞嬗傳愛」方案，赴台北縣八里鄉天主教安老會由檢察官對安養老人者予以生活物資之公益關懷捐贈，讓民眾感受檢察署並非只是偵辦案件，仍有其溫馨關懷之一面。

#### 4、服務措施執行方法效能性

本署運用緩起訴處分金，以實際行動補足社會福利不足，由緩起訴處分績效優越之檢察官將司法公益關懷延伸至亟需幫助之弱勢區塊，以具體行動關懷弱勢族群。



圖 74 檢察長、檢察官與樂山療養院院童合影留念



圖 75 由檢察官對陽明教養院捐贈節能循環扇 31 台等物資，展現弱勢關懷



圖 76 檢察長與檢察官於聖誕節至八里天主教安老會關懷捐贈

### (九)迅速辦理外勤相驗，杜絕民怨產生

#### 1、緣起

依刑事訴訟法規定，遇有非病死或可疑為非病死者，該管檢察官應速相驗，外勤相驗業務本為各檢察機關日常重要業務之一，同時也是檢測便民服務之重大指標，由於死者家屬常因痛失親人而不免心感悲痛，若相

驗檢察官無法以同理心立場對待，常淪為民怨叢生之淵藪。

## 2、有價值的創意服務

本署除一再要求外勤相驗應秉持隨報隨驗之基本立場外，針對重大犯罪被害案件，外勤檢察官更應積極處理，發揮主動精神，聯繫警局承辦偵查佐，以釐清案情並掌控案件進行，到場相驗時，更以好言勸慰被害人家屬，告知法律相關規定，傳達本署為民服務立場，說明並協助被害人進行後續遺體處置、被害人補償等程序，盡力消弭被害人家屬心中無助、悲痛及焦慮，本署 80% 之外勤案件均能在報驗後 1 小時內前往相驗，甚至重大案件，能於司法警察機關未報驗下，主動前往相驗，例如：陽明山翻車案件，檢察官漏夜相驗完畢 8 名罹難者遺體，讓往生者家屬得以在最短時間內辦理後事。

## 3、服務措施延續性及標竿學習效應

相驗後認有進一步解剖鑑定死因之必要者，檢察官雖得依職權諭知進行解剖，惟民間習俗對此始終難以接受，承辦人員除說明依法律規定進程序之堅定立場外，更需發揮同理心，勸諭家屬並提供切實必要之協助，俾使業務圓滿完成之際，同時獲得家屬之理解。本署日前即遇一例，適逢法務部法醫研究所搬遷新址之際，原經檢察官諭知解剖之遺體無法順利進行，進而引起家屬不滿與焦慮，惟經承辦檢察官與書記官多次以同理心立場與家屬溝通，除詳細說明程序必要及撫慰家屬外，更由本署檢察長及襄閱主任檢察官親自協調法醫研究所調配人力設備，如期進行解剖程序，使家屬從滿懷悲憤轉為感激涕零，更深切體驗到本署為民服務之堅定立場。

## 4、服務措施執行方法效能性

除要求外勤檢察官與書記官切實遵守相關規定，節省外勤案件家屬等待時間外，本署更重視對於外勤案件服務態度與心態之調整，必須本於人性化、同理心之立場，除貫徹刑事訴訟法規定之任務外，更應詳細而不厭其煩向家屬說明，以獲得家屬理解，提升家屬對於機關之信賴感。



圖 77 陽明山車禍檢察官主動相驗



圖 78 汐止母子命案檢察官第一時間前往相驗及勘查現場



圖 79 殺妻女3人命案檢察官鍥而不捨查出兇嫌

## (十)運用「i2 視覺化犯罪分析調查工具」，破獲兩岸重大詐欺案件，避免民眾再受害

### 1、緣起

工欲善其事，必先利其器，如何運用先進之科技分析儀器，來偵破案件之困難處，因此本署結合臺北市政府刑事警察大隊之「i2 視覺化犯罪分析調查工具」，對案件偵破是為利器。

### 2、有價值的創意服務

i2 視覺化犯罪分析調查工具之有效科學化運用，不僅減省辦案成本，亦可讓案件精準儘速破案，以保障當事人之權益，然而此套設備價值不菲，為避免浪費公帑，本署不另自行建置，而係充分利用已建置之司法警察機關，與之合作運用分析，亦可達到科學辦案之成效。

### 3、服務措施延續性及標竿學習效應

囿於詐騙案件手法日益新穎，不乏一般民眾受騙，甚至亦有執法者亦受騙，因此如何突破，有賴科技之運用。本署偵辦兩岸網路犯罪集團歷經近3個月之蒐證及運用該項科技分析儀器，研判兩岸電話網路詐欺集團疑似以韋〇國際有限公司所有之網路設備、頻寬為核心，架設數量不詳之詐欺機房，若能加以突破，將有效擊斷詐欺網絡結構鏈；因此自99年3月4日起向法院請得通訊監察書，逐步深入掌握韋〇國際有限公司負責人洪〇益與綽號東邪之江〇標及其他共犯間，協助架設詐欺機房及透過遠端設定，以及避開檢警查緝變更網路路由之相關事證，終獲破獲。

