

檢察為民、司法有愛

之網路便民服務

書記官 張翁玲

檢察為民之群雄奮起

壹、前言

以「熱忱」的服務態度，「改善」自身的窠臼思維，設身處地站在民眾角度發想，回應民眾需求，「創新」優化服務作為，打造民眾有感的公共服務，實為現今公部門念茲在茲的主軸議題。身為公部門之地檢署是維護國家、社會與民眾法益，進行犯罪偵查與執行刑事裁判的機關，我們除戮力偵辦刑事案件、打擊不法、維護社會治安外，亦肩負法律宣導、犯罪被害人保護、更生保護及平民法律扶助等柔性司法業務；同時以人文關懷、服務民眾、造福社會為使命，在為民服務品質之賡續推動與精進上，更是積極創新、精益求精。

在維護偵查程序之順利進行及真實發現，兼顧保障被告、犯罪嫌疑人、被害人或其他利害關係人之名譽、隱私、安全之基礎上，本署恪守「偵查不公開」與「個人資料保護法」之規定。然隨著網路發達與服務多元，為提供優質便民及更多樣e化服務，鼓勵民眾「多用網路，少用馬路」，本署積極善用資訊科技，建置資訊服務平臺，提供外部民眾與內部同仁便捷公開、即

時友善、多元溫暖、智慧整合的線上e化服務。

貳、便民五七九、溫心遠長久

為讓外部民眾與內部同仁有「溫馨熱情、賓至如歸、煥然一新、視民如親」的洽公體驗與辦公環境，我們從大處著眼，小處著手，以同仁、民眾需求為出發點，主動精進開發拓展，推出「便民五（有）甘心、七窩心、九（揪）用心」溫「心」服務，持續在既定程序的標準流程外，注入額外超值的感動長久服務。

一、便民五（有）甘心

（一）線上瀏覽有便捷

1. 多國語文網站建立

網站設有英文、越南文、泰文、印尼文等外語網站，建置有「管轄區域」、「服務中心介紹」、「交通資訊」、「問題Q & A」、「表單資料」，便利外籍人士瀏覽點閱網頁資訊，擴大為民服務對象。

2. 即時消息發布

網頁設有「新聞發布」、「電

（五）線上申辦有輕鬆

1. 便民線上申辦

將原先必須連結到「法務部非憑證作業便民服務線上申辦系統」之申辦表單，如「聲請案移法院併自訴案審理」、「聲請傳喚證人/鑑定人」、「聲請變更期日應訊」等 25 種書狀直接建置於本署網站首頁，民眾只要點選所需表單，即可線上填載。

2. 請假專區

分設當事人與律師線上請假系統，依據身分點選所需書狀表單，下載填寫送出後即完成請假手續，無須另行寄送請假狀至署，提供無法親自到庭的當事人、律師在線上完成請假手續。

3. 檢察長信箱

設置「檢察長信箱」，接受民眾報案、申訴、陳情，並由專人負責彙整與回覆。

二、便民七窩心

（一）自動化報到機

為使前來開庭的民眾能迅速報到，本署 103 年 10 月開始建置「當事人報到自動化」系統，民眾憑傳票上之二維條碼或身分證即可完成報到作業，節省排隊等候的時間，達到「省時、便民、快速」。

（二）電子觸控導覽機

一樓裝設電子觸控導覽看板機，隨時播放線上 e 化申辦作業宣導短片、政令宣導短片，提供民眾於洽公了解司法機關的日常業務與貼心、用心的便民服務，消弭民眾對司法機關的距離感，提供民眾便捷之查詢工具。

（三）表單例稿機

將服務台處提供予民眾參閱之表單例稿範本全數電子化，內建於電腦，置於本署服務台，結合寫字檯，供民眾電子化的查閱。



▲ 當事人與律師線上請假系統

（四）「iTaiwan」無線上網

一樓設置「iTaiwan」中華電信WiFi無線上網熱點，洽公或開庭的民眾、律師透過3C智慧產品即能免費WiFi無線上網，節省民眾現場洽詢時間，大幅強化便民e化服務。

