



FUCHIEN KINMEN
DISTRICT PROSECUTORS OFFICE

114年度 服務躍升執行成果報告

統計時間：114年1月1日至12月31日

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 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

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 12 月止，所收受公文案件中，線上簽核件數 3481 件，比率為 85.26%，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 年度資料顯示，本署公文於 6 日內辦結率高達 97.21%，逾 30 日未辦結 0 件，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。

本署 114 年度為民服務中心提供服務相關數據資料如下：

服務項目	件數
言詞申告	1(自首)
解答法律問題-電話詢問	62
解答法律問題-言詞詢問	967

提供例稿	293
輔助撰繕書狀	79
查詢結案情形	27
指引遞狀報到	585
輔導進行訴訟	934
辦理具保	56
辦理責付	4
收狀服務	1170
影印服務	2738
意見調查	308
收繳、發還保證金	97
辦理易科罰金	463
收繳緩起訴處分金	204
收繳其他款項	391
開庭進度查詢	1643
案件進行程度查詢	158
案件諮詢-電話	62
案件諮詢-言詞	967

（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。

A. 114 年 10 月 27 日

金門地檢署王檢察長與犯保金門分私會關懷酒駕事故



金門縣金湖鎮環島北路二段近玉環路口於 114 年 10 月 17 日晚間發生一起重大酒駕肇事死亡事故，一名女性幼教老師不幸喪生，令人不勝唏噓。為表達對被害人家屬的關懷與哀悼，財團法人犯罪被害人保護協會福建金門分會主任委員蔡育仁，與福建金門地方檢察署檢察長王柏敦，於昨（21）日上午親赴靈堂慰問，除致上最深切的哀悼外，亦聆聽家屬心聲與需求，盼能提供實質協助與陪伴，展現柔性司法的人文溫度。

B. 114 年 10 月 6 日

送溫暖傳關懷 犯保探視全縣每戶 馨生家庭



中秋佳節象徵著團圓與思念，但對於失去親人的馨生家庭而言，這段日子往往更添孤單與惆悵。犯保金門分會主任委員蔡育仁邀請福建金門地方檢察署檢察長王柏敦，特別於中秋前夕展開「送溫暖、傳關懷」行動，盼能以實際陪伴與關懷，減輕家屬的悲痛。

除專程探視重大被害案件的家庭外，同時安排主任與志工團隊分頭走訪全縣 32 戶馨生家庭，逐一送上中秋慰問金與禮盒。這份心意不僅僅是物質上的支持，更希望能將社會的溫暖，親手送達每一扇家門，讓家屬明白他們並不孤單。

C. 114 年 7 月 8 日

訪視馨生人 犯保攜手全聯贈兒童成長書桌



財團法人犯罪被害人保護協會（犯保協會）董事長張斗輝長期關注金門地區之犯罪被害人及其家屬（馨生人）受害後生活重建協助及其需求協助情況，日前抵金並實地關懷訪視馨生家庭，及分會委員進行交流，展現對金門地區犯罪被害人保護工作的重視與支持。

張斗輝董事長偕同臺灣高等檢察署主任檢察官侯千姬、犯保協會執行長陳娟娟等人，在福建高等檢察署金門檢察分署檢察長毛有增、福建地方檢察署檢察長王柏敦，以及犯保金門分會主任委員蔡育仁的陪同下，共同前往馨生人家庭進行關懷訪視。

- (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) 資料開放

為響應政府推動開放資料政策，本署持續盤點可供公開之非機密性資料，並以適當格式上傳至政府資料開放平臺或本署網站，提供社會大眾自由下載與運用。透過公開各類統計分析結果、施政報告與業務執行情形，不僅促進學術界與民間機構之研究應用，亦強化政策形成與監督過程中的社會參與，提升行政透明度與施政品質。

(3) 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。



金門地檢署為深化地區法治觀念，增強地區反毒防詐意識，攜手福建高等檢察署金門檢察分署，於 114 年 10 月 10 日結合「烈嶼鄉芋頭季」活動，由王柏敦檢察長先帶領同仁手持各項宣導標語及柴語錄打詐海報，融入現場人潮，呼籲民眾支持本署打詐、反毒、兒少保護之作為；除了融入民眾活動進行宣導外，金檢與金門高分檢也在現場設置法治教育宣導攤位，和民眾互动交流，讓民眾吸收實用的法律常識，也因應層出不窮的詐騙，邀請民眾加入粉絲專頁，觀看由法務部出品的《檢察官帶你破解騙術》系列影片，由民眾按讚、分享，將防詐理念傳達與家人、鄰里及社區，讓更多人認清詐騙手法，一起提升防詐意識。



為提升大學生識詐防詐意識，金門地檢署王柏敦檢察長於114年10月8日以「不可能的任務：全面打詐」為題，前進金門大學，為大一新生注入防詐觀念，期望運用檢察官專業分享與案例解析，協助金大學生認識詐騙手法，進而建立防詐理念，以防受騙。