### 4、服務措施執行方法效能性

運用先進之科技分析儀器-「i2 視覺化犯罪分析調查工具」破獲兩岸重



大詐欺案件，予以檢察官更大之信心，多加利用該科學化之工具辦案，達事半功倍效果。本署實際運用先進科學設備偵查詐騙集團案件，有效降低民眾遭網路電話詐欺之被害案件發生。依刑事局提供資料顯示，該局 165 反詐欺專線所統計之每週詐騙案件發生數，自本件專案執行後，每週詐騙案件發生數已從平均約 600 件以上，降低至 300 件以下，降低幅度達 52%，且件數持續下降中。

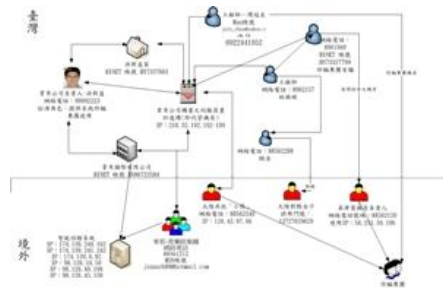


圖 80 破獲兩岸詐騙集團新聞報導

圖 81 i2 犯罪分析運用示意圖

圖 82 組織犯罪網路簽賭案查獲報導

## (十一)首創「反職棒簽賭」策略，捍衛清新球賽環境

### 1、緣起

作為全民共識裡的「國球」，職業棒球的健全發展具有棒運火車頭的引領地位，是終日在球場裡揮汗如雨的各級學生、業餘球員的希望所在。我國職業棒球，迄今已屆 21 年。然而，這 20 多年來顯非順遂，一路顛簸的主因，在於始終無法根絕的假球事件。

今年兄弟象隊假球事件，又再次嚴重斬傷甫萌芽的職棒新機，引起社會各界廣泛的矚目與議論。行政院吳院長於治安會報上指示必須提出輔導職棒聯盟及職棒球團的具體措施，總統更親自召開「棒球國是會議」，指示組成「棒球振興小組」，明確陳明「預防絕對勝於偵辦」，法務部指示職棒球團所在之地檢署輔導該隊防止打假球簽賭事件再發生。天母棒球場位於本署旁，為兄弟隊之主場，因此本署負責與該隊合作，共同尋求建立一個能夠有效防患於未然的機制，以杜絕當前職棒發展困境中所涉及外力不法介入的因素。

### 2、有價值的創意服務

防範假球事件再次發生的關鍵點，在於如何切斷球員與組頭間的共犯繫

帶。中華職棒成立 21 年開幕戰，3 月 20 日在臺北市天母棒球場開打，本署主動協助職棒防賭，不僅在本壘板後看板設置「反職棒簽賭-檢舉專線」讓民眾勿觸法網，亦在左外野懸掛穿法袍檢察官之巨幅海報，要向黑道及簽賭集團宣戰，以「身著法袍、手持望遠鏡之檢察官」作嚴肅監視狀，宣示明察秋毫之能力，並提醒球員和賭客，切勿以身試法，以賭博染黑棒球，經過多家電子媒體及平面媒體大幅報導，形成討論話題，發揮創意宣導效果。

### 3、服務措施延續性及標竿學習效應

- (1)本署特與兄弟隊官網合作，就職棒簽賭之檢舉，可直接連結至本署檢舉信箱辦理，並為遏止賭風，鼓勵民眾檢舉，與球迷舉辦座談會。
- (2)蔡檢察長亦親自率多名檢察官到場監看，並全程錄影蒐證，不僅觀察場內之比賽，亦觀察場外之情況，希望能為中華職棒創造不受簽賭危害之清新環境，捍衛乾淨比賽。

### 4、服務措施執行方法效能性

- (1)可建立職棒運動保護網，讓球員能夠安心打球的乾淨環境，並阻絕外界非法介入球賽勝負的機會與空間。
- (2)加強運用各保護網，由檢察署、司法警察機關、球團（職棒聯盟）、球員（工會）、球迷、民眾共同組成保護網絡。
- (3)檢察官接收保護網成員傳遞非法份子介入球賽之訊息，研析情資，並進行必要處置。
- (4)司法警察機關，應將轄內可疑似從事職棒簽賭之不法份子建檔列管，加強監控，發現疑慮時，即轉報檢察署專責小組或球團、聯盟等保護網成員查處。
- (5)鼓勵球迷發揮全民監控力量，積極通報疑似非法介入職棒運動情事，或球員與不當人士交往、飲宴情資，並鼓勵球迷參與檢察署或其他保護網成員舉辦之定期或不定期之座談會。
- (6)本署與球團及職棒聯盟合作，加強對球員職業倫理及法治教育，期盼球員能自我要求，杜絕誘惑，以建立純淨的棒球文化。



當事人對繁瑣之法律程序多無深入了解，其對自身所犯錯誤若表悔意，也願意接受懲罰者，倘僅因政府機關（包括司法及行政機關）作為造成民眾有遭受重覆處罰之疑慮時，不免斲傷機關威信。是除於個案庭訊時，檢察官詳予說明緩起訴與行政罰一事不二罰原則差異外，將持續利用各種法律常識宣導場合，持續向民眾闡釋相關法律規定，並建立正確法律觀念。

#### 4、服務措施執行方法效能性

本署為民服務中心，倘遇有類似疑問之民眾，亦可主動詳為解釋，提高本署針對是類案件服務之效能，提升民眾對機關公信力，亦可加強其法律素養，消弭司法機關嚴肅冰冷之刻板印象。

