

臺灣士林地方檢察署為民服務白皮書

檢察機關職司犯罪的偵查與刑罰的執行，負有鞏固國家安全、維護社會安寧、保障人民權益之職責，雖與一般行政機關的業務性質不盡相同，但所處理的案件，卻與人民權益息息相關，而公正的司法是人民所企盼，所以，實現民眾對公正的司法期待是我們努力的目標，本署亦本此原則全力以赴，期增進民眾對司法的信賴。

壹、我們在為您做什麼

本署管轄區域為台北市士林區、北投區、大同區、內湖區、南港區及台北縣之汐止市、淡水鎮、八里鄉、三芝鄉、石門鄉等，計五區五鄉鎮市，隨社會轉型，犯罪手法亦日新月異，本署同仁莫不本務實精神，堅守崗位積極辦理下列各項業務：

一、檢察業務重要措施

- (一) 提昇辦案績效。
- (二) 厲行自動檢舉。
- (三) 貫徹微罪不舉。
- (四) 妥適勸導息訟。
- (五) 妥速辦理重大刑案及執行掃黑工作。
- (六) 積極偵辦性侵害暨「兒童及少年性交易防制條例」案件。
- (七) 嚴辦違反「森林法」及「山坡地保育利用條例」案件。
- (八) 加強檢察官偵查中運用鄉鎮市區調解功能。

二、確實保障人權

- (一) 慎重聲請羈押。
- (二) 審慎發布通緝、及時撤銷通緝，並定期清理通緝案件。
- (三) 從嚴從速核發通訊監察書
- (四) 設置「雙向電視訊問系統」、被害人「談話室」暨證人指認牆。
- (五) 設置候保室。
- (六) 偵查庭設置錄音及錄影設備。

三、發揮觀護業務之功能及建立被害人保護制度

- (一) 辦理觀護業務。
- (二) 建立被害人保護制度。

四、加強便民措施與創新作法

- (一) 確實執行提昇檢察機關公信力暨親民形象方案。

- (二) 成立為民服務中心，落實櫃檯服務一元化作業。
- (三) 有效處理民眾陳情事件。
- (四) 妥速辦理相驗案件。
- (五) 儘速辦理具保責付手續。
- (六) 當日揭示偵結要旨並通知當事人。
- (七) 推行服務禮貌運動。
- (八) 設置當事人及律師休息室。
- (九) 不斷改善、美化服務場所四週環境。
- (十) 加強無障礙空間設施，並設置「愛心鈴」，另於大門入口備有殘障輪椅。

五、加強辦理國民法治教育及宣導，提高國人守法精神

貳、我們竭誠為您服務

檢察官的工作包括實施偵查、提起公訴、實行公訴、協助自訴、擔當自訴、指揮刑事裁判之執行及其他法令所定職務之執行，擔負著摘奸發伏及社會公義代表人的重任，攸關人民生命、財產及權益之保障，自須審慎執行職務。

一、我們允諾以主動積極的精神及熱忱負責的態度，為您提供服務

- (一) 專業、慎重處理原則--為打擊犯罪，本毋枉毋縱之原則，以專業學能審慎辦案。
- (二) 敬業精神原則--嚴格要求承辦人員嫻熟自己經辦業務之運作，以熱忱、不推諉之心態處理工作。
- (三) 以雙向溝通為導向--對於民眾陳情案件，依本署「處理民眾陳情案件要點」規定，由民眾陳情處理小組協調相關單位依權責及辦理時限妥速審慎處理民眾陳情案件。
- (四) 以同理心出發為原則--體認當事人之心境，對於所詢問之問題，事不分大小，均以耐心、委婉態度來說明、解釋。

二、我們的服務方向

- (一) 遵照上級指示確實執行「法務部提升所屬檢調機關公信力暨親民形象方案」，以締造司法新形象。
- (二) 落實服務櫃檯一元化作業，簡化處理流程，以提升效率。
- (三) 擴大社會資源之有效結合與運用，不斷改善服務措施，以提高品質。
- (四) 設置電子民意信箱及實地、電話訪查，廣納建言，切實掌握

民意，力求革新。

- (五) 祛除僚氣，隨時隨地為民眾設身處著想，並以誠懇、有禮貌之態度相待。

三、嚴格考核服務成果

舉凡服務場所之整潔、服務態度、服勤狀況、電話禮貌等服務項目以不定期方式抽測執行情形。

參、直接面對民眾提供服務

一、合法、妥速處理人民陳情、聲請案件：

(一)陳情案件

我們為加強為民服務，有效處理民眾陳情案件，特依行政院頒「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」訂定「處理民眾陳情案件要點」，設置民眾陳情處理小組，由襄閱主任檢察官為召集人，協調相關單位依權責及辦理時限妥速審慎處理民眾陳情案件。

