



FUCHIEN KINMEN
DISTRICT PROSECUTORS OFFICE

114年度

服務躍升執行成果報告

資料時間：114年1月至6月

114 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：114 年 1 月至 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

為確保民眾洽辦業務時所獲服務之內容具有一致性與正確性，本署已依各項業務特性，訂定標準作業流程，並落實資訊公開與透明原則。於本署一樓出入口設置明確且圖文並茂之服務流程說明，包括常見申辦業務之受理程序、所需文件、處理時限等內容，俾利民眾迅速瞭解辦理方式，避免資訊落差。此外，鑑於數位化服務需求日益增加，本署同步於官方網站建置「訴訟輔導專區」及「便民服務專區」，全面揭示各項業務流程、表單下載及常見問題彙整，提升查詢便利性並縮短民眾實體洽辦所需時間。此一作法不僅有助於提升行政透明度，亦強化服務流程標準化與制度化之成效。



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



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

為提昇公文處理效率與即時性，本署持續強化電子簽核系統運用，自 114 年 1 月至 6 月止，所收受公文案件中，線上簽核比率 84.07%，有效節省紙本資源並減少行政流程耗時。依據研考科每月所製作之公文辦理一般時效統計表及電子交換比率分析資料，針對逾時案件辦理原因予以逐案檢討，並由各單位主管提出策進作為，報請檢察長核示，以持續提升整體行政效能。

現場服務方面，本署落實單一窗口作業原則，採「一處受理、全程協助」之模式，整合各類民眾需求，包含言詞申告、法律諮詢、訴狀輔導撰擬、易科罰金辦理等多項業務，減免民眾舟車勞頓與反覆奔波，實現服務集中化與流程簡化之目標。此外，網站設有「民眾申辦表單下載窗口」，提供計 42 種¹常

¹ 民眾申辦表單下載窗口：

1 刑事聲請再議狀(告訴人聲請)、2 刑事聲請再議狀(被告聲請)、3 請求增發書類聲請表、4 請求發還刑事保證金聲請表、5 請求補發相驗屍體證明書聲請表、6 請求核發結案證明書聲請表、7 請求發還證物扣押物聲請表、8 請求發給執行完畢證明書聲請表、9 請求准予分期繳納罰金聲請表、10 請求准就殘刑繳納罰金聲請表、11 請求解除限制出境聲請表、

用申辦表單供即時下載，並由司法志工於單一窗口現場提供即時協助。為因應上班族群之洽辦需求，本署亦提供中午與假日彈性收件服務，有效提升民眾辦事之可近性與彈性空間。

32. 受保護管束人延長報到期間
33. 犯罪被害補償金申請書
34. 犯罪補償金覆議申請書
35. 犯罪被害暫時補償金申請書
36. 犯罪被害補償金申請案件進行情形
37. 委任狀
38. 委任書_領保證金
39. 委任書_領證物、扣押物
40. 和解書
41. 悔過書
42. 平民法律扶助申請書

共 42 筆資料，第 2/2 頁，每頁顯示筆數 30 筆 確定

第一頁 上一頁 1 2 最後一頁

3. 服務人員專業度

為確保民眾於洽辦案件時獲得正確、迅速且具專業素養之服務，本署長期推動「司法志工制度」，廣泛延攬具備法律實務或教育背景之退休公務員、教師及新住民擔任志工，透過系統化訓練與分工，提供高品質之訴訟輔導與民眾協助服務。司法志工於第一線窗口即時協助民眾理解法律用語、撰寫書狀及瞭解案件流程，顯著提升服務內容之專業性與正確性。同時，本署對於法規更新或行政措施變革，均即時由相關主