## 參、未來努力方向

依法偵查追訴犯罪、改善社會治安、維持社會秩序本為檢察機關天職，本署檢察官肩負摘奸發伏之重任，本諸保障人權、維護法定程序之要求，自當兢兢業業，以求克盡職責。

惟司法機關在民主社會中非僅為守護社會正義之最後一道防線，同時也負有統合資源，維護社會公益之任務。自許為公義代表人的檢察機關，更需發揮高度服務精神與熱忱，始能克盡全功，真正發揮檢察機關之社會功能。

從而，本署諸項措施始終本著「人民權益、民眾需求」為前提，賡續貫徹執行各項重點工作，並基於效率、品質與便民精神，持續推動日常工作及教育訓練，除努力建構前開設施、提供服務外，更著重於推廣資訊流通服務，宣傳本署便民措施與服務精神，創造民眾樂於接近使用的機關環境，更進一步要求員工激發創意，創造加值服務，提升機關能見度與形象，俾利機關與司法公信力之建立。本署為實現前揭願景目標，未來努力方向如下：

### 一、本諸為民服務精神，以同理心立場謹慎辦案

優質服務並非一蹴可及，必需透過全面性之品質研習訓練、灌輸正確服務理念、藉由不斷檢討、改善，以求品質之提升，進而達到社會大眾所企盼、滿意之公平正義。

### 二、簡化作業流程，提供有效能服務

在高效率時代，凡事講求效率，故作業流程必須簡化、標準化與合理化，對於不合時宜之內部行政規定必須修正，不可故步自封，此外更應謀求人和，達到機關內各科室合作無間，事務不分大小，均有專人負責，同時運用資訊設備，力求服務自動化，完善事務管理，以求達到提供迅捷而正確之服務境界。

### 三、樹立機關良好服務形象，予人煥然一新感受

適切之空間、環境及硬體措施，加上妥善規畫，配合各項服務措施，提供整潔之洽公(工作)環境，予人溫馨而敢於接近使用之感覺，是本署一再努力營造之環境。

#### 四、重視民情民瘼，走入群眾行列

捨棄本位主義，對於民眾陳情，應主動儘速瞭解民眾需求何在，藉溝通及宣傳，使民眾得知本署人性化服務精神與作為，始能化解民眾對檢察機關森冷之印象，進而建立以民眾為導向，民意為依歸之組織文化。

#### 五、善用社會資源，協助公共服務

面臨政府精簡人力下，加強運用社會資源即是國家資源有效的再造，檢察機關擁有強大社會資源，為民間公益服務之指標，因此如何加強運用民間力量，擴大服務層面，帶動社會風氣改善，乃檢察機關當仁不讓職責。

#### 六、加強宣導及照顧弱勢被害人，發揮人溺己溺之精神



本署以民為本之原則，戮力強化各項社會弱勢及犯罪被害人之服務措施，讓其感受社會溫暖及尊重人權。

本署秉持前開精神，在依法行政的前提下，努力以提供人性化、優質機關環境及服務作為實踐願景之方式，需知「人的品質」乃一切服務之根本，觀念的轉變，往往就能帶動作法的巨大變革，更能獲得效益的飛躍提升。

多年來，本署各項業務得以順利推展並獲有一定績效，皆賴全體同仁於各自崗位戮力職責，但本署絕不以此為滿足，更希望秉持服務精神與態度，以民眾之立場思考需求，並規劃一切作為，突破傳統作法，創新服務作為，今後，自當本署「沒有最好，只有更好」之理念，持續努力，以達成願景目標。

## 肆、附件一 資訊目錄

### 一、資訊項目摘要內容及連結網址

編號	資訊項目	摘要內容	畫面及連結網址
1	問題集	將常見之民眾查詢事項，依業務種類區分為6大類，包括：常見問題、法律常識問答、社會勞動問答、修復式司法問答集、法務部科技設備監控問答、犯罪被害人保護協會臺灣士林分會常見問答集，共計132則。	 <p>網址：<a href="http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=213540&amp;ctNode=29469">http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=213540&amp;ctNode=29469</a></p>
2	文宣出版品	<p>1. 「政府資訊公開園地」單元提供出版品下載1則。</p> <p>2. 「為民服務」單元設置「文宣資料區」，提供文宣品計7則。</p> <p>3. 「為民服務」單元「線上e化申辦宣導」網頁，提供宣導資料計4則。</p> <p>4. 「法律宣導及教育」單元「反賄選專區」提供反賄選文宣資料及影音宣導資料下載計11則。</p>	<p>網址：<a href="http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=19288&amp;CtUnit=356&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010">http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=19288&amp;CtUnit=356&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010</a></p> <p>網址：<a href="http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=29535&amp;CtUnit=10128&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010">http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=29535&amp;CtUnit=10128&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010</a></p> <p>網址：<a href="http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=28999&amp;CtUnit=9751&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010">http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=28999&amp;CtUnit=9751&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010</a></p> <p>網址：<a href="http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=198434&amp;CtNode=29659&amp;mp=010">http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=198434&amp;CtNode=29659&amp;mp=010</a></p>
3	訴訟輔導	訴訟程序、書狀範例及司法狀紙規則、為民服務工作流程圖及刑事保證金單一窗口流程圖等輔導訊息共計17項。	 <p>網址：<a href="http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=3584&amp;CtNode=5349&amp;mp=010">http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=3584&amp;CtNode=5349&amp;mp=010</a></p>

