

FUCHIEN KINMEN

DISTRICT PROSECUTORS OFFICE



服務躍升 執行成果報告 112年1-6月

通訊地址:893-50
金門縣金城鎮民權路178號

電話總機：(082)325090
傳真：(082)372575

112 年度服務躍升執行成果報告

陳報機關：福建金門地方檢察署

資料時間：112 年 1 月至 6 月

(註：第 1 次 1~6 月；第 2 次 1~12 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) 張貼服務流程標示及各項申辦程序於一樓入口處，為民服務中心正前方，便利民眾檢索，另配合資訊電子化時代，於本署網站設置訴訟輔導專區，標示各項輔導業務，方便民眾查詢。



流程標示包含：

1. 刑事案件執行流程
2. 刑事案件偵查流程
3. 一般行政作業流程



流程標示包含：

1. 便利人民言詞申告流程
2. 辦理具保責付流程
3. 報驗案件處理
4. 免費供應被告誤餐餐點
5. 證人鑑定人日旅費領取
6. 聲請易科罰金
7. 重大犯罪被害人申訴

- (2) 為民服務中心服務項目、各科室名稱及人員職稱、姓名等均採雙語標示。



2. 服務及時性

- (1) 採行單一窗口，一處受理，全程服務，避免民眾四處奔波，本署單一窗口之服務包括：受理言詞申告、解答法律問題、免費提供例稿、輔助撰繕書狀、借閱參考書籍、指導傷害檢驗、指引遞狀報到、輔導進行訴訟、辦理具保責付、發還保證金額、核發證人旅費、發還贓證物品、查詢結案情形、辦理易科罰金等。
- (2) 本署網站之便民服務專區設有「民眾申辦表單下載窗口」，提供 42 種常用表單供下載運用，民眾只要至單一

窗口表明所需服務，立刻由司法志工提供服務。



- (3) 聲請狀依收狀程序處理，並送分聲他、執聲他案，由承辦股儘速處理完畢並函復聲請人。
- (4) 為民服務中心收件時間彈性，假日、中午不打烊，提供上班時間無法前來之民眾較多之時間選擇。





3. 服務人員專業度

聘用司法志工擔任訴訟輔導志工為民眾提供服務，聘任之司法志工包含退休員工、退休教師及新住民等，藉由其各方面專業素養為民眾提供更迅速有效之高品質服務。

(二) 服務友善

1. 服務設施合宜程度

(1) 民眾諮詢事項，由服務中心人員及司法志工立即回應處理，如屬專業諮詢，則立即轉接業務承辦人員回應處理，112年1月至6月提供民眾諮詢服務計483件。



- (2) 建置無障礙坡道、導盲磚、愛心服務鈴及愛心停車格等，並降低櫃台高度。



- (3) 犯罪被害人保護協會福建金門分會於本署 1 樓服務中心設立服務台，便於民眾詢問及取閱，並協助填寫被害人刑事訴訟資訊獲知申請/終止狀。
- (4) 張貼服務流程標示及各項申辦程序於為民服務中心前方，便利民眾檢索。
- (5) 提供開飲機、傳真機、影印機、聲請書狀、文具等供民眾免費使用。
- (6) 為民服務中心服務項目、各科室名稱及人員職稱、姓名等均採雙語標示。
- (7) 提供本署中英文對照簡介，供民眾取閱。
- (8) 注重環境整潔，於走道、辦公室內放置植物，並定期更換，以提供民眾舒適、明亮、整潔之優質洽公環境。