(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。

並於114年11月27日召開毒品預防再犯防制連繫會議，結合金門縣衛生局、金門縣毒品危害防制中心、衛生福利部金門醫院、金門縣政府社會處、金門就業中心、福建更生保護會及本署相關業務同仁，以「阻絕供需、減少毒害、穩定復歸、抑制再犯」等四大目標，為會議核心，整合轄區內各機關量能，俾利毒品列管人口早日復歸社會。



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。

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，並於本署網站「便民服務專區」設置「民眾申辦表單下載窗口」，提供 42 項常用表單供即時下載使用，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。

（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

本署每半年召開「網頁推動小組檢討會議」，就業務特性，檢討各單位網頁維護項目及更新頻率有無需要配合調整，並確保民眾是否能夠在合理、便利、無歧視的情況下，實際取得並使用政府所提供的各項服務。

另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，由檢察長、檢察官、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，114 年 1 月至 12 月參與法治教育人次達 13793 人，深化民眾法治觀念，厚植民主社會法治基礎。

序號	日期	名稱
1	114/1/18	2025 第十八屆金門馬拉松(休閒組 4 公里)
2	114/2/18	114 年度全人康復推進計畫系列課程(一)
3	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
4	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
5	114/4/20	2025 金寧鄉石蚵文化季
6	114/5/8	114 年性藥文化、藥癮減害及藥愛處遇教育訓練

7	114/5/9	浯島城隍文化觀光季
8	114/5/17	「親子手牽手●愛的扎根最長久」親子嘉年華
9	114/5/20	114 年度全人康復推進計畫系列課程(二)
10	114/5/25	114 年金門縣志工在職訓練暨法治宣導
11	114/5/27	金門縣青少年自信心成長團體暨防詐宣導
12	114/5/28	114 年第一次法治暨生命教育課程
13	114/6/2	金城國中參訪金門縣生命線協會暨反毒防詐宣導
14	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
15	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
16	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
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
18	114/7/5	2025 金門親子嘉年華主題日
19	114/7/16-18	『探索自我 自信啟航』114 年金門縣兒少及家庭社區支持服務方案
20	114/7/19	金門縣警察局辦理「暑期保護青少年-青春專案」電影欣賞之預防犯罪宣導
21	114/7/25	114 年度全人康復推進計畫系列課程(三)
22	114/7/27	2025 金湖海灘花蛤季
23	114/8/8	金湖醫遊館親子導覽系列活動-斗門社區法治宣導

24	114/8/12	金門縣生命線協會-忠孝社區老少共融活動
25	114/8/15	金門縣生命線協會-榜林社區老少共融活動
26	114/8/16	金門縣警察局 114 年「暑期保護青少年－青春專案」陽光少年戶外探索教育體驗營活動
27	114/8/19	「金門公私一條心 齊力打詐戶鄉親」誓師大會
28	114/8/22	辦理 114 年度第一次修復促進者教育訓練
29	114/8/29	114 年度全人康復推進計畫系列課程(四)
30	114/9/16	114 年度第三季性侵害加害人社區監督輔導網絡會議
31	114/9/24	金門大學教職員反詐騙宣導講座-王柏敦檢察長
32	114/9/26	114 年第二次法治暨生命教育課程
33	114/9/27	2025 高粱老街風獅爺文化季
34	114/10/8	金門大學反詐騙宣導講座(學生)-王柏敦檢察長
35	114/10/10	2025 烈嶼芋頭季
36	114/10/17	114 年度全人康復推進計畫系列課程(五)
37	114/10/17	114 年度第 2 次榮譽觀護人教育訓練
38	114/10/22	犯保週生命教育電影欣賞活動暨反毒防詐宣導
39	114/11/27	114 年度毒品預防再犯防制連繫平台暨防毒金三角會議
40	114/11/27	114 年度精神疾病受保護管束人加強社區復歸轉銜機制聯繫會議

41	114/12/7	114 年金門縣社會福利嘉年華暨第 3 屆社福盃活動
42	114/12/9	114 年度「社會勞動及義務勞務執行機關(構)座談會」暨「易服社會勞動執行小組會議」
43	114/12/12	114 年第三次法治暨生命教育課程
44	114/12/12	114 年度第四季性侵害加害人社區監督輔導網絡會議
45	114/12/29	114 年第二次「修復式司法」暨第 3 次「榮譽觀護人」教育訓練

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，包括整合性單一窗口全功能服務、線上申辦業務項目之擴充、志工服務流程優化及行政流程簡化措施等，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。

此外，為確保服務品質與民眾滿意度，本署定期辦理服務滿意度調查與電話禮貌測試，並將相關結果納入內部評核與改進方向，藉此強化機關整體服務能量，達成服務創新、流程精實與效能提升之目標。

