

**臺灣高等法院檢察署及所屬各機關
101 年度推行為民服務工作進度表**

項 目	實 施 要 領	預 定 完 成 期 限	執 行 單 位	備 考
<p>一、屬行準時開庭、落實公訴蒞庭及改善辦案態度並慎重聲請羈押。</p>	<p>(一) 檢察官、檢察事務官開庭前應詳閱卷證，把握訊(詢)問重點，預估被傳喚人交通狀況，酌定每案庭訊時間；司法警察機關移送人犯，隨到隨問。</p> <p>(二) 法院審理期日，準時蒞庭執行職務，對所有提起公訴案件，確實到庭實行公訴，並為適當之論告。對於久未進行之案件，應主動聲請法院開庭審理，善盡檢察官公益代表人之職責，以保障當事人權益。</p> <p>(三) 檢察長親自訪查或指定專人不定時查考，發現不準時或問案態度不平和時，立即催促並督導改進，且列入考核。</p> <p>(四) 訊問被告後，非有刑事訴訟法第 101 條第 1 項、第 101 條之 1 第 1 項各款所</p>	<p>經常辦理</p>	<p>各檢察署</p>	

	<p>列情形，並有必要時，不得率予聲請羈押，對准予具保被告，如覓保無著時，應准其繼續覓保或酌情降低其保證金額，或逕命責付，或限制住居，以避免無保聲請羈押。</p> <p>(五) 辦理績效列入年終檢討報告。</p>	101年12月31日		
<p>二、妥適處理偵查中之新聞發布，落實「偵查不公開原則」。</p>	<p>(一) 確實執行「新聞發言人制度」。</p> <p>(二) 新聞內容發布務求妥適，除確實遵守偵查不公開原則外，並應注意相關人隱私之保護。</p> <p>(三) 邀集當地媒體座談，溝通發布新聞及採訪方式，建立共識。</p> <p>(四) 規劃媒體採訪專區並採定時發布新聞。</p> <p>(五) 管制媒體採訪人員進入辦案人員辦公室。</p>	經常辦理	各檢察署	
<p>三、確實處理聲請案件。</p>	<p>(一) 推廣以電話方式受理人民聲請案件，應儘速處理完畢。</p> <p>(二) 積極推廣網路申辦及查復事項。</p>	經常辦理	各機關	

	<p>(三)聲請案件依「聲他」字分案、納入電腦管理，並予列管。</p> <p>(四)「聲他」案件以受理後之翌日起10日內處理完畢為原則。</p> <p>(五)「聲他」案件處理完畢即函復聲請人，如因移送、聲請裁定或未確定等原因不能依限處理時，先函知聲請人。</p> <p>(六)聲請案件之作業程序(包括應備文件、聲請程序、辦理時限及審核權責等)明顯標示於適當場所。</p> <p>(七)聲請案件處理情形，由研考單位切實督導，加強平時查證工作，並辦理電話服務抽測，其平時績效併入年終考核參考。</p> <p>(八)每月統計聲請案件件數，處理時效並分析內容提本機關工作會報報告。</p> <p>(九)年終統計全年績效，列入</p>	101年12月31日		
四、加強服務中心(台)各	(一)依據為民服務工作改進要點規定妥適遴派服務中心	經常辦理	各機關	

<p>項措施。</p>	<p>人員。</p> <p>(二)服務中心(台)製作服務人員及代理人姓名之名牌。</p> <p>(三)服務中心工作人員佩帶職員證。</p> <p>(四)推廣司法志工制度強化機關服務功能。</p> <p>(五)訂定「服務中心(台)工作人員職務代理,及相互支援要點」並督導執行。</p> <p>(六)設置各項聲請事項工作流程圖。</p> <p>(七)推廣「檔案應用」服務。</p> <p>(八)研(修)訂為民服務白皮書,免費提供參考。</p> <p>(九)設置檢察機關處理人民聲請案件時限一覽表。</p> <p>(十)陳列聲請書表範例及免費供應聲請書表,並提供六法全書參考。</p> <p>(十一)提供書寫桌椅及用具。</p> <p>(十二)提供飲水設備並定期維護飲水清潔。</p> <p>(十三)設置公用電話並陳列書報雜誌及法律書刊。</p> <p>(十四)設置民眾意見箱及意見</p>			
-------------	--	--	--	--

	<p>調查表。並辦理意見分析調查統計。</p> <p>(十五)解答詢問並協助辦理聲請事項，對於相關資源主動提供民眾尋求幫助管道，如法律扶助、法律諮詢資源、更生保護及犯罪被害人保護。</p> <p>(十六)設置影印機，提供影印服務。</p> <p>(十七)雙語標示服務項目及上下班時間。</p> <p>(十八)全面推動以民為尊，主動協助引導民眾的服務精神，提升機關形象。</p> <p>(十九)辦理平時抽查。</p> <p>(廿)定時開放閉路電視供民眾觀賞法律常識影片。</p> <p>(廿一)賡續辦理檢察機關「電子民意信箱」，以供電腦網路上民眾之建言。</p> <p>(廿二)為民服務中心置全功能櫃台一元化服務，達到一處收件，全程服務效率。</p> <p>(廿三)加強環境的綠化美化及衛生整潔的維護。</p>			
--	--	--	--	--