（五）庭外顯示看板

在各偵查庭外牆及律師休息室皆設置「庭外顯示系統」看板，透過電腦即時更新開庭資訊，俾利相關人員快速獲知開庭訊息，讓民眾明顯感受本署貼心的便民服務。

（六）新收人犯看板

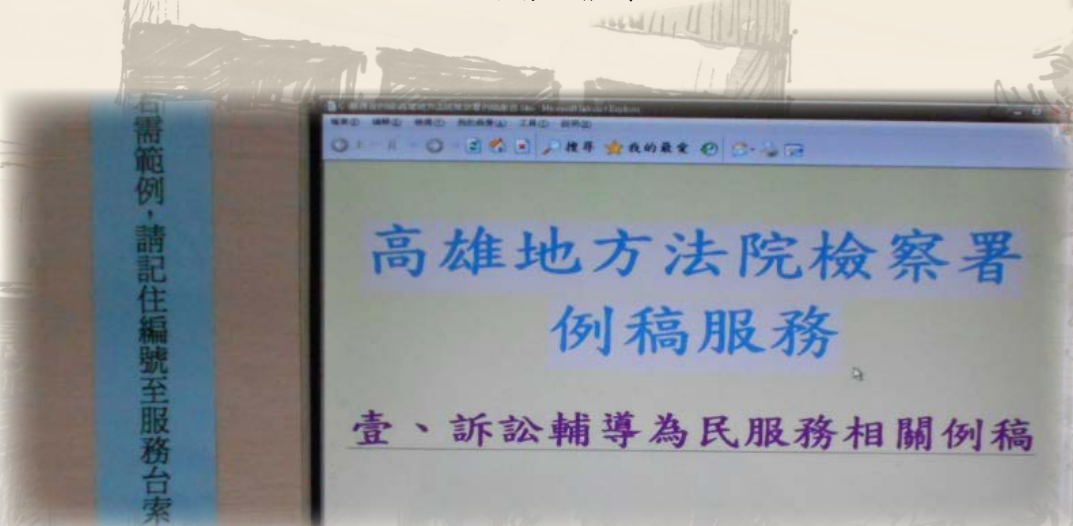
法警室外牆及假日暨夜間服務櫃台處，設置「新收人犯公告」看板，由值班法警即時更新，以利家屬快速獲知當日遭警移送之當事人開庭相關訊息，俾讓家屬感到放心與安心。

（七）檢察官值日看板

透過檢察官值日看板，使洽公的相關業務單位人員，如：警員等，可迅速知悉今日值班的檢察官，不用再透過法警做相關查詢，節省洽公人員及本署法警的時間。



▲ 自動化報到



▲ 表單例稿機

三、便民九（揪）用心

（一）課程報名系統

透過本署自行設計的課程報名表，置於內網供 379 位員工進入選擇上課或活動課程，同時預估參與人數以便控管。課程或活動結束後透過系統再將資料匯出上傳於人事行政局自動登錄終身學習時數。

（二）研習會議無紙化

本署重視環保，建置電子化會議設備，各項例行性會議實施無紙化方式，同時結合電腦資訊提供數據，達到資訊、環保之最大功效。

（三）相驗表單電子化

員警以電話報驗後，法警室將相關資料鍵入電腦相驗表單，以自

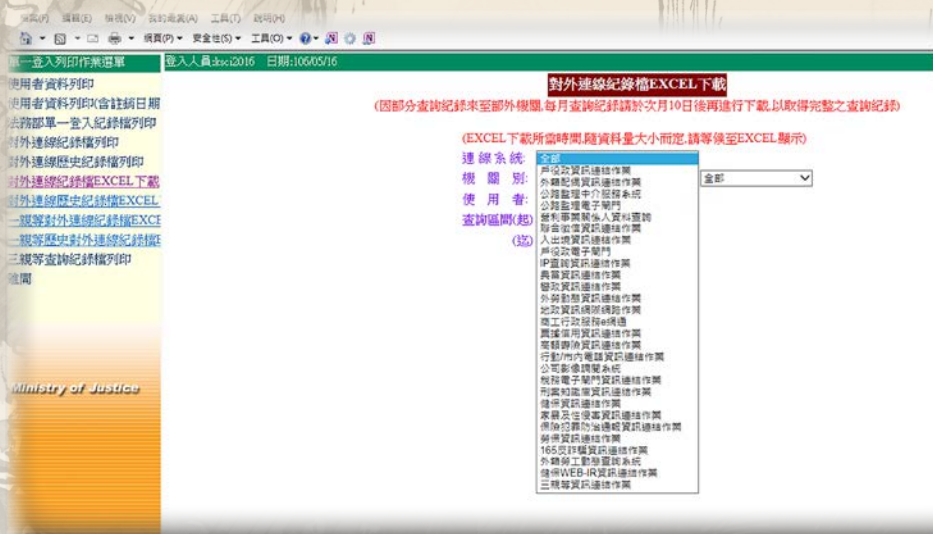
動化之電子郵件方式，傳至分案室做相驗案件的分案，並供法醫室做事前準備，節省紙本遞送的時間與人力。