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。

針對 114 年 1 月至 12 月期間之各項調查，回收問卷問案態度調查表 248 件，便民服務調查表顯示：

(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。

內部亦同步進行同仁服務滿意度調查，藉以掌握員工對工作環境與服務推動之認知及建議，形成內外兼顧的全面評估機制。

(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。

114 年全年度受理人民陳情案件（陳、調字）處理時效統計：

處理時效	6 天 以 內	6-15 天	15-30 天	逾期 (30 天 以上)	合計
案件數	3	1	0	0	4
比率	75%	25%	--%	--%	100%

五、 開放創新

（一）「金門公私一條心 齊力打詐護鄉親」誓師大會

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。為凝聚公私協力防詐共識，本署特邀集轄區內各大金融機構及司法警察機關，共同召開「金門地區可疑帳戶預警中心研商會議」。會中與會單位對於設立預警中心之必要性與可行性達成共識，並宣示將密切合作，透過資訊共享與即時通報機制，強化對可疑帳戶之監控與應對，從而有效遏止詐騙犯罪。

特結合金門縣政府於 114 年 8 月 19 日（星期二）假金門縣政府新聞發佈室舉辦「金門公私一條心 齊力打詐護鄉親」誓師大會，邀集縣內公私部門齊聚一堂，透過誓師儀式，凝聚反詐共識，公開表揚在防詐工作中表現傑出的有功人員、金融機構，並感謝積極協助本署推動反詐騙宣導的協力機構。

活動由王檢察長柏敦及李副縣長文良共同主持，福建高等檢察署金門檢察分署毛檢察長有增也蒞臨指導；會中，李文良副縣長特別分享親身經驗，強調銀行行員主動關懷的重要性，提醒民眾「當錢要付出去時，一定要再三謹慎」，並呼籲社會

各界共同提升防詐意識。縣議會洪允典議長則指出，金門每年因詐騙損失金額超過一億元，強調全民防詐刻不容緩。毛有增檢察長表示，跨部門合作有助於補足偵辦及防堵環節，呼籲持續深化聯防機制。王柏敦檢察長也提醒，金門鄉親因淳樸善良常成為詐騙集團目標，強調防詐重點在於提升警覺與加強宣導。

活動中，邀請金門山外郵局歐陽文毅經理進行「成功聯防案例分享」，藉由局員細心察覺異常、即時通報警方，由檢警快速啟動聯防機制，及時阻止民眾匯款而成功守住民眾荷包。此外，本署林伯文主任檢察官也以「金門最新打詐成果及策略」為題進行報告，其指出地檢署結合警察局及金融機構成立可疑帳戶預警中心，自 113 年 7 月成立迄今(114)年 5 月間共獲通報件數 17 件，阻詐金額高達 865 萬 8,000 元；114 年上半年度金門轄區詐騙 140 件，占全國 0.16%、財損數 37,144,017 元占全國 0.08%；金門縣 114 年 1~7 月相較於 113 年度同時期，被詐騙件數由 235 件降為 162 件，遭詐騙財損金額減少 4,900 萬元，顯見已有初步防詐成效。



李副縣長文良共同主持



縣議會洪允典議長則指出，金門每年因詐騙損失金額超過一億元，強調全民防詐刻不容緩。

(二) 成立「防範恐怖攻擊應變小組」

針對日前臺北捷運發生之恐怖攻擊事件，本署於114年12月23日針對網路、大眾運輸系統及公眾出入場所涉及恐嚇或危害公共安全之案件，成立「防範恐怖攻擊應變小組」，以強化整體因應機制。盤點轄內大型活動，請金門縣刑大，加強蒐報可疑情資，避免不法。並針對境內大型交通運輸設施為金



門航空站、水頭碼頭，請航警局及港警也要加強蒐報。渡案件雖然較為零星，但為

避免偷渡客擾亂治安，這部分也請海巡隊、查緝隊及岸巡隊加強防範，如果有情資也隨時反映。

結合轄內檢警量能，維護人民生命與身體安全，穩定心理安定與公共生活秩序，確實基本權保障與法治國家之保護義務。

(三) 於本署官方網站設置「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。

(四) 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之知情權益，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。

(五) 對民怨案件的重視

以下為本署114年度對各項民怨案件執行成效：

排怨計畫	起訴			
項目	114年1至12月		分案年 非114年 起訴件數	分案年 非114年 不(緩)起訴 件數
	件數	人數		
製賣運毒品	35	38	1	1
偽禁劣藥製賣 運	3	3	1	4
電信網路詐欺	158	161	35	15
重利暴力討債	0	0	0	0
跨境案件	40	63	5	2
軍人案件	8	8	3	3
妨害秩序	4	10	2	0
入宅竊盜	15	18	0	0