編號	資訊項目	摘要內容	畫面及連結網址
4	為民服務措施	就與民眾關係較密切之服務項目包括：便利人民言詞申告流程、辦理具保責付流程、免費供應羈押候保被告誤餐餐點流程、證人、鑑定人日旅費領取流程、申請易科罰金流程、重大犯罪被害人申訴窗口流程，共計6項。	<p>網址：<a href="http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=175952&amp;CtNode=27109&amp;mp=010">http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=175952&amp;CtNode=27109&amp;mp=010</a></p>
5	表單下載	本機關之申辦表單已整合且完整公開於上級機關(法務部)之相關表單中，並建置在本署機關網站包括：死亡證明書切結書、平民法律扶助申請書、受保護管束人延長報到期間聲請表、和解書、委任狀等，提供民眾點閱及下載。	<p>網址：<a href="http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?CtNode=25453&amp;CtUnit=7811&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010&amp;nowPage=1&amp;pagesize=15">http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?CtNode=25453&amp;CtUnit=7811&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010&amp;nowPage=1&amp;pagesize=15</a></p>
6	公共事務討論區	利用行政院研考會我的E政府平台，開闢一個屬於本機關的討論區「公共事務討論區」，將相關議題提供民眾參與討論之空間並建立平台回應機制，迅速確實回應民眾意見。	<p>網址：<a href="http://blog.www.gov.tw/blog/e5bd1579-5b57-4cf0-9c2a-19fd33c04777/">http://blog.www.gov.tw/blog/e5bd1579-5b57-4cf0-9c2a-19fd33c04777/</a></p>



編號	資訊項目	摘要內容	畫面及連結網址
7	檢察長信箱	提供本署檢察長信箱，每日由政風室專人接收電子郵件後依寄件者書信內容之訴求簽陳檢察長，陳核後再以電子郵件回覆處理結果予申請人或交相關單位處理回覆。	 <p>網址：<a href="http://www.slc.moj.gov.tw/bbssp.asp?xdu rl=bossmail.asp&amp;mp=010">http://www.slc.moj.gov.tw/bbssp.asp?xdu rl=bossmail.asp&amp;mp=010</a></p>
8	網路調查	提供線上問卷民眾意見調查表，作為本署檢察業務的參考，並由研考科專人每日觀看網路調查結果，如有具體建議，簽陳檢察長後交相關單位處理。	 <p>網址：<a href="http://www.slc.moj.gov.tw/bbsSp.asp?xd URL=vote/vote01.asp&amp;subjectid=59&amp;m011_typ e=1">http://www.slc.moj.gov.tw/bbsSp.asp?xd URL=vote/vote01.asp&amp;subjectid=59&amp;m011_typ e=1</a></p>
9	日文網頁	本署管轄區域外籍人士較多，為擴大服務外籍人士，本署全球資訊網建置日文網頁，以豐富網頁內容，提供外籍人士電子參與管道，此為法務部所屬機關首創。	 <p>網址：<a href="http://www.slc.moj.gov.tw/mp204.html">http://www.slc.moj.gov.tw/mp204.html</a></p>

編號	資訊項目	摘要內容	畫面及連結網址
10	單一申辦窗口	本署全球資訊網於「為民服務」單元建置「單一申辦窗口」超連結服務平台，可連結至「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」。	 <p>網址：<a href="http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=3585&amp;CtNode=5343&amp;mp=010">http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=3585&amp;CtNode=5343&amp;mp=010</a></p>
11	法務部便民服務線上申辦系統(採非憑證作業)	法務部便民服務線上申辦系統(採非憑證作業)，提供民眾不須使用憑證即可線上申辦，包括聲請送達書類、聲請移轉管轄、聲請檢察官提起上訴、聲請再議等共計有，44 項表單可供下載，便利民眾利用網路快速申辦，節省勞費。	 <p>網址：<a href="http://eservice.moj.gov.tw/mp.asp?mp=275">http://eservice.moj.gov.tw/mp.asp?mp=275</a></p>
12	法務部便民服務線上申辦系統(採憑證作業)	法務部便民服務線上申辦系統(採憑證作業)，提供民眾於網站上使用自然人憑證辦理多項申辦作業，包括：聲請發給結案證明書、聲請案移法院併自訴案審理、聲請撤銷通緝等共計 21 項可線上申辦。	 <p>網址：<a href="http://www.auth.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=56&amp;CtUnit=67&amp;BaseDSD=7&amp;mp=4">http://www.auth.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=56&amp;CtUnit=67&amp;BaseDSD=7&amp;mp=4</a></p>

編號	資訊項目	摘要內容	畫面及連結網址
13	管轄區域	本署全球資訊網設置本署轄區旅遊景點介紹網頁，提供民眾點閱，增加民眾參與多元性。	 <p>網址：<a href="http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=2822&amp;CtNode=5333&amp;mp=010">http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=2822&amp;CtNode=5333&amp;mp=010</a></p>
14	全文檢索 簡單查詢	簡單查詢功能查詢範圍可勾選檢察機關、矯正機關、執行機關及法務部，並提供查詢語法說明。	 <p>網址：<a href="http://163.29.130.178/searchg2-frontend/wSite/Control?function=SearchIndex">http://163.29.130.178/searchg2-frontend/wSite/Control?function=SearchIndex</a></p>
15	全文檢索 進階查詢	進階查詢之查詢模式包括：精確查詢、模糊查詢、自然語言查詢及相關度查詢等，可針對特定檔案類型查詢及設定日期區間進行查詢，並提供同音查詢及同義查詢功能。	 <p>網址：<a href="http://163.29.130.178/searchg2-frontend/wSite/Control?function=SearchAdv">http://163.29.130.178/searchg2-frontend/wSite/Control?function=SearchAdv</a></p>

