

臺灣士林地方檢察署推行為民服務工作應行注意 事項第三點修正對照表

修 正 規 定	現 行 規 定	說 明
參、本署為推行便民工作，成立為民服務中心，採任務編組方式，指定主任檢察官一人為服務中心主任，書記官長為副主任，另設幹事若干人， <u>由各科室主管兼任</u> ，負責辦理為民服務事項之策劃、協調、配合、聯繫、推動等工作。	參、本署為推行便民工作，成立為民服務中心，採任務編組方式，指定 <u>襄閱</u> 主任檢察官一人為服務中心主任，書記官長為副主任，另設幹事 <u>十二</u> 人，負責辦理為民服務事項之策劃、協調、配合、聯繫、推動等工作。	配合本署為民服務處實務運作現況，爰刪除襄閱二字，另彈性調整幹事若干人，增修由各科室主管兼任，以符現況。

臺灣士林地方檢察署推行為民服務工作應行注意事項

87年8月17日發布

107年8月15日士檢貴研字第10711000580號函修正

113年8月23日士檢通研字第1130001423號函修正

- 壹、為樹立公務人員依法行政的服務理念，落實為民服務工作，爰依據「臺灣高等檢察署暨所屬各級檢察署為民服務工作改進要點」第六點之規定，訂定本注意事項。
- 貳、本署同仁應秉持行政革新之宗旨，主動檢討各項業務，探求民眾實際需求，協助解決其疑難事項，並改進為民服務措施，加強便民工作，確實提高服務品質，保障人民權益。
- 參、本署為推行便民工作，成立為民服務中心，採任務編組方式，指定主任檢察官一人為服務中心主任，書記官長為副主任，另設幹事若干人，由各科室主管兼任，負責辦理為民服務事項之策劃、協調、配合、聯繫、推動等工作。
- 肆、遵照法務部頒行之「高等以下各級檢察署及其分署服務處規則」規定，與院方共同設置聯合服務處，採取櫃台式作業，並指派熟諳法律、業務及具有服務熱忱之書記官或錄事一人專責處理為民服務有關事務。
- 伍、本署為民服務中心主任，承檢察長之命，督導全體同仁，以主動積極負責之精神辦理下列為民服務事項：
- 一 共同措施：
- (一) 積極推動「法務部提昇所屬檢調機關公信力暨親民形象方案」，以建立親民、禮民、便民的檢察機關。
 - (二) 貫徹分層負責制度，逐級授權，提高工作時效。
 - (三) 遵守上、下班時間；各業務承辦人間，應落實職務代理制度，必要時能確實負責代為處理，以免業務停頓，影響作業。
 - (四) 簡化辦事流程及工作程序，以提高行政效率。
 - (五) 除上班時間外，值勤人員應隨時受理為民服務事項。
 - (六) 服務處設施應力求充實，並提供①書寫工具②休息椅及飲水設備③通訊設備④機關平面圖⑤辦事流程圖⑥服務簡介⑦免費供應各聲請書類例稿及具保責付書類⑧法律常識參考書籍⑨代換硬幣等服務項目。

- (七) 設置行政革新信箱及意見箱，蒐集輿論反應，作為革新業務參考。
- (八) 充分利用現代化機具，注重效率、效能，積極提供完善服務。
- (九) 注重服務態度及電話禮貌，服務人員應配戴識別證。
- (十) 推廣司法志工制度，強化機關服務功能。
- (十一) 設置「重大案件被害人申訴窗口」，便利民眾於遭遇重大犯罪時，得利用申訴管道，以迅速獲得妥適照顧與處理。
- (十二) 開辦檢察機關「電子民意信箱」，以供電腦網路上民意之建言，建立與民眾溝通之管道。
- (十三) 請求服務事項如係違背法令規定及有關公務員職務上應遵守之秘密或其他不應解答之事項者，均不予解答，但應將不予解答之理由告知詢問人。

二 檢察官：

- (一) 妥適辦理案件，提高辦案正確性，且不得無故稽延。
- (二) 厲行準時開庭，開庭前應詳閱卷證，酌定每案庭訊時間；司法警察機關移送人犯，隨到隨訊。
- (三) 問案態度應真誠和藹，訊問時予受訊人充分陳述機會，對被告有利及不利情形應一律注意，並告知受訊人舉證方法，以發現真實。
- (四) 傳喚，以送達傳票為原則，並對被傳人身份保密，改期時宜當庭告知下次庭期；犯罪嫌疑人或被告已選任辯護人者，於訊問前應通知辯護人到庭，並於不妨礙偵查程序之進行及不影響偵查不公開原則之下，使辯護人得行使適當權利，以維護被告之權益。
- (五) 訊問犯罪嫌疑人或被告時，應確實踐行訊問前告知權利事項之程序，不得為疲勞之詢問，必要時並應全程錄影。
- (六) 審慎聲請法院羈押，無羈押必要者，准予具保、責付、限制住居，儘量避免無保聲請收押。
- (七) 審慎發佈通緝，並及時撤銷通緝案件。
- (八) 從嚴從速審核通訊監察書，以掌握辦案契機並保障人權。
- (九) 嚴速辦理重大刑案及重大危害社會治安、組織犯罪、貪瀆