2. 網站使用便利性

- (1) 提供 21 項網路申辦服務，鼓勵民眾多加利用，以減少紙本及公文往返時間。提供網路申辦服務，鼓勵民眾多加利用。



- (2) 規劃提供多樣性檢索方式，建置多元化電子參與管道，提供線上民眾意見反映區、民眾意見表、線上意見調查表及檢察長信箱，提供民眾多元表達意見之管道。



3. 服務行為的友善性

- (1) 全日 24 小時服務不打烊，每日排班由值勤人員及司法志工提供服務。
- (2) 除由為民服務中心隨時受理民眾聲請案件外，民眾亦得

使用線上申辦系統申辦，或以電話、傳真、電子郵件方式查詢。

- (3) 責成司法志工、法警主動協助引導當事人為訴訟程序之進行；聲請書狀除提供範例外，若有書寫困難者則主動輔助書寫。
- (4) 對於未在本轄區之被告、告訴人、證人等，檢察官利用遠距視訊進行訊問，受刑人則以囑託執行方式，函請受刑人所在地之地檢署代為執行，盡量避免當事人舟車勞頓。
- (5) 有正當理由無法前來開庭之人（如身體因素、保密因素等），檢察官偕同書記官親自前往其處所或適當處所進行訊問。
- (6) 主動提供服務行為：相驗案件隨報隨驗，並於相驗結束後主動、免費提供相驗屍體證明書 15 份以上予家屬運用，以利後續辦理除戶申請、請領保險金、請假證明之用。對於涉及因犯罪行為被害之被害人或其家屬則主動提供相關權益手冊等資料，並告知可洽詢犯罪被害人保護協會提供必要之協助。對於觀護個案主動協助轉介更生保護會協助媒合就業或急難救助，不使觀護個案孤立無援。

4. 服務資訊透明度

(1) 資訊公開

- ①主動公開機關基本資料、工作計畫、預算執行，為民服務措施等重要資訊內容之連結並即時更新。
- ②設置政府資訊公開專區，刊載應主動公開事項。
- ③提供即時訊息，以利民眾隨時掌握最新資訊。

- ④按月主動公布偵查案件終結公告清單、刑事案件收結及進行情形、新收刑事偵查案件人數訴訟程序罪名、新收刑事案件件數及罪名、偵查案件終結情形。
- ⑤主動公布緩起訴處分金與認罪協商金審查小組審議公益團體申請補助案之計畫名稱、計畫要旨、補助金額、會議紀錄及受補助計畫查核評估結果，按季更新內容。

(2) 資料開放

- ①提供相關法律、命令供民眾參考。
- ②網站設置檔案應用專區，提供各類檔案應用服務。
- ③製作常見之民眾查詢事項問答集於網站上供參。
- ④張貼各項活動於網站上，並即時更新。
- ⑤各項聲請表公開放置於為民服務中心及網站。

(3) 案件查詢管道

- ①網頁設計多樣化、並配合法務部辦理分類檢索服務，便利民眾查詢。
- ②推廣網頁申辦業務及服務項目，提高線上申辦使用率。
- ③提供 24 小時線上申辦服務、申辦須知、申辦流程圖及活動相關訊息、常見問題集等資料。
- ④服務項目張貼於為民服務中心，方便民眾查詢。
- ⑤設置開庭進度顯示系統於服務中心外牆，主動公開庭期進行情形，便利當事人即時掌握開庭進度。
- ⑥112 年 1 月至 6 月公開案件處理流程查詢統計表：

查詢項目	件數	查詢項目	件數
開庭進度查詢	260	案件諮詢	電話 86
案件進行程度查詢	38		言詞 397

二、服務遞送

(一) 服務便捷

1. 設置單一窗口，一處辦理，全程服務：

單一窗口之服務項目包括：受理言詞申告、解答法律問題、免費提供例稿、輔助撰繕書狀、借閱參考書籍、指導傷害檢驗、指引遞狀報到、輔導進行訴訟、辦理具保責付、發還保證金額、核發證人旅費、發還贓證物品、查詢結案情形、辦理易科罰金等。

2. 申辦案件儘速辦畢：

聲請狀依收狀程序處理，並送分聲他、執聲他案，由承辦股於儘速辦理完畢並函復聲請人。

3. 線上申請，迅速有效：

採行線上申辦系統，運用自然人憑證認證，提供 21 項線上查詢功能，方便民眾查詢、聲請案件相關資料。同時並於本署網站便民服務專區設有「民眾申辦表單下載窗口」，提供 42 種常用表單供下載運用。

(二) 服務可近性

1. 考量本署地理位置，避免當事人舟車勞頓及減省其時間及金錢之勞費，且避免疫情擴散，對於未在本轄區之被告、告訴人、證人等，利用遠距視訊進行訊問，受刑人則以囑託執行方式，函請受刑人所在地之地檢署代為執行，大幅減輕當事人之負擔，112 年 1 月至 6 月聲請使用遠距視訊設備 122 次。