## 二、線上申辦電子表單一覽表

編號	電子表單名稱	表單下載	非憑證 線上申辦	使用憑證 線上申辦
1	聲請案移法院併自訴案審理	✓	✓	✓
2	聲請傳喚證人/鑑定人	✓	✓	✓
3	聲請變更期日應訊	✓	✓	✓
4	聲請變更送達處所	✓		✓
5	聲請移轉管轄	✓	✓	✓
6	聲請送達書類	✓	✓	✓
7	聲請再議(告訴人聲請)	✓		
8	聲請檢察官提起上訴	✓		
9	聲請再議(被告聲請)	✓		
10	聲請撤回再議	✓		
11	聲請撤回告訴	✓		
12	聲請查復案件進行情形	✓	✓	✓
13	聲請撤銷通緝	✓	✓	✓
14	聲請增發書類	✓	✓	✓
15	聲請解除限制出境	✓	✓	✓
16	聲請發還刑事保證金	✓	✓	✓
17	聲請發還證物/扣押物	✓	✓	✓
18	聲請准予易科罰金	✓		
19	聲請准予分期繳納罰金	✓	✓	
20	聲請准就殘刑繳納罰金	✓	✓	
21	聲請更定應執行刑	✓	✓	✓
22	聲請發監執行	✓	✓	✓
23	聲請停止(延期)執行	✓	✓	
24	聲請囑託執行	✓	✓	✓
25	聲請發給結案證明書	✓	✓	✓
26	聲請發給執行完畢證明書	✓	✓	✓
27	聲請補發相驗屍體證明書	✓	✓	✓
28	受保護管束人書面報到聲請	✓	✓	

編號	電子表單名稱	表單下載	非憑證 線上申辦	使用憑證 線上申辦
29	受保護管束人出國聲請	✓		
30	受保護管束人住所遷移聲請	✓	✓	
31	受保護管束人延長報到期間聲請表	✓		
32	受保護管束人聲請離開受保護管束地	✓	✓	
33	申請平民法律扶助	✓	✓	
34	委任狀	✓		
35	委任書（領取刑事保證金）	✓		
36	委任書（領取證物 / 扣押物）	✓		
37	悔過書	✓		
38	和解書	✓		
39	犯罪被害補償金申請	✓		
40	犯罪被害補償金覆議申請	✓		✓
41	犯罪被害暫時補償金申請	✓		✓
42	聲請查復犯罪被害補償金申請案件進行情形	✓	✓	
43	檔案應用申請書	✓		
44	聲請延期執行觀察勒戒	✓		✓

### 三、法務部及所屬機關網站設置作業規範

(民國96年10月18日修正)

- 一、法務部（以下簡稱本部）及所屬各機關（以下簡稱各機關）設置網站，除法令另有規定外，依本作業規範辦理。
- 二、管理範圍：
  - （一）本部與各機關全球資訊網及機關內部網站。
  - （二）調查局及其所屬機關因業務性質特殊，除網頁查核規定外，不適用本作業規範。
- 三、建置原則：
  - （一）各機關應於本部所指定 WEB 主機之特定虛擬主機環境內建立其網站，並透過防火牆等設備之防護機制，維護各機關網站資料之安全。
  - （二）各機關全球資訊網整體架構原則由本部統一規劃，以建立法務體系網站整體風格。各機關於法務體系整體架構之下，自行維護該機關之網頁及資料內涵。
  - （三）各機關內部網站電子公布欄原則上由本部統一規劃；其他之單元則由各機關依業務需要自行規劃，並填寫「內部網站資源需求申請單」（申請單格式置於本部部內網站軟體下載區）向本部提出資源申請，經審核同意後，除特殊需要，經本部核准外，原則由本部提供 WEB 主機空間，供各機關自行增設個別內部網頁。
- 四、權責分工：
  - （一）督導單位
    - 1.本部成立「法務部及所屬機關網站查核小組」（以下簡稱查核小組），由本部相關單位、臺灣高等法院檢察署及行政執行署派員組成，負責督導及考評各機關網站維運管理情形。
    - 2.查核小組由本部秘書室統籌管考事宜，本部資訊處負責幕僚作業。
  - （二）管理單位  
實體網站環境由本部資訊處統籌管理維護，包括網站硬體及系統軟體之管理維護、網址之分配及管理、網站安全之防護與 WEB 主機儲存空間規劃及分配。
  - （三）設站機關
    - 1.各機關應負責管理、維護機關之網頁及資料內涵，並辦理相關安全管理等事宜。
    - 2.各機關應成立網頁推動小組，指定副首長或高級主管人員為召集人，成員應包括各業務負責人員及資訊人員。並指定專人為網頁管理人，統籌網頁維護、推動及聯絡事宜，並負有確認登載之文件經過審核、確保資料之正確及時效性、定期檢查網頁上之連結及隨時檢測網站是否遭破壞並通報管理單位等職責。

3.各機關全球資訊網之網頁依各項目資料更新之週期及權責單位之分工填寫「網頁維護週期表」(週期表格式置於本部部內網站軟體下載區),並送督導單位備查。各機關內部網站之網頁維護情形則應納入自行查核項目,由各機關網頁推動小組辦理考評。