	(廿四)推動為民服務中心午休輪值，繼續提供為民服務。			
五、有效處理人民陳情(訴)案件。	<p>(一)陳情、陳訴案件依來文機關或個人區分「調」「陳」字號分案，並納入電腦由研考單位列管稽催。</p> <p>(二)陳情案件受理後 1 個月內處理完畢，將結果函復陳情人(上級機關或監察院函查案件收案 1 個月內具復)，如不能依限處理完畢，應切實依據「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」規定先行函復原因。</p> <p>(三)陳情案件由上層主管(主任檢察官)處理為原則。</p> <p>(四)同一案件同一事實經適當處理，並已明確答復後，而陳情人仍一再陳情時，經簽請機關首長核准者，得不予處理。</p> <p>(五)陳情案件非本機關主管事項，應移送主管機關辦理，並副知陳情人。</p> <p>(六)每月統計、分析陳情案件</p>	經常辦理	各機關	

	<p>件數、內容及處理時效，列表提報本機關工作（業務）會報。</p> <p>(七)年終統計全年辦理成效，列入為民服務工作檢討報告。</p>	101年12月31日		
六、迅速辦理「屍」、「傷」檢驗。	<p>(一)法醫師、檢驗員承檢察官之命，迅速確實辦理「屍」、「傷」檢驗事項。</p> <p>(二)相驗程序完成後，當場發給配偶或親屬相驗屍體證明書。</p> <p>(三)各地檢署於執行職務時，如發現有當事人符合犯罪被害人保護法所定犯罪被害補償要件者，應主動提供或告知其相關資訊，並請犯罪被害人保護協會各地分會協助申請或提供其他必要協助。</p>	經常辦理	各地檢署	
七、接見當事人。	<p>(一)當事人如請求當面解答，視情形由服務中心人員、業務承辦人、為民服務中心副主任、主任或機關首長，依權責予以接見解釋疑難、化解誤會。</p>	經常辦理	各機關	

	<p>(二)接見當事人，應心平氣和依法解答。</p> <p>(三)接見紀錄表應詳為登載並列入年終檢討報告。</p>			
八、適時辦理民眾問卷調查。	<p>(一)針對特定問題製作調查表，辦理民眾意見調查。</p> <p>(二)調查成果提機關會報報告，供業務興革之參考，並陳報上級機關。</p>	適時辦理	各機關	
九、加強推行電話禮貌。	<p>(一)依「法務部及所屬各機關推行電話禮貌實施要點」，加強推行各機關電話禮貌。</p> <p>(二)不定期測試本機關員工接撥電話禮貌及處理電話服務。</p> <p>(三)不定期舉辦員工電話禮貌訓練。</p> <p>(四)辦理績效列入年終檢討報告。</p>	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>適時辦理</p> <p>101年12月31日</p>	各機關	
十、免費提供餐點。	<p>(一)對於新收或出庭還押逾用餐時間收容之被告，免費提供午、晚餐。</p> <p>(二)年終統計辦理績效列入檢討報告。</p>	<p>經常辦理</p> <p>101年12月31日</p>	各機關	
十一、辦理服務訓練。	<p>(一)善用機關各種集會灌輸同仁積極服務觀念，了解「政</p>	適時辦理	各機關	

	<p>府行銷」的重要性，充分發揮行銷策略，並建立「專業、熱忱、負責」的核心價值。</p> <p>(二)配合常年教育、在職進修等活動舉辦服務訓練。</p> <p>(三)訓練內容以講求服務態度、提高服務熱忱、落實服務效能為重點。</p> <p>(四)檢討服務缺點，提示改進方向。</p> <p>(五)蒐集個案資料，改善服務態度。</p>			
十二、加強宣導。	<p>(一)善用機會，透過傳播媒體或機關網站，報導本機關推行為民服務措施及成效，增進社會瞭解。</p> <p>(二)配合法律宣導，講解檢察機關推行為民服務措施。</p> <p>(三)編印宣導品分送或放置服務中心(台)供民眾自由取閱。</p> <p>(四)加強「電子民意信箱」、法務部便民服務線上申辦系統之宣導，供民眾知所運用。</p>	適時辦理	各機關 各檢察署 各機關 各機關	
十三、辦理年終	(一)依據法務部年終考核實施計畫，及時編製檢討報	101年12月	各機關	

<p>檢討、考 核。</p>	<p>告。 (二) 協調機關各單位提供有關 資料，納入年終檢討報 告。 (三) 依據法務部提升服務品質 實施計畫，辦理年終檢討 考核。</p>	<p>31 日 101 年 12 月 31 日 101 年 2、3 月</p>	<p>各機關 各機關</p>	
--------------------	---	---	--------------------	--