12 請求更定應執行刑聲請表、13 請求囑託執行聲請表、14 請求停止延期執行聲請表、15 請求發監執行聲請表、16 請求准予易科罰金聲請表、17 聲請案移法院併自訴案審理狀、18 聲請傳喚證人鑑定人狀(一審)、19 聲請變更期日狀(一審)、20 聲請撤回告訴、21 聲請撤回再議狀(一審)、22 聲請查復案件進行情形狀、23 聲請撤銷通緝狀、24 聲請變更送達處所狀、25 聲請檢察官提起上訴狀、26 聲請送達書類狀、27 聲請移轉管轄狀、28 受保護管束人書面報到聲請表、29 受保護管束人出國聲請表、30 受保護管束人住所遷移聲請表、31 受保護管束人離開受保護管束地聲請表、32 受保護管束人延長報到期間、33 犯罪被害補償金申請書、34 犯罪補償金覆議申請書、35 犯罪被害暫時補償金申請書、36 犯罪被害補償金申請案件進行情形、37 委任狀、38 委任書_領保證金、39 委任書_領證物、扣押物、40 和解書、41 悔過書、42 平民法律扶助申請書。

管單位轉知所屬人員，並透過電子郵件、內部公告及會議方式快速傳達，確保第一線服務人員對最新法令內容具備正確認知與應對能力。此外，每季定期召開署務會議，由各科室主管報告業務推動現況並提出問題與建議，透過跨部門溝通機制，提升整體服務品質與協調效率。



4. 其他足以呈現服務一致性及正確性的數據或具體事證說明
除前述措施外，本署針對公文簽核效能之統計數據，亦定期追蹤並納入內部考核指標。依據 114 年度上半年資料顯示，本署公文於 6 日內辦結率高達 97.64%，顯示各單位已能有效掌握作業時限，落實行政處理準確與即時之目標。

本署於窗口設置意見反映表單及民意調查機制，並定期分析反映案件與建議事項，作為持續精進服務內容之參考依據。近年民眾對於司法志工輔導、單一窗口便民服務及彈性收件制度等項目，滿意度普遍達九成以上，實屬服務品質穩定且一致之具體表現。

綜合而言，本署在制度設計、流程落實與人員素質等多方面，均致力於確保服務標準化與正確性，並持續透過數據回饋與制度改善機制，提升整體對民眾之服務效能與信賴度。

(二) 服務友善

本署秉持以民為本之服務理念，持續優化各項便民措施，提升洽公民眾之滿意度與信賴感，並朝向友善、無礙、透明、高效之現代司法服務目標邁進。茲就服務設施、數位便利、服務態度、資訊透明及相關具體實績說明如下：

1. 服務設施合宜程度

為提供民眾溫馨、安全、便捷之洽公環境，本署全面檢視

並精進服務空間與硬體設施配置：

- (1) 服務中心即時回應機制：針對民眾諮詢事項，由服務中心專責人員及司法志工即時提供協助，若涉及專業法律事務，則即時轉介相關業務承辦人，確保民眾獲得準確與有效之回應。
- (2) 停車場管理制度建置：為維護司法大廈交通秩序，提升空間使用效率與公平性，本署自 112 年 11 月 15 日起施行「福建金門地方檢察署司法大廈停車場管理要點」。依據該要點第六、第七條規定，司法大廈周邊機車、腳踏車及汽車停車場均免費開放予本署員工及洽公民眾使用，以體現便民與公益原則。
- (3) 無障礙設施完備：考量身心障礙及年長民眾需求，本署設置無障礙坡道、導盲磚、愛心服務鈴及愛心停車格，並調整服務櫃台高度，降低洽公障礙，展現對弱勢族群之友善關懷。



- (4) 犯罪被害人保護服務專區：本署 2 樓設有「犯罪被害人保護協會福建金門分會」櫃台，專責提供法律協助、補償申請、生活重建、信託管理、訪視慰問等服務，協助被害人重建生活、回歸社會。

服 務 項 目	服 務 人 次
訴 訟 服 務	98 人
調 查 協 助	8 人
出 具 保 證 書	2 人

協助申請補償	24人
協助信託管理	44人
提供急難救助	18人
勞動促進	0人
關懷服務	248人
協助生活重建	18人
身心照護輔導服務	30人
心理輔導	0人 /場次
保護行政業務	21人
犯罪被害人保護宣導	2000人 /15場