2. 有正當理由無法前來開庭之人（如身體因素、保密因素等），檢察官偕同書記官親自前往其處所或適當處所進行訊問。

3. 相驗案件隨報隨驗，並於相驗結束後主動、免費提供相驗屍

體證明書 15 份以上予家屬運用，以利後續辦理除戶申請、請領保險金、請假證明之用。

4. 對於涉及因犯罪行為被害之被害人或其家屬主動告知可洽詢犯罪被害人保護協會提供必要之協助。對於觀護個案主動協助轉介更生保護會協助媒合就業或急難救助，不使觀護個案孤立無援。

(三) 服務成長及優化

1. 突破成長

(1) 112 年 1 至 6 月單一窗口提供各項服務統計表：

服 務 項 目		件 數	服 務 項 目		件 數
言詞申告		4	辦理責付		1
解 答 法 律 問 題	電話詢問	86	收繳、發還保證金		35
	言詞詢問	397	發還贓證物		31
	書面詢問	0	核發證人旅費		74
提供例稿		490	辦理易科罰金		276
輔助撰繕書狀		39	收繳緩起訴處分金		94
查詢結案情形		12	收繳其他款項		150
指引遞狀報到		367	其 他	收狀服務	610
輔導進行訴訟		385		影印服務	1446
辦理具保		4		意見調查	168

(2) 培養同仁為民服務能力：利用署內各類集會活動，宣導各項為民服務措施及申辦流程，要求所有同仁均須熟悉各項申辦業務程序，達成人人均能稱職扮演「服務窗口」之目的，給予洽公民眾最方便的、最迅速、最直接的服務管道。

(3) 提昇同仁專業素質，加強服務專業性，鼓勵同仁積極學

習，終身學習時數合計達 1,604 小時，平均學習時數為 51.74 小時/人，另依規定舉辦環境教育，除增進全民環境認知、環境倫理與責任，進而維護環境生態平衡、尊重生命、促進社會正義，培養環境公民與環境學習社群外，同時重視所屬公務人員身心健康，公務人員係國家推動政策之重要人力資源，良好的身心狀況俾利提升服務品質。



上圖為本署首長與同仁積極參與終身學習課程。



上圖為本署首長與同仁參與年初環境教育活，藉此機會激勵士氣，重申法務部部長指示，希望檢察署同仁能找回崇高的工作使命感和熱情，在不違反法令的情況下，勇於承擔，勇往直前，多為民眾著想，不要過於本位，才能獲得人民的尊重。也強調，民主社會的所有制度和社會價值，都是經過民主程序決定，包括法律的規範與執行，「我們的工作成果，必須符合社會的期待、得到社會的肯定」。

2. 優質服務

(1) 培養同仁為民服務能力：

利用署內各類集會活動，宣導各項為民服務措施及申辦流程，要求所有同仁均須熟悉各項申辦業務程序，達成人人均能稱職扮演「服務窗口」之目的，給予洽公民眾最方便的、最迅速、最直接的服務管道。

(2) 提昇同仁專業素質：

加強服務專業性，鼓勵同仁積極學習，與時俱進，多使用新興科技進行自我成長以增進業務知能，並了解關於司法保護相關增修法律。提升同仁終身學習時數。

(3) 提升地方法治觀念：

本署檢察長、檢察官、觀護人至各機關、學校進行演講，宣導反毒、修復式司法及兒少保護及預防犯罪等法治教育，並結合各地區節慶、觀光、體育活動進行宣導，加強反毒、反賄選、反詐騙、犯罪被害人保護及性侵害防治等基礎法治教育建設，以下為 112 年 1 月至 6 月法治宣導人次 3235 人(課程名稱如下)。

序號	日期	名稱
1	3 月 14 日	112 年度第一季性侵害加害人社區監督輔導網絡會議
2	4 月 12 日	112 年度第 1 次法治暨生命教育課程
3	4 月 17 日	112 年度第 1 次修復式司法暨榮譽觀護人教育訓練
4	4 月 22 日	2023 金寧鄉石蚵文化季法治教育宣導
5	5 月 3 日	金門大學反毒反詐騙講座
6	5 月 30 日	2023 浯島城隍文化觀光季法治教育宣導
7	6 月 15 日	112 年度第 2 次修復式司法教育訓練-『午後彌撒』影片播放
8	6 月 15 日	112 年第 2 季婦幼保護暨兒童與少年性剝削防制、防制人口販運執行小組會議
9	6 月 27 日	112 年度第二季性侵害加害人社區監督輔導網絡會議