案件、毒品案件、經濟犯罪、侵害智慧財產權案件、兒童及少年性剝削、妨害性自主犯罪等案件。

- (十) 對於輕微犯罪案件，審酌案情，依法予以聲請簡易判決處刑、緩起訴處分或職權處分不起訴。
- (十一) 告訴乃論案件，在不違背法律規定範圍內，適度勸導雙方和解息訟。
- (十二) 相驗案件，應隨報隨驗，若適於火葬者，應不待聲請即在相驗屍體證明書上適當位置，載明准予火葬。
- (十三) 裁判如有違誤不當者，應提起上訴或抗告；對確定裁判如發現有再審或非常上訴原因者，應聲請再審，或聲請檢察總長提起非常上訴，以資救濟；告訴人或被害人聲請提起上訴，檢察官認顯無理由，不予上訴者，應具理由，從速函覆聲請人。
- (十四) 法院審判期日，準時蒞庭執行職務，對重大貪瀆、違反組織犯罪防制條例、重大刑案或社會矚目案件，應全程蒞庭，落實檢察官蒞庭功能。
- (十五) 妥適處理偵查中之新聞發佈，落實「偵查不公開原則」。
- (十六) 妥速指揮刑事裁判之執行。
- (十七) 加強法律常識宣導，灌輸民眾崇法守紀觀念，督導推廣鄉鎮市（區）調解業務，以紓減訟源。
- (十八) 當事人聲請事項，如不違反規定，應從寬處理；所請不准者，應敘明理由，迅速答覆，如因移送、聲請裁定或未確定等原因不能依限處理時，應函知聲請人。
- (十九) 依本署「處理民眾陳情案件要點」有效處理人民陳情案件，並將結果函復陳情人，如不能依限處理完畢，亦應依據調、陳字處理要點規定先行函復原因。
- (二十) 指派檢察官、觀護人為轄內司法保護區之經營者，結合「社區」、「管區」及「校區」三區之社會資源，積極推展，以改善社會治安。

三 法醫師：

- (一) 確實依據檢驗手冊規定辦理屍傷檢驗。
- (二) 當場依當事人或死者家屬之請求，如數發給所需之驗傷

診斷書或相驗屍體證明書。如事後聲請增發者，應即發給。

四 觀護人：

- (一) 於執行保護管束中，規勸受保護管束人，積極改過向善。
- (二) 簡化受保護管束人報到書表，輔導其提供個案資料，建立良好之信賴關係。
- (三) 訪視、約談得於假日為之，並應講求技巧，避免影響受保護管束人工作環境及家庭困擾，以輔導代替管束，並提供必要協助。
- (四) 加強與更生保護及社會公益團體之聯繫，確實辦理受保護管束人就業、就醫、就養、就學之輔導，並提供急難救助。
- (五) 推展三區結合計畫，以改善社會治安。

五 政風室：

- (一) 政風室辦理一般政風業務。
- (二) 依本署「處理民眾陳情案件要點」妥速辦理人民陳情案件，並予以登記、區分、統計及列管。
- (三) 辦理有關本署業務革新問卷調查，以瞭解民眾對司法之信賴程度。
- (四) 蒐集媒體報導，並予以剪報簽呈檢察長核示，其涉有違法情節者，分案交檢察官偵辦；若係有關風紀或業務事宜，則於每月工作會報上檢討改進。

六 書記官：

- (一) 筆錄當庭製作，力求字跡清晰及內容完整，並當庭交受訊人閱覽或告以要旨，不得以空白之筆錄用紙命其簽名。
- (二) 訊問犯罪嫌疑人或被告時，應全程連續錄音，以確實保障當事人權益，必要時並應全程錄影。
- (三) 製作辦案文書，應校對正確，迅速送達。
- (四) 案件偵查終結，應即公告，並依刑事訴訟法送達偵查終結書類，如係簽結，應通知其理由。
- (五) 偵查中通緝案件，其通緝原因消滅時，應主動檢卷送請檢察官核辦，並儘速辦理撤銷通緝；並經常清理偵執通緝案件，注意時效進行情形，如發現其時效已完成者，應即報