法務部長與金門地檢檢察長訪視馨生人



法務部長與金門地檢檢察長聽取馨生人生活復原情況與需求。



馨生人致贈畫作予法務部長。

- (5) 環境整潔與綠化維護：本署重視辦公環境品質，於走道與辦公室設置盆栽綠化空間，並定期以消毒水清潔，確保整潔衛生，為民眾營造舒適明亮、安全無虞之洽公場域。
- (6) 硬體設施齊備：提供飲水機、文具及各式聲請書狀等，供民眾免費使用，提升洽公效率與便利性。
- (7) 服務索引與中英對照資訊：製作本署中英文對照簡介，提供民眾自由取閱；於服務中心明顯處張貼服務流程圖、各項申辦程序，以及科室名稱與人員職稱（均為雙語標示），民眾即可迅速辨別需求，節省洽公時間。

2. 網站使用便利性

本署官網設計以「清晰架構、直覺操作」為原則，提供包括案件查詢、檢察業務簡介、聲請書表下載、聯絡窗口資訊等功能，並支援行動裝置瀏覽，提升使用便利性。此外，網站亦設置「意見信箱」與「首長信箱」，鼓勵民眾反映問題與建言，增進互動性與服務品質。

3. 服務行為的友善性

本署服務人員受過專業訓練，態度親切、應對得體，能耐心聆聽民眾訴求，協助解決問題，體現司法機關為民服務之本質。司法志工定期接受訓練與回訓，確保協助民眾時具備應對能力與正確知識。民眾洽詢時，皆可獲得清楚指引與必要協助，獲致正面回饋。

4. 服務資訊透明度

(1) 資訊公開

本署秉持行政中立及資訊透明原則，依據相關法令規定主動公開各類施政資訊，包括年度施政計畫、預算編列與執行成果、業務統計資料、政風檢舉及陳情管道、各項便民服務措施等，並就重大政策方向與改革重點適時發布訊息，以落實政府資訊公開政策，強化民眾對公部門施政作為之認識與信賴，確保人民對公共事務之知情權。

(2) 案件查詢管道

為便利民眾即時掌握案件進度，本署建置多元案件查詢機制。民眾得透過本署官方網站，連結至司法院及法務部整合系統，進行相關案件進度查詢；亦可親至本署服務中心，由專責人員提供面對面協助。針對刑事案件中之犯罪被害人，另設置專屬服務窗口，協助查詢其涉及之刑事訴訟程序與辦理情形，藉以提升資訊可近性與司

法服務品質，實現以民為本之服務精神。

5. 其他足以呈現服務友善性的數據或具體事證說明

(1) 宣導活動成效：

本署積極推動法治教育與犯罪預防宣導，舉辦犯罪被害人保護宣導活動，有效提升民眾自我保護意識與對檢察機關功能之認識。



金門地檢：反毒防詐親子作伙來



金門地檢：城隍相挺，打詐反毒又護兒！

(2) 民意反映機制：

設置意見箱及線上民意回饋專區，民眾可即時反映服務意見，本署定期彙整意見並檢討改進，以民意為導向調整服務措施。

(3) 跨機關合作：

與犯罪被害人保護協會、地方政府社會局等單位合作，整合資源提供多元協助，充分展現司法與社會安全網之

連結力。

二、 服務遞送

(一) 服務便捷

1. 建置單一窗口整合服務

本署設置單一服務窗口，實施「一處辦理、全程服務」，提供民眾自申辦至案件結案全流程之即時協助。窗口所涵蓋服務項目包括：受理言詞申告、解答法律疑義、免費提供範本、輔導撰擬書狀、提供參考書籍借閱、指導傷害檢驗流程、協助遞狀報到、輔導訴訟進行、辦理具保責付及保證金發還、核發證人旅費、返還贓證物品、案件結案情形查詢、辦理易科罰金等，實質落實一站式便民服務。