#### 五、網頁維護：

- (一) 各機關應依網頁維護週期表內容,要求各網頁資料更新權責單位主動更新網頁資料,或由各該更新權責單位提供資料予網頁管理人更新維護。網頁管理人並應至少每月一次依網頁維護週期表檢視其網頁資料,如發現網頁資料有疏漏、錯誤或過期情事,應即通知資料更新權責單位調整;資料更新權責單位亦應至少每月一次依網頁維護週期表檢視其網頁資料,如發現網頁資料有疏漏、錯誤或過期情事,應立即調整。
- (二) 網頁內容及更新須注意下列事項：
  - 1.網頁資料不得涉及業務機密或違反相關法令之規定。
  - 2.網頁如引用其他網站資料,須以另開新網頁方式處理;或洽得原作者同意,並於該網頁中註明資料來源。另網站所使用之圖檔、影音、元件及程式等均不得違反著作權法之相關規定。
  - 3.網頁提供下載之附件除有特殊用途外,為便利閱讀應以網頁格式或可攜式文件製作。
  - 4.網頁圖檔之大小及內容項目應注意不影響傳輸速度。
  - 5.網頁均應註明資料最後更新日期。
  - 6.所有檔案應先確經防毒程式掃瞄,證實無毒後,再上傳至主機。
  - 7.網頁更新應作成紀錄,包括網頁單元、更新檔案名稱、更改人姓名與日期以利查核。
- (三) 各機關網頁資料之更新週期或網頁管理人異動時,應即通知督導單位,以利協助管制更新作業。

#### 六、網頁查核：

- (一) 各機關網頁推動小組召集人應不定期抽核資料更新情形,各機關並至少每半年辦理一次自行查核作業。自行查核結果應作成紀錄,辦理成效列為考績參考。
- (二) 查核小組不定期(每年至少一次)對各機關網頁更新情形、網頁內容之完整性、正確性及自行查核紀錄等進行查核。
- (三) 受查核機關及查核項目由查核小組會議議決訂定。
- (四) 查核小組完成查核作業後,將查核報告陳報首長,並依查核結果對績效優良或欠佳之機關人員辦理獎懲。

四、本署網頁推動小組成員

姓名	擔任工作	職 稱	工作職掌	電話
蕭聰敏	召集人	書記官長	負責督導機關網站之維護管理並檢視網頁更新內容上網情形	28331911-611
臧海雁	成 員	會計主任	提供會計室上網資料	28331911-380
余式勝	成 員	政風主任	提供政風宣導等上網資料	28331911-333
李紹雄	成 員	人事主任	提供人事資訊等上網資料	28331911-293
曾淑慧	成 員	統計主任	提供統計報表等上網資料	28331911-633
王燕芬	成 員	紀錄科長	提供紀錄科偵查案件上網訊息資料	28331911-355
張淑惠	成 員	執行科長	提供執行業務等上網資料	28331911-180
劉美玲	成 員	文書科長	提供文書科各項活動訊息上網資料	28331911-741
陳鴻深	成 員	研考科長	提供研考科上網資料	28331911-210
張克強	成 員	總務科長	提供總務科辦理各項活動上網資料	28331911-372
薛雅尹	成 員	主任觀護人	提供觀護業務活動上網資料	28331911-727
趙莉菁	網頁管理人	設計師	新增、修改網頁上稿資料	28331911-655
莊文靜	網頁管理人	操作員	新增、修改網頁上稿資料(代理人)	28331911-330



## 五、臺灣士林地方法院檢察署網頁維護週期表

頁面主題 (主層單元)	頁面單元 (次層單元)	維護單位	網址(URL)	更新頻率
簡 介	檢察長介紹	人事室	http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=2770&CtNode=5331&mp=010	每月
	歷史沿革	文書科	http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=2821&CtNode=5332&mp=010	每月
	管轄區域	文書科	http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=2822&CtNode=5333&mp=010	每月
	科室業務簡介 ⇒機關組織	人事室	http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=3348&ctNode=5334	每月
	科室業務簡介 ⇒檢察業務概況	文書科	http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=3354&ctNode=5334	每月
	科室業務簡介 ⇒刑事偵查業務	紀錄科	http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=3360&ctNode=5334	每月
	科室業務簡介 ⇒實行公訴業務	紀錄科	http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=3370&ctNode=5334	每月
	科室業務簡介 ⇒刑事執行業務	執行科	http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=3374&ctNode=5334	每月
	科室業務簡介 ⇒觀護業務	觀護人室	http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=3375&ctNode=5334	每月
	科室業務簡介 ⇒貫徹重要刑事政策	文書科	http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=3376&ctNode=5334	每月
	科室業務簡介 ⇒為民服務措施	研考科	http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=3377&ctNode=5334	每月
	科室業務簡介 ⇒政風業務	政風室	http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=3378&ctNode=5334	每月
	為民服務中心	研考科	http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=3566&CtNode=5335&mp=010	每月
民 眾 導 覽	地圖導覽	總務科	http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=2823&CtNode=5339&mp=010	每月
	樓層介紹	總務科	http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=3406&CtNode=5340&mp=010	每月
	偵查庭配置圖	總務科	http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=3567&CtNode=5341&mp=010	每月
為 民 服 務	為民服務措施	研考科	http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=175952&CtNode=27109&mp=010	每月
	網路調查	資訊室	http://www.slc.moj.gov.tw/bbsSp.asp?xdURL=vote/vote.asp&m011_type=1&deptid=019	每月

