

五、為民服務

(一) 為民服務中心之組織

1. 檢察長督導指揮。
2. 由主任檢察官兼任聯合服務中心主任。
3. 書記官長兼任副主任。
4. 研考科負責業務考核。
5. 另設幹事 10 名，由各科室主管兼任，協助辦理為民服務事項之策畫、協調、聯繫及推動等工作。

(二) 我們的理念—導入「以客為尊」觀念

為期機關組織再造，提高行政效能，導入「以客為尊」觀念，要求為民服務中心同仁「將心比心」，推動親民、便民服務，法警、司法志工積極為走動式服務，俾以建立友善、專業之洽公環境，期能塑造親民、便民的形象，加強柔性司法及人文關懷，以深化司法親和力、公信力。

(三) 提供妥適洽公環境

1. 為民服務中心之設置位置顯著：
本署為民服務中心位於檢察大樓 1 樓，與法警室、刑事報到處、當事人休息室、偵查庭、執行科等毗鄰，位置明顯，方便民眾洽公。
2. 服務中心櫃台矮化，拉近與民眾距離，形塑親民空間。
3. 設有民眾書寫專區，並提供書寫文具。
4. 備有老花眼鏡多副，方便年老民眾使用。
5. 購置輪椅供行動不便民眾使用。
6. 設有哺乳室，專供婦女哺育嬰兒時之安全場所。
7. 法警室提供托嬰、托兒、托老及提供行動不方便民眾休憩場所。
8. 設置各項聲請事項流程圖。
9. 免費提供各類聲請書狀例稿，讓當事人自行取用，並陳列各種例稿範例以供參考。
10. 提供影印機服務，方便民眾影印文件。
11. 設置民眾意見箱，廣納建言。
12. 設置行政革新信箱、檢舉貪瀆信箱受理各項建言。

13. 意見調查表置於偵查庭及執行科之門口外側明顯處，方便民眾取用填寫。

14. 民眾休息區提供 Wi-Fi 無線上網環境。

(四) 提供下列便民服務

1. 走動式服務：檢察大樓大門入口處，由司法志工提供洽公民眾諮詢、引導等服務，遇有當事人即主動詢問有無需要協助之處。

2. 全功能櫃台服務：為民服務中心提供櫃台服務一元化，使洽公民眾獲得快捷及現代化之服務，與民眾接觸之業務包括收發文、發還刑事保證金及贓證物、發放證人旅費、增發相驗屍體證明書、申請政府公開資料及各項聲請事項及訴訟輔導等集中設置於 1 樓為民服務中心，並將法警室、總務科、更生保護會、犯罪被害人保護協會、觀護團體輔導室等均設在 1 樓，與院方服務處銜接一塊，提供全功能服務。