服 務 項 目		件 數	服 務 項 目	件 數	
言 詞 申 告		0	辦 理 責 付	2	
解 答 法 律 問 題	電 話 詢 問	31	收 繳、發 還 保 證 金	44	
	言 詞 詢 問	485	發 還 贓 證 物	37	
	書 面 詢 問	0	核 發 證 人 旅 費	6	
提 供 例 稿		136	辦 理 易 科 罰 金	180	
輔 助 撰 繕 書 狀		35	收 繳 緩 起 訴 處 分 金	105	
查 詢 結 案 情 形		15	收 繳 其 他 款 項	167 ²	
指 引 遞 狀 報 到		271	其 他	收 狀 服 務	542
輔 導 進 行 訴 訟		466		影 印 服 務	1437
辦 理 具 保		36		意 見 調 查	155

2. 減除申辦案件需檢附之書表

案件聲請書狀依規定收件程序處理，並依不同類型案由（如

² 收繳其他款項：

贓證款：25 件

場地費：1 件

被害人求償：3 件

沒金：57 件

他：13 件

沒應：26 件

賠：1 件

沒返：41 件

總計：167 件

分聲他案、執聲他案) 迅速轉交承辦股辦理，避免民眾重複檢附文件，提升行政效率並加速函復聲請人作業，展現行政效能。

3. 線上申辦或跨平台通用服務

本署積極推動電子化服務，導入線上申辦平台並結合自然人憑證進行身分認證，提供民眾 21 項線上查詢功能，涵蓋案件進度、聲請項目等資訊，大幅提升辦理效率及民眾滿意度。

4. 其他服務作法

秉持主動服務精神，適時檢討並簡化辦理程序，滾動修正相關規定，使民眾申辦流程更為順暢，進一步優化服務體驗。

查 詢 項 目	件 數	查 詢 項 目	件 數
開 庭 進 度 查 詢	621	案 件 諮 詢	電 話 31
案 件 進 行 程 度 查 詢	69		言 詞 485

(二) 服務可近性

1. 客製化服務

鑑於金門地區地理條件特殊，為減少當事人舟車勞頓及避免因疫情影響致需長途奔波，本署積極運用遠距視訊設備辦理訊問作業，對於未在轄區內之被告、告訴人及證人等，採取視訊方式訊問；另受刑人之訊問則由所在地地檢署代為執行，有效降低當事人負擔。

2. 專人全程服務

對於有正當理由無法親自出庭之人士（如因健康、保密等因素），由檢察官親偕書記官前往其住所或其他適當處所進行訊問，以保障其程序參與權並維護訴訟公平。

3. 主動服務

針對因犯罪行為受害之被害人及其家屬，主動轉介至犯罪被害人保護協會提供必要協助；對於觀護個案則轉介更生保護會，協助媒合就業、提供急難救助資源，避免其處於孤立無援之境，實踐司法關懷精神。

4. 其他服務作法

本署不定期檢討服務流程，研議其他提升服務可近性的方案，如設置諮詢專線、開設假日便民時段、強化多語言服務資源，以實踐司法普及與公平。

(三) 服務成長及優化

1. 突破成長

- (1) 積極培養同仁為民服務意識，透過署內各類會議、教育訓練及宣導，要求全體同仁熟稔各項申辦流程與便民措施，期使人人皆能勝任服務窗口角色，提供洽公民眾最迅速、直接與友善之協助。
- (2) 推動終身學習政策，舉辦多元培訓課程及環境教育活動，強化同仁專業素養與公共服務意識；同時重視公務人員身心健康，營造優質職場環境，以提升整體服務品質與效能。