（四）統計資料無紙化

各科室因業務需求須統計室提供相關統計數據時，除透過內部網站公告外，餘皆改以電子郵件傳送，不再提供紙本文件，除提升資訊網路服務，減少人力運輸成本，亦達節能減碳目標。

（五）電子閘門查詢系統

充分使用電子閘門對外連結作業查詢，以便利偵查程序之進行，並減少公文之往返，大大減少民眾等待時間。其項目包括聯合徵信、警政、刑案知識庫等共 28 項。



▲ 電子閘門查詢系統

（六）電子差勤系統

署內員工於系統內即可完成請假手續、得知差勤狀況、請領加班費、差旅費等費用。

（七）線上領物系統

署內員工於系統內即可領用文具、電池、碳粉匣等公務用品，省時省力。

（八）上課活動教材專區

由檢察官就其辦案經驗進行心

得分享，並將上課教材公告在內網教育課程專區供員工下載閱覽。

（九）規劃案件發文自動取號功能

規劃發文由系統自動給號以因應數量龐大的刑案發文量。本署建議法務部資訊處重新設計一審支援檢察官辦案系統（此本部分已於104年8月14日提修改單），直接於發文時帶入公文文號，由收發室過濾、分類並蓋上發文日期後裝入信封寄送。



▲ 電子差勤系統



▲ 案件發文自動取號功能

參、多元網路參與管道與互動服務機制

我們提供多樣化之電子參與管道，民眾無需外出，即可將意見傳達予本署。同時為傳遞政府重要政策法令、展現本署摘奸發伏的偵查作為、分享饒富樂趣、生動活潑的推廣活動、建構無遠弗屆的網際互動空間，本署積極推行多項網路參與及互動服務：

一、社群服務最廣泛—臉書粉絲專頁

於網站首頁張貼專有 Logo 圖示及網址連結，在盛行的社群網站中，經營粉絲團由研考科專人針對民眾各類不同的提問或表達意見，做快速、有效及正確之回應。

二、活動資訊最完整—設置 Youtube 影音頻道

設置「Youtube 影音頻道」，登載本署相關影音資料，既可節省伺服器空間，亦可作為與民眾互動管道之一。

三、線上反映最快速—線上問卷調查

透過網站專責收集民眾意見，本署在全球資訊網建置「線上問卷」單元，設有「全球資訊網」、「行政業務服務品質」、「電子化服務品質」、「檢察官（檢事官）偵辦案件之意見調查表」等問卷。同時為服務同仁，內部網站上亦設置「行政服務」、「廉政暨行政革新」、「人事服務」等滿意度調查，做為科室改進的參考。

四、收集民意最迅捷—電子信箱收集民意

網站於「為民服務專區」建置檢察長信箱及政風檢舉信箱專責收集民眾反應建議事項，其主要是落實傾聽民意的服務政策，信箱採網頁（Web）方式線上填寫，只要有網頁瀏覽功能即可填載，簡單方便，針對上述反應意見郵件，指派研考科及政風人員專責辦理。

◎ 線上問卷

線上問卷主題： 整體為民服務品質問卷調查

線上問卷說明： 為瞭解民眾對本署整體服務品質之優劣及檢察官（檢察事務官）辦案態度之意見，期建立公正和煦之司法形象，歡迎您能配合我們的問卷人員，提供具體意見作為我們全方位改進缺失的參考。謝謝您的合作！