活動照片如下：

下圖為 4 月 12 日 112 年度第 1 次法治暨生命教育課程。



下圖為 4 月 17 日 112 年度第 1 次修復式司法暨榮譽觀護人教育訓練。



下圖為 4 月 22 日 2023 金寧鄉石蚵文化季法治教育宣導。



下圖為 5 月 3 日金門大學反毒反詐騙講座。



下圖為 6 月 15 日 112 年度第 2 次修復式司法教育訓練-『午後彌撒』影片播放。



(4) 後疫情時代

COVID-19 防疫雖然從 112 年 5 月 1 日開始降級，經過 3 年多 1197 天的抗疫落幕，然而本署從 COVID-19 防疫戰記取經驗，2019 年 12 月首度發現 COVID-19 至 2020 年 11 月疫苗問世，該段期間最好的防疫方法為阻斷病毒傳播途徑，也就是繼承 SARS 經驗的各項防疫工作。台灣人歷經 SARS 陰影，對勤洗手、量體溫、戴口罩、保持社交距離與避免群聚活動等並不陌生，多數人也願意配合。後疫情時代，人民恢復昔日安定的生活，經濟活動復甦，然而我們正迎來一個全球疫情發生率只會愈來愈高的時代，因此在不影響偵查品質、偵查效率的情況下，本

署仍持秉持防範未然的態度，提供防疫安心的環境，讓進入署內的民眾都能夠在最安全的環境下，安心地接受偵訊及輔導會談。



上圖為諮商室內隔板、防疫物品等設施。



上圖為偵查庭內防疫隔板。



上圖為本署1樓大門入口處防疫消毒站。

三、服務量能

(一) 內部作業簡化

1. 單一窗口服務全功能：

一處受理，全程服務，單一窗口提供之服務包括受理言詞申告、解答法律問題、免費提供例稿、輔助撰繕書狀、借閱參考書籍、指導傷害檢驗、指引遞狀報到、輔導進行訴訟、辦理具保責付、發還保證金額、核發證人旅費、發還贓證物品、查詢結案情形、辦理易科罰金等。

2. 司法志工服務專業化，減省當事人精神及時間之勞費。

3. 線上申請多樣化，提供多元線上服務，不出門就能處理事情，大幅提升服務之便利性。

(二) 服務精進機制

1. 辦理志工教育訓練：

提升司法志工及犯罪被害人保護志工之專業知能，辦理志工教育訓練、榮譽觀護人教育訓練，加強司法志工及犯罪被害人保護志工基礎法律觀念、犯罪被害人保護及修復式司法之專業知能，提昇志工法律素養，加強服務效能。

2. 鼓勵司法志工發揮熱情提供服務，有效協助民眾洽公及法治宣導事宜。

3. 提供意見調查表及設置意見箱，供到署洽公民眾填寫建議，以考核並檢討改進缺失。



4. 提供調查表予開庭民眾填寫，112年1至6月共提供調查表136件，調查結果本署檢察官均無開庭態度不佳之情形

5. 法務部每季不定期進行電話禮貌測試結果，本署未列有「可」或「劣」等之情。

四、服務評價

(一) 服務滿意情形

1. 於為民服務中心及本署網站上提供為民服務意見表，多元提供民眾表達意見之管道，並由專人當天處理回應以改進缺失。
2. 專人每日處理首長電子信箱、單一申辦窗口、法務部 e 化便民措施。
3. 設置問卷調查表，隨機發給受訊問人填寫，以調查民眾對於檢察官問案態度之意見。
4. 112 年 1 月至 6 月各項問卷調查統計表

調 查 項 目	回 收 件 數	服 務 滿 意 度 反 應
便 民 服 務 調 查 表	32	(1)辦公環境滿意度：均認同本署辦公環境舒適、明亮、整潔，符合民眾需求。 (2)服務項目滿意度：均認同本署服務項目、人員及方向引導等標示正確、易辨識，且申辦動線規劃妥適。 (3)服務態度滿意度：對於本署人員服務態度、辦事效率表示滿意（含非常滿意）。
問 案 態 度 調 查 表	136	民眾認為檢察官開庭態度良好(含普通)。