頁面主題 (主層單元)	頁面單元 (次層單元)	維護單位	網址(URL)	更新頻率
	線上 e 化申辦宣導	研考科	http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=28999&CtUnit=9751&BaseDSD=7&mp=010	每月
	單一申辦窗口	研考科	http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=3585&CtNode=5343&mp=010	即時
	表單下載	研考科	http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=25453&CtUnit=7811&BaseDSD=7&mp=010	即時
	檢察長信箱	政風室	http://www.slc.moj.gov.tw/bbssp.asp?xdurl=bossmail.asp&mp=010	即時
	為民服務白皮書	研考科	http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=2916&CtNode=5347&mp=010	每月
	公共事務討論區	研考科	http://blog.www.gov.tw/blog/e5bd1579-5b57-4cf0-9c2a-19fd33c04777/	即時
	提升服務品質執行計畫	研考科	http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=23923&CtUnit=6848&BaseDSD=7&mp=010	每月
	文宣資料區	資訊室	http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=29535&CtUnit=10128&BaseDSD=7&mp=010	每月
政府資訊公開園地	申請提供政府資訊流程	文書科	http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=92091&CtNode=19776&mp=010	每月
	公開相關資訊一覽表	文書科	http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=84552&CtNode=18936&mp=010	每月
	預算書及決算書	會計室	http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=21091&CtUnit=4803&BaseDSD=7&mp=010	每月
	公共工程採購契約	總務科	http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=29464&CtUnit=10081&BaseDSD=7&mp=010	即時
	組織職掌與連絡方式	人事室 文書科 紀錄科 執行科 觀護人室 研考科 政風室	http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=3343&CtNode=5334&mp=010	每月
	請願與訴願	資訊室	http://www.moj.gov.tw/sp.asp?xdurl=Queryqp.asp&mp=001	每月
	工作計畫及研究報告	研考科	http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=19288&CtUnit=356&BaseDSD=7&mp=010	不定期
	檔案應用專區	文書科	http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=29465&CtUnit=6036&BaseDSD=7&mp=010	每月

頁面主題 (主層單元)	頁面單元 (次層單元)	維護單位	網址(URL)	更新頻率
	會計報表	會計室	<a href="http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=19624&amp;CtUnit=3864&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010">http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=19624&amp;CtUnit=3864&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010</a>	每月
訴訟輔導	訴訟輔導	研考科	<a href="http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=3584&amp;CtNode=5349&amp;mp=010">http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=3584&amp;CtNode=5349&amp;mp=010</a>	每月
反職棒簽賭專區	反職棒簽賭專區	資訊室	<a href="http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=190427&amp;CtNode=27866&amp;mp=010">http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=190427&amp;CtNode=27866&amp;mp=010</a>	每月
義務勞務暨社會勞動	社會勞動	觀護人室	<a href="http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=156946&amp;CtNode=25748&amp;mp=010">http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=156946&amp;CtNode=25748&amp;mp=010</a>	每月
	義務勞務	觀護人室	<a href="http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=25747&amp;CtUnit=3889&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010">http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=25747&amp;CtUnit=3889&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010</a>	每月
	社會勞動問答集	觀護人室	<a href="http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=29472&amp;CtUnit=10086&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010">http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=29472&amp;CtUnit=10086&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010</a>	每月
緩起訴執行專區	緩起訴處分金支付流程	執行科	<a href="http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=90610&amp;CtNode=19687&amp;mp=010">http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=90610&amp;CtNode=19687&amp;mp=010</a>	每月
	相關法律規定	執行科	<a href="http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=19694&amp;CtUnit=3926&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010">http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=19694&amp;CtUnit=3926&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010</a>	每月
	處分金查核監督	文書科	<a href="http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=22264&amp;CtUnit=5618&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010">http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=22264&amp;CtUnit=5618&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010</a>	每月
	毒品戒癮治療	觀護人室	<a href="http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=198010&amp;CtNode=29489&amp;mp=010">http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=198010&amp;CtNode=29489&amp;mp=010</a>	每月
	說明會照片集	觀護人室	<a href="http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=100252&amp;CtNode=20471&amp;mp=010">http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=100252&amp;CtNode=20471&amp;mp=010</a>	每月
	申請緩起訴處分金受支付對象	文書科	<a href="http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=19697&amp;CtUnit=3928&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010">http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=19697&amp;CtUnit=3928&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010</a>	每月
	緩起訴處分金成效	觀護人室 統計室 文書科	<a href="http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=19660&amp;CtUnit=3896&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010">http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=19660&amp;CtUnit=3896&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010</a>	每月
司法保護專區	修復式司法	觀護人室	<a href="http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=215685&amp;CtNode=29101&amp;mp=010">http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=215685&amp;CtNode=29101&amp;mp=010</a>	每月
	觀護園地	觀護人室 文書科	<a href="http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=25175&amp;CtUnit=7654&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010">http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=25175&amp;CtUnit=7654&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010</a>	每月
	柔性司法園地	觀護人室 文書科	<a href="http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=25174&amp;CtUnit=3895&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010">http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=25174&amp;CtUnit=3895&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010</a>	每月
	士林觀護志工協進會	士林觀護 志工協進會	<a href="http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=93619&amp;CtNode=29551&amp;mp=010">http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=93619&amp;CtNode=29551&amp;mp=010</a>	每月