2. 優質服務

- (1) 延續「以民為本」之服務理念，落實從基層同仁培訓到實務操作各層面之素養提昇，形成服務文化之深化。
- (2) 鼓勵同仁掌握司法制度與法律新知，結合科技工具進行業務創新與數位轉型，達成知識更新與服務現代化之雙重目標。
- (3) 積極進行法治教育推廣，由觀護人至機關、學校舉辦講座，內容涵蓋反毒、修復式司法、兒少保護、預防犯罪等主題；並配合各項地區活動加強宣導。

日期	名稱	活動地點	簽到人數	宣導人次
114/1/18	2025 第十八屆金門馬拉松 (休閒組 4 公里)	金城田徑場	404	3000
114/2/18	114 年度全人康復推進計畫系列課程(一)	5 樓會議室	10	10
114/3/25	114 年度第一季性侵害加害人社區監督輔導網絡會議	5 樓會議室		17
114/3/26	金門榮觀協進會第 10 屆理事長授證儀式暨績優榮譽觀護人表揚活動	昇恆昌金湖飯店		50
114/4/20	2025 金寧鄉石蚵文化季	金門大橋慈湖段廣場	375	1000
114/5/8	114 年性藥文化、藥癮減害及藥愛處遇教育訓練	衛生局行政大樓三樓		30

114/5/9	浯島城隍文化觀光季	金城市區		3000
114/5/17	「親子手牽手●愛的扎根最長久」親子嘉年華	金門縣畜產試驗所	310	800
114/5/20	114 年度全人康復推進計畫系列課程(二)	5 樓會議室	11	11
114/5/25	114 年金門縣志工在職訓練暨法治宣導	斗門社區活動中心		70
114/5/27	金門縣青少年自信心成長團體暨防詐宣導	金城國中		30
114/5/28	114 年第一次法治教育課程	5 樓會議室		32
114/6/2	金城國中參訪金門縣生命線協會暨反毒防詐宣導	金門縣生命線協會		6
114/6/5	金沙鎮斗門社區發展協會-社區據點創新課程暨法治宣導	斗門社區活動中心		20
114/6/15	金沙鎮斗門社區發展協會-紅龜粿體驗活動暨法治宣導	斗門社區活動中心		22
114/6/24	114 年度第二季性侵害加害人社區監督輔導網絡會議	5 樓會議室		17
114/6/29	金沙鎮斗門社區發展協會-仁愛居家長照機構課程暨法治宣導	斗門社區活動中心		30

三、 服務量能

(一) 內部作業簡化

本署重視組織內部運作效率與行政流程之持續優化，積極透過多元化管道蒐集機關成員之意見與建議，包括定期召開業務檢討會議、跨科室協作溝通機制、內部問卷調查及日常回饋彙整等方式，廣泛蒐集同仁於實務執行中所遭遇之困難及具體建議。經彙整並分析意見後，針對繁複或重疊之行政程序進行檢討與改造，適度調整流程節點，簡化非必要之審核

及作業程序，以達節省人力、提升辦事效能之目的。

(二) 服務精進機制

本署持續推動內部服務精進機制之運作，透過跨單位協作、同仁建言回饋與志工實務經驗彙整等方式，建構一套具回饋性與實效性的內部改進機制。藉由定期舉辦志工與行政人員教育訓練、召開內部檢討會議及設置意見收集管道（如建議箱、問卷調查及業務討論平台），廣納實務端人員之觀察與創新構想，並據以研擬具體改進方案。

近年來本署積極採納多項由基層人員提出之創新服務提案，例如行政流程簡化措施，均已實際付諸實行。各項創新提案經內部機關審議後之採行率高，顯示本署對於實務改善意見之高度重視與積極回應。

四、 服務評價

(一) 服務滿意情形

1. 服務滿意度調查

為全面掌握民眾對本署各項服務的滿意程度，特別設計並實施多元化之滿意度調查，調查項目涵蓋洽公環境、服務禮儀、服務專業性及便民服務措施等多重面向。調查方法採用科學的抽樣設計，並配合結構化問卷，確保資料具代表性與有效性。