請撤銷通緝。

- (六) 發還保證金或扣押物時，應參照下列各款規定辦理：
 - 1 案經不起訴處分確定者，不待聲請逕予發還。
 - 2 案件偵查終結起訴送審，法院尚未將案卷移送執行，受理請求發還而無從發還時，應將情形告知聲請人。
 - 3 案件終結確定時，除依法沒收沒入者，應報請檢察官處理外，應通知發還原繳款人或所有人。
 - 4 案件歸檔時，應切實檢查，如發現應發還之保證金或扣押物有遺漏處理情形，於退回補辦後，始准歸檔。
- (七) 案件已移送執行者，受刑人未接獲通知自動到案請求執行，或接獲通知而未按所定日期前來請求執行時，應受理執行，以便利受刑人自動到案執行。
- (八) 罰金案件，於製作執行命令時，應載明得以匯票繳納或委託親友代繳。受刑人及其親屬請求分期繳納罰金，應即報請檢察官核辦。
- (九) 得易科罰金案件，於送達傳票時，應附易科罰金須知，並註明應提出證明文件，以便當事人知所遵循。到案時並應即辦理。
- (十) 有停止執行法定原因案件，應速報請檢察官核准停止執行。
- (十一) 受刑人經傳喚未到或經拘提無著者，應再查明其住居所有無異動，再經傳喚、拘提，於確認已逃亡或藏匿時，方得報請發佈通緝。
- (十二) 通緝人犯到案或罰金通緝案件，准許通緝犯或其親友分期繳納罰金，經繳納或代繳其中一期罰金後，應即辦理撤銷通緝，並先發給歸案證明書。
- (十三) 應經常清理通緝案件時效進行情形，如發現其時效已完成者，應即報請撤銷通緝。
- (十四) 執行時，有合於更定執行刑者，應即檢卷送請檢察官聲請裁定，經合併定執行刑後，如發現罰金有溢收者，應即主動發還繳款人。
- (十五) 執行案件終結後，如有聲請發給結案證明者，應於五日內查明核發。

(十六) 受理民眾以電話方式聲請事項及案件進行程度之查詢，並迅速處理，妥適答復。

七 文書人員：

- (一) 受理人民各類書狀，即速簽請檢察長核批辦理。
- (二) 涉及當事人權益案件，撰擬文稿，應依據「文書處理手冊」及「文書流程管理作業規範」規定程度，作週延考量後妥速處理。
- (三) 收發文件，當天辦畢，並確實填寫公文經辦登記簿，備供列管、檢查、稽催。
- (四) 繕打及校對之文件，避免錯誤，並如期完成。
- (五) 健全檔案管理，方便隨時借調參考。

八 會計、總務人員：

- (一) 刑事保證金應逐筆輸入電腦建檔管理，便利發還作業。
- (二) 設置「發還刑事保證金單一窗口」，統合辦理發還保證金聲請案件。
- (三) 採購價款及應發放款項，隨辦隨發。
- (四) 證人或鑑定人日旅費於庭訊完畢，不待請求主動發放。
- (五) 扣押物之處理，應依「扣押物沒收物保管方法與處理程序手冊」、「獲案毒品處理流程管制作業要點」，儘速處理，以達便民目的。

九 研考人員：

- (一) 對限時辦理案件、業務，及當事人陳情、聲請事項，應予列管，並定期檢查業務，發現遲延或缺失，稽催辦理或建議改進。
- (二) 積極推動為民服務工作。

十 服務處人員：

- (一) 派駐服務處人員應服裝整潔，儀態端莊，答覆詢問，尤應注意禮貌，以誠懇、溫和態度為妥善解說，不得有無故拒絕之情事。
- (二) 民眾以言詞或書面請求查詢或其他服務，服務處應迅速查復、洽辦或為妥適之處理，如無法答復者，亦應委婉告知詢問人，以避免不必要之誤會。如係書面詢問，悉由承辦人員以書面答復。

(三) 為民眾撰繕聲請書狀，以檢察署有關之訴訟程序書狀為限。

(四) 當事人或利害關係人如堅持要求面見特定業務承辦人時，服務處人員應即依本署「處理民眾陳情案件要點」規定辦理。

(五) 如需提供法律扶助者，推介其向律師公會辦理。

十一 法警：

(一) 執行勤務或擔任警衛應注意禮貌及服務態度。

(二) 送達、拘提應合法適當、注意安全，不得敷衍塞責。

(三) 經檢察官諭知具保責付者，應從速辦理。

(四) 在候訊室、候保室值勤時，應確實依照「臺灣高等檢察署暨所屬各級檢察署候訊室候保室應行注意事項」妥為辦理。

(五) 受理按鈴申告，立即報請檢察官核辦。

十二 錄事、技工：

(一) 繕打文件，力求正確清晰，易於辨認，並應送達承辦人員詳加校對無誤後發出。

(二) 傳遞公文，應迅速確實，不得積壓，並注意保密。

陸、單位主管應切實考核所屬同仁上下班勤惰情形：書記官長、人事主任並應不定時抽查、考核，隨時督導改進。研考科不定期抽測同仁為民服務工作態度與電話禮貌，並予以記錄作為年終考核參考。

柒、各科室在執行業務時，如發現有應行興革之事項，應主動簽請檢察長核定實施。

捌、各科室應隨時提供為民服務工作績效，由研考科彙整陳報臺灣高等檢察署備查，並作本署為民服務工作年終考核之依據。

玖、本注意事項陳奉檢察長核定後實施，修正時亦同。