頁面主題 (主層單元)	頁面單元 (次層單元)	維護單位	網址(URL)	更新頻率
	臺灣更生保護會士林分會	更生保護會	<a href="http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=94102&amp;CtNode=29490&amp;mp=010">http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=94102&amp;CtNode=29490&amp;mp=010</a>	每月
	犯罪被害人保護協會臺灣士林分會	犯罪被害人保護協會臺灣士林分會	<a href="http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=129751&amp;CtNode=29492&amp;mp=010">http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=129751&amp;CtNode=29492&amp;mp=010</a>	每月
法律宣導及教育	法學及法規資料庫查詢	文書科	<a href="http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=195897&amp;CtNode=5353&amp;mp=010">http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=195897&amp;CtNode=5353&amp;mp=010</a>	每月
	法治教育	政風室	<a href="http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=19625&amp;CtUnit=3865&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010">http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=19625&amp;CtUnit=3865&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010</a>	每月
	法律常識問答	文書科	<a href="http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=5351&amp;CtUnit=66&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010">http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=5351&amp;CtUnit=66&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010</a>	每月
	生活法律介紹	資訊室	<a href="http://www.moj.gov.tw/np.asp?ctNode=28047&amp;mp=001">http://www.moj.gov.tw/np.asp?ctNode=28047&amp;mp=001</a> (連結到部生活法律網頁)	每月
	常見問題	文書科	<a href="http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=5354&amp;CtUnit=69&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010">http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=5354&amp;CtUnit=69&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010</a>	每月
	反賄選專區	觀護人室	<a href="http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=198434&amp;CtNode=29659&amp;mp=010">http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=198434&amp;CtNode=29659&amp;mp=010</a>	每月
電子公布欄	電子公布欄 ⇒最新消息	書記處	<a href="http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?CtNode=5361&amp;CtUnit=71&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010&amp;xq_xCat=05">http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?CtNode=5361&amp;CtUnit=71&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010&amp;xq_xCat=05</a>	即時
	電子公布欄 ⇒新聞發佈	書記處	<a href="http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?CtNode=5361&amp;CtUnit=71&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010&amp;xq_xCat=14">http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?CtNode=5361&amp;CtUnit=71&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010&amp;xq_xCat=14</a>	即時
	電子公布欄 ⇒訊息公告	書記處	<a href="http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?CtNode=5361&amp;CtUnit=71&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010&amp;xq_xCat=01">http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?CtNode=5361&amp;CtUnit=71&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010&amp;xq_xCat=01</a>	即時
	電子公布欄 ⇒採購公告	總務科	<a href="http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?CtNode=5361&amp;CtUnit=71&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010&amp;xq_xCat=02">http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?CtNode=5361&amp;CtUnit=71&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010&amp;xq_xCat=02</a>	即時
	電子公布欄 ⇒人事公告	人事室	<a href="http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?CtNode=5361&amp;CtUnit=71&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010&amp;xq_xCat=03">http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?CtNode=5361&amp;CtUnit=71&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010&amp;xq_xCat=03</a>	即時
	電子公布欄 ⇒政風法律法規	政風室	<a href="http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?CtNode=5361&amp;CtUnit=71&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010&amp;xq_xCat=04">http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?CtNode=5361&amp;CtUnit=71&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010&amp;xq_xCat=04</a>	每月
	電子公布欄 ⇒檢察官與法院刑庭對照表	紀錄科	<a href="http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?CtNode=5361&amp;CtUnit=71&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010&amp;xq_xCat=13">http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?CtNode=5361&amp;CtUnit=71&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010&amp;xq_xCat=13</a>	不定期
	偵查終結公告	資訊室	<a href="http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?CtNode=5361&amp;CtUnit=71&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010&amp;xq_xCat=13">http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?CtNode=5361&amp;CtUnit=71&amp;BaseDSD=7&amp;mp=010&amp;xq_xCat=13</a>	每周

頁面主題 (主層單元)	頁面單元 (次層單元)	維護單位	網址(URL)	更新頻率
			mp=010&xq_xCat=06	
統計園地	園地導覽	統計室	http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?CtNode=13152&CtUnit=757&BaseDSD=7&mp=010	每月
	檢察統計	統計室	http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?CtNode=13154&CtUnit=768&BaseDSD=7&mp=010 (包括偵查、執行、司法保護相關統計報表)	每月
	行政服務	統計室	http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?CtNode=13158&CtUnit=763&BaseDSD=7&mp=010 (包括廉政服務、為民服務相關統計報表)	每月
	專題分析	統計室	http://www.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=185074&ctNode=27438&mp=001 (連結到部法務統計網頁)	每月
	相關網站	統計室	http://www.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=195040&CtNode=27441&mp=001 (連結到部法務統計網頁)	每月
重大政策	重大政策	文書科	http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=155451&CtNode=25147&mp=010	每月
就業資訊	就業資訊	文書科	http://www.slc.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=155454&CtNode=25148&mp=010	每月
動畫影音專區	動畫影音專區	資訊室	http://www.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=27485&CtUnit=9384&BaseDSD=7&mp=001(連結到部下載專區網頁)	每月
電子公文附件區	電子公文附件區	資訊室	http://www.moj.gov.tw/edocstatic.html(連結到部電子公文附件下載區)	每月
檢察中英文對照	檢察中英文對照	資訊室	http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=24027&CtUnit=6928&BaseDSD=7&mp=010	每月
相關網站連結	相關網站連結	資訊室	http://www.slc.moj.gov.tw/lp.asp?CtNode=5363&CtUnit=70&BaseDSD=2&mp=010	每月