請填寫相關資料

姓名：

1. 請問您是以什麼身分來本署？

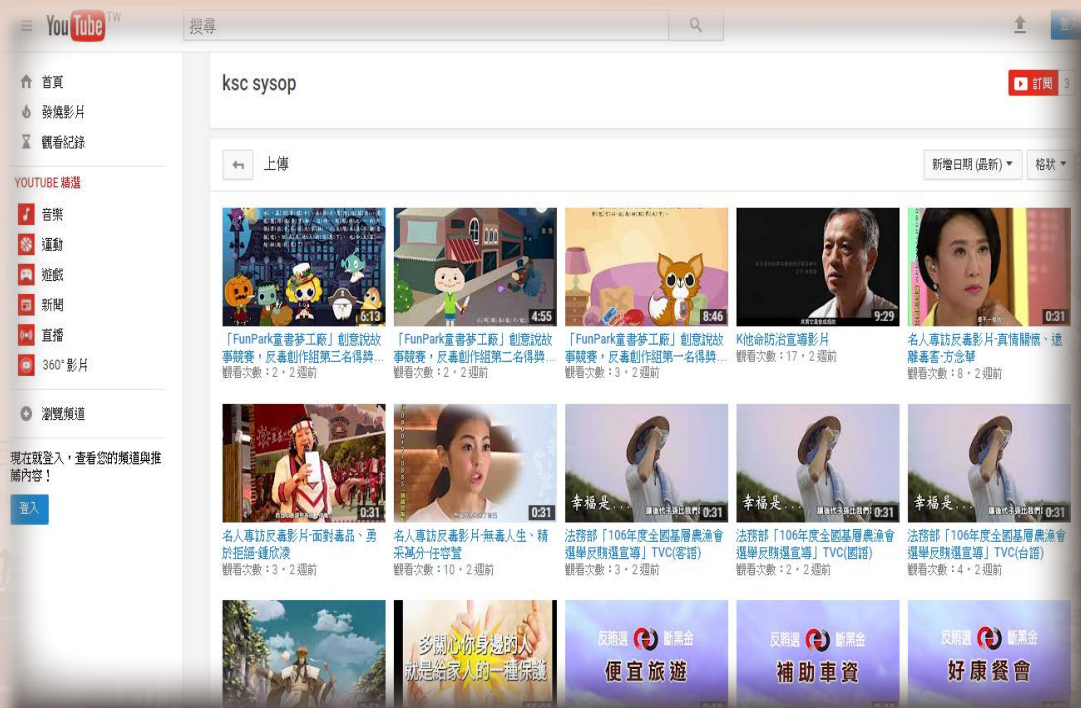
- ☐ 告訴人
- ☐ 被告
- ☐ 證人
- ☐ 被害人
- ☐ 律師
- ☐ 告發或檢舉人

2. 本署司法志工（著黃色背心）有無主動積極招呼，並為您引導或服務？

▲ 線上問卷調查



▲ 高雄地檢署臉書粉絲專頁



▲ 設置 Youtube 影音頻道登載本署相關資訊

五、選舉調查最公開－網路選舉調查

內部網站設置「網路選舉」，內部員工透過線上參與各科室舉辦的各項票選活動。

六、推播訊息最即時－[一LINE 在手，雄檢帶著走]

設置「雄檢 LINE 社群資訊網」，即時推播政府資訊或與本署有關之新聞發布、影音活動等訊息。透過官方帳號：@ecb0891f 或讀取行動條碼加入好友，便能獲取迅速完整的服務訊息。

臺灣高雄地方法院檢察署政風信箱

如果您有任何問題，您可以透過本信箱，直接向我們反映，我們將儘速回答您的問題或轉請相關單位(機關)處理，並竭誠歡迎您的建言，謝謝！

您的真實姓名
您的聯絡電話
您的電子信箱
您的聯絡地址
您的意見內容 (內容輸入請於3000個中文字以內)

驗證碼確認：

45061

臺灣高雄地方法院檢察署首長信箱

如果您有任何問題，您可以透過本信箱，直接向我們反映，我們將儘速回答您的問題或轉請相關單位(機關)處理，並竭誠歡迎您的建言，謝謝！

您的真實姓名
您的聯絡電話
您的電子信箱
您的聯絡地址
您的意見內容 (內容輸入請於3000個中文字以內)

驗證碼確認：

32395

請在欄位中輸入下面看到的字元

▲ 電子信箱收集民意

「一LINE在手，雄檢帶著走」！

歡迎加入【雄檢LINE社群資訊網】的行列，與我們共同分享饒富樂趣、生動活潑的推廣活動，知悉政府重要政策與本署摘奸發伏的偵查作為。高雄地檢署謝謝您！！

Line ID: @ecb0891f



▲ 雄檢 LINE 社群資訊網

肆、結語

高雄地檢署有情有義、亦柔亦剛。我們除有「包青天」摘奸發伏、鐵面無私之公正、公開偵查行動外，更本著人飢己飢、人溺己溺之仁愛、道義精神，聽民所述、體民所苦、恤民所累，主動積極提供多元管道，俾供民眾反應意見。我們期許用「法」、執「法」之外，亦能有達「理」、通「情」之柔性展現。從上至下，由內而外，人人均能藉由

不斷創新思考與學習成長來提升自我知識、肯定個人價值與創造組織價值。同時賡續秉持「檢察為民、司法有愛、線上服務、努力不歇」的初衷與精神，塑造「專業、便民、全面化、高效率」的公共服務形象與聲譽，創新及精進各項便民網路服務作為，俾以達成全方位優質便民、利民、為民服務。本署的用心、貼心、關心，必能讓洽公民眾與同仁感受到「煥然一新」，終至「深得民心」！