具體調查措施包括於為民服務中心及本署官方網站設置意見反饋表單，並由專人每日即時處理並回覆，以期即時改進不足之處。此外，於各重要辦案環節隨機發放問卷予受訊問人填寫，以收集對檢察官問案態度之意見。

調查內容摘要如下

(1) 辦公環境滿意度：受訪民眾普遍認同本署辦公空間舒適、明亮且整潔，整體環境規劃符合民眾洽公需求。

(2) 服務項目滿意度：民眾對本署服務項目之內容完整性、人員標示明確及方向指引標示之清晰性，皆表示高度認可，並肯定申辦流程動線規劃合理，方便使用。

(3) 服務態度滿意度：對本署人員之專業服務態度及辦事效率，民眾多數表示滿意至非常滿意，顯示本署持續推動服務品質提升措施成效顯著。運用其他機制瞭解民眾對服務的評價

2. 除問卷調查外，本署亦積極運用多元管道持續收集民眾意見，包括：

專人每日處理首長電子信箱及單一申辦窗口之來函，確保民

眾需求與意見能即時反映並獲得回應。

透過現場及線上不定期舉辦座談會及回饋會議，主動邀請民眾及相關利害關係人參與，了解其需求與建議，促使服務持續優化。

(二) 意見回應處理情形

為維護服務品質與提升民眾信賴，本署對各類民眾意見及案件聲請採取嚴謹且高效率的處理機制：

由主任檢察官擔任新聞發言人，遵循偵查不公開作業相關規定，嚴格把關資訊發布內容，審慎且及時對外說明重要案件訊息，並與媒體保持良好互動關係，確保資訊透明且符合程序正義。

針對民眾之案件聲請及執聲申訴，均由承辦單位迅速調查處理，並依規定程序及時函復民眾。如遇時間緊迫之案件，則指派專人以電話方式直接回覆，確保民眾疑義及訴求獲得妥善回應。綜上所述，本署透過系統性之服務滿意度調查、即時意見回應機制及嚴謹的案件聲請處理流程，不斷提升服務品質，持續以民眾需求為導向，深化為民服務內涵，致力打造專業、便民、透明且高效的司法服務環境。

五、 開放創新

(一) 成立「金門地區可疑帳戶預警中心」

本署於113年6月6日正式成立「金門地區可疑帳戶預警中心」，鑑於金融帳戶經常為詐欺犯罪所利用，建立預警機制對於即時發現可疑交易、阻止詐騙金流具有重大意義。

並於114年4月9日召開「114年度第一次預警中心研商會議」，鑑於詐騙他人過戶不動產或設定抵押權之不法行為日益增多，為防患未然，本次會議也邀請金門縣地政局一起加入，希望地政局在發現民眾申辦不動產移轉或設定抵押有異常情形時，可以通報預警中心於。將金門縣地政局納入「金門地區防範詐欺犯罪預警中心」之成員，與本轄金融機構、檢、警、調、憲、軍、政風、海巡、移民署等機關，本署特建置聯繫社群加強橫向聯繫，共同防詐、阻詐，維護人民權益。



各單位積極密切聯繫互動，本署隨時更新法規異動及佈達上級指示事項。

- (二) 本署官方網站設置「國民法官專區」連結
為推廣國民法官制度，強化民眾對刑事審判之參與及司法透明度，本署於官方網站首頁設置「國民法官案件專區」之超連結，提供民眾查詢相關制度說明、審判程序及參與方式等資訊。該制度目的在於促進國民對司法之瞭解及信賴，並落實《憲法》所揭示之民主法治與國民主權原則。
- (三) 建置「被害人刑事訴訟資訊獲知平台」
為保障刑事案件被害人知情權益，本署依據《刑事訴訟法》於110年6月1日建置「被害人刑事訴訟資訊獲知平台」。被害人得向本署提出「被害人刑事訴訟資訊獲知聲請狀」，經審查許可後，得透過該平台查詢案件進度、強制處分情形、裁判結果及刑事執行情形，以即時掌握案件程序，提升其參與及保障感。