3. 遴選優秀書記官在服務處提供訴訟相關程序、疑點諮詢；並商請退休同仁擔任司法志工，協助訴訟輔導。

4. 提供民眾臨櫃詢問、電話詢問。

5. 免費提供書狀例稿、輔導填寫書狀等。

6. 宣導線上申辦：鼓勵民眾多多利用線上申辦各項申請，因應 e 化時代來臨，申辦資訊化，以網路代替馬路，切實貫徹便民服務。

7. 受理自動到案執行聲請：如有受刑人自動到案聲請執行，均立即辦理。

8. 現場受理易科罰金、易服社會義務勞務、暫緩執行等聲請。

9. 例假日由法警室代為收狀、收文，保障民眾權益。

10. 開庭進度 e 化看版，於民眾開庭休息室及各偵查庭外提供開庭進度電子看版，提供民眾各偵查庭最新開庭情況。

11. 停車場旁，設置大型公告欄，公告近期本署偵查終結案件及其他法定應公告事項。

(五) 營造友善環境：

1. 檢察大樓前有寬敞的園地，環境優美，提供民眾休憩。

2. 提供免費停車場，車位充裕，方便洽公民眾停車。

3. 為照顧身心障礙民眾，特別規劃專用停車位及無障礙坡道、專用盥洗室。
4. 購置輪椅備用，見有行動不便之民眾，即主動詢問有無需要輪椅並供其使用。
5. 於檢察大樓入口處設申告鈴及愛心鈴，並製作申告鈴使用須知，方便當事人平時或夜間使用。
6. 刑事報到處位於檢察大樓進門處，位置醒目，方便當事人報到及詢問，各項服務區及等候區亦在一旁，方便洽公。
7. 法警、司法志工為走動式服務，司法志工每天 2 至 3 人積極推動司法人文關懷。
8. 設有寬敞舒適的當事人休息室，除提供等候、休息功能外，尚有：
 - (1) 設有電漿電視播放宣導短片。
 - (2) 牆面上亦設有各偵查庭開庭情形，以利當事人知悉開庭進度，俾供預作準備。
 - (3) 設置告示牌揭示到署接受訊問時，當事人、訴訟關係人應遵守及禁止之注意事項，提醒民眾開庭應予注意。
 - (4) 指示牌雙語標示外，另增加符碼標示，方便外籍人士之需求。
 - (5) 印製服務簡介及為民服務白皮書，亦提供雙語簡介資料。
 - (6) 設有投幣式及 IC 卡式公用電話。
 - (7) 設置飲水機供洽公民眾飲用，並派有專人定期維修、養護、檢測水質，確保民眾健康。
 - (8) 不定期展示當地特有之奇石、雅石、監獄受刑人畫作等藝文作品，美化洽公環境。



休息室提供書報並設有液晶電視播放宣導短片及各偵查庭開庭進度



寬敞舒適的當事人休息室



為照顧身心障礙民眾，設有無障礙坡道

伍、歲月時光篇



檢察大樓入口處設申告鈴及愛心鈴，方便當事人平時或夜間使用



本署購置輪椅供行動不便民眾使用



司法志工走動式服務



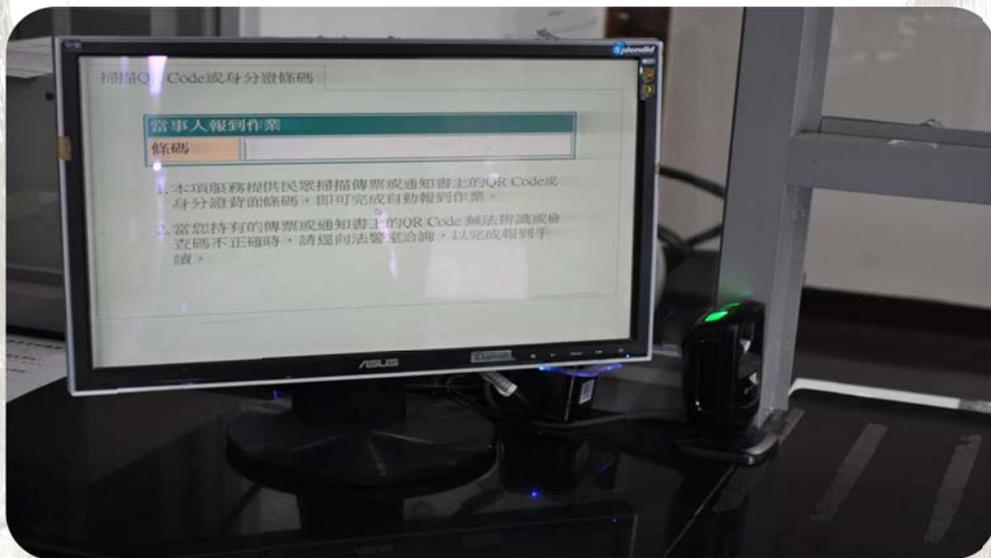
司法志工提供洽公民眾及訴訟當事人諮詢、引導等服務



司法志工協助辦理民眾意見調查及諮詢



民眾休息區提供 Wi-Fi 無線上網環境，並設有投幣式及 I C 卡式公用電話



報到台設置當事人自動報到機，縮短報到等待時間



服務處櫃台矮化，拉近與民眾距離，並設民眾書寫專區



為民服務中心環境全覽