

檢察為民之

內部顧客創新服務

紀錄科科长 黃聖峯

緣起：

為減少資源浪費，共同維護地球環境，並簡化司法警察（官）往返地檢署之勞費，特將以往司法警察（官）持「網路資料查詢單」至地檢署，經檢察官核准後，送分案室單一窗口專責查詢人員，由專責查詢人員向電信公司調取通聯紀錄，俟電信公司回覆查詢結果，再燒錄成光碟交付承辦檢察官，由檢察官交辦書記官通知調閱之司法警察（官）前來取件之流程，亟思加以簡化。

簡化流程之方式：

光碟片係屬高污染之產業，將調取之通聯紀錄燒錄成光碟交付司法警察（官），司法警察（官）僅烤貝光碟內資料後，即會將該光碟銷燬，光碟並無法重覆使用，再者，光碟在銷燬之過程中亦會造成環境污染，以此方式交付通聯紀錄，非常不經濟且不環保，故自104年7月起，就調取之通聯查詢結果，直接以電子郵件並以加密檔案方式傳送聲請之司法警察（官）

電子信箱，並建立回傳機制，依上開流程實施後，司法警察（官）均抱以正向之支持，不僅大大改善司法警察（官）舟車勞頓，甚至每年可減少近2000片以上光碟之耗費，針對上開簡化流程，本署隨機向104年9月25日及同年10月23日前來聲請調取通聯紀錄之司法警察（官）實施滿意度問卷調查【於傳送調取之通聯紀錄檔案時，附加問卷，請司法警察（官）填寫後回傳或下次前來聲請時將問卷繳回】，藉此問卷，得以瞭解司法警察（官）對調取通聯紀錄之流程改善後之評價。

結論：

綜合上述問卷調查之結果，簡化司法警察（官）調取通聯紀錄之流程後，對司法警察及承辦檢察官而言，除可減省等待之日數外，亦可節省連絡領取之各項耗費，故本項簡化作業實為正向且創造檢、警雙贏之結果。

調取人服務單位	警察單位	3人	
	調查單位	11人	
平均每月調取次數	3次以下	9人	
	4次以上	5人	
對於流程變更	非常滿意	11人	
	滿意	1人	
	滿意度 100%		
變更流程後節省等待日數	2日以上	8人	
	3日以上	3人	
變更流程前後之差異性(本題為複選題)	勿庸舟車勞頓領取	14人	
	可省卻電話等待及時間	10人	
	其他(自填)	方便調閱時效與分析	
		方便整理歸檔	
效率提高			

▲ 回收之 14 份問卷調查結果