(二) 意見回應處理情形

1. 由主任檢察官為新聞發言人，於嚴守偵查不公開作業辦法規定下，審慎發布消息，並與媒體溝通，建立良好互動關係。
2. 民眾聲請案件，送分聲他、執聲他案，由承辦股儘速處理完畢並函復，時間緊迫者，則由專人作電話答覆並辦理，回復後始

能將該案掛結，112年1月至6月共計受理聲他案14件、執聲他案55件。

3. 112年1月至6月本署受理民眾陳情案件2件。

五、開放創新：

(一) 外網設置國民法官專區連結：

本署外網建置國民法官案件專區，該制度目的在於，使國民與法官共同參與刑事審判，提升司法透明度，反映國民正當法律感情，增進國民對於司法之瞭解及信賴，彰顯國民主權理念，故本署於外網首頁建置連結，讓民眾有機會進一步了解該制度具體內容。



國民法官法已於112年1月1日正式實施後，本署也於同年5月11日，將金門縣金寧鄉環島西路2段被告張00酒駕致人於死案件，依法向福建金門地方法院提起公訴。上開案件屬該

法第 5 條第 1 項第 2 款「故意犯罪因而發生死亡結果者」之案件類型，因此將是金門地區第一件適用國民法官法審理之案件。邇來酒駕致死案件不勝枚舉，除了媒體報導之外也備受民眾重視，本件未來本署檢察官將配合新制進行證據開示、選任國民法官等程序，並協同辦案團隊於法庭提出相關事證，以「素人」法官理解的口語，並透過影像、圖表等方式，以還原本案事實，並將針對被告各項量刑因子進行完整之辯論，務必使國民法官充分理解全案案情，做出正確的裁判，以期增進國民對於司法之理解及信賴，以彰顯司法為民之理念。

(二) 金門地檢查賄專組 QR Code:

鑑於「拒絕賄選」的公民意識日益高漲，同時為建立檢舉賄選人人有責的「公民責任」觀念，推廣「QR Code」查賄管道，配合時下最流行的通訊軟體、運用當代科技設置「金門地檢查賄專組 QR Code」鼓勵鄉親掃描 QR Code，直接加入查賄專組 LINE，使民眾善用現代智慧型手機多功能的特性，踴躍提供真實、直接且有效的檢舉情資，以提升查賄效能，並期盼透過符合時代潮流的溝通管道能發揮與民眾力量結合的效果，進而達到掃除賄選惡習的反賄選目的。



被害人刑事訴訟資訊獲知平台



司法機關為回應被害人獲取訴訟資訊之期待，藉由建立被害人刑事訴訟資訊獲知平台，提供被害人有關訴訟進行、結果及與被害人權益相關之資訊，賦予被害人更完整之保障，以落實溫暖而富有同理心之司法。

- 哪些案件可以聲請？
殺人罪、重傷罪、強盜罪、誘人勸誘罪、性侵害犯罪。
- 誰有權利聲請？
犯罪之被害人，但被害人無行為能力或限制行為能力或死亡者，得由其配偶、直系血親、三親等以內之旁系血親、二親等以內之姻親或家長、家屬為之。
- 如何聲請？
填具「被害人刑事訴訟資訊獲知聲請狀(停止狀)」後，於偵查中或執行中向偵辦案件之檢察機關提出聲請。
- 可以得到哪些資訊？
檢察官對被告諭知強制處分結果、偵查結果、被告通緝到案及受刑人入監、申請假釋之情形等資訊。但檢察官認通知有妨礙偵查程序之進行時，得不通知。檢察機關僅提供自核准聲請後發生或繼續存在之案件資訊。
- 如何接收資訊？
被害人刑事訴訟資訊獲知平台以傳送電子郵件方式，將案件資訊通知聲請人。
- 程序之停止
聲請人得隨時以書狀提出聲請，停止獲知案件資訊。

相關連結

1. 被害人刑事訴訟資訊獲知平台
2. 檢察機關辦理被害人刑事訴訟資訊獲知平台應行注意事項
3. 獲知平台聲請程序
4. 被害人刑事訴訟資訊獲知聲請狀(停止狀)