1 提供有效能的服務

民眾到本署有所陳情，我們一定依規定本隨到隨辦原則妥速處理。

2 電話或書面陳情

我們將依權責適切、明確處理，並答覆陳情人及函知有關機關。

(二)聲請案件

1 限期查覆 對於人民聲請案件，我們將分文、分案處理，以受理後翌日起5日內處理完畢為原則。

2 辦理人民以電話方式聲請事項：為擴展本署便民服務目標，節省訴訟當事人往返本署之時間，對不影響實體辦案及偵查不公開規定之事項，受理以電話方式聲請，由承辦人斟酌情形妥適處理。

■電話聲請事項：

✚ 查復案件進行情形。

✚ 查詢開庭日期。

✚ 發還保證金、贓證物之查詢。

✚ 查詢各項聲請之程序及要件。

✚ 查詢犯罪被害補償申請要件。

✚ 查詢轄區各鄉鎮區市調解委員會地址、電話。

✚ 查詢具狀聲請事項處理情形。

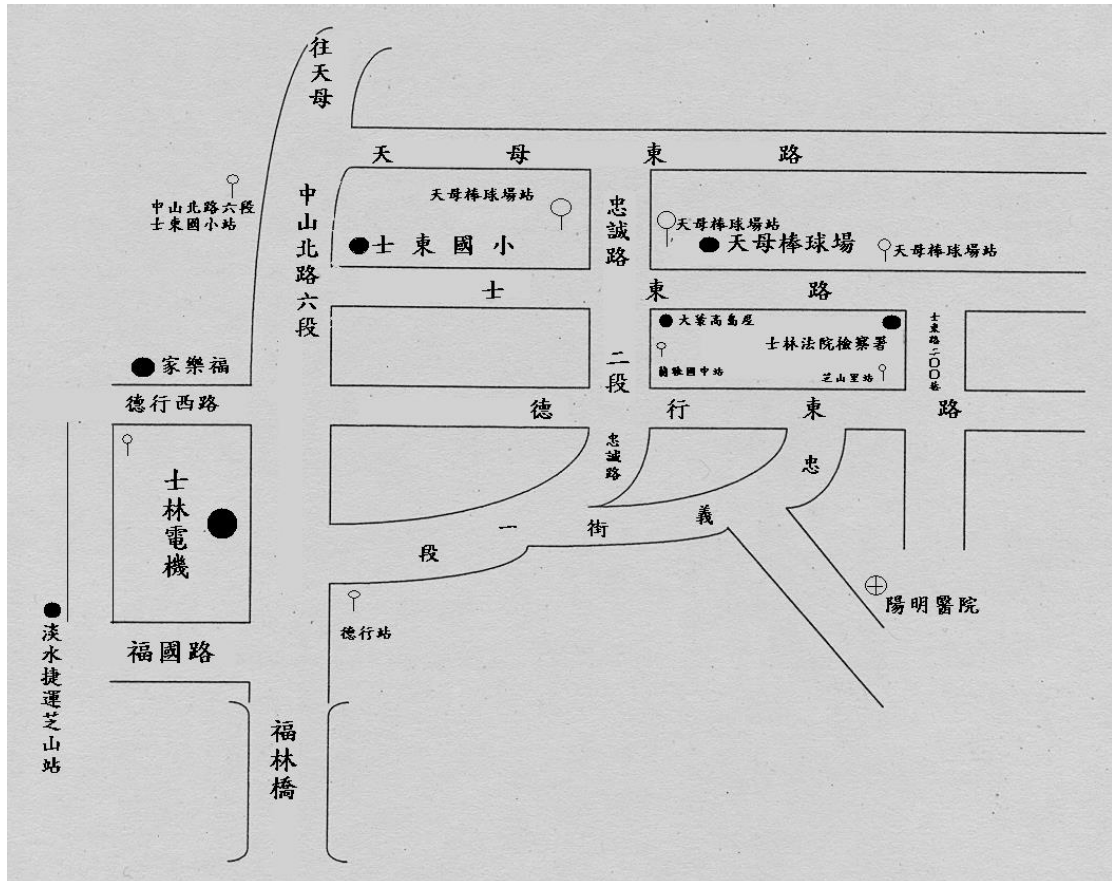
✚ 其他一般不涉實體案件之洽詢。

(三) 查詢事項

提供懇切的諮詢服務，民眾以言詞請求查詢或其他服務，我們將迅速查復、洽辦或為妥適之處理，如無法答復者，亦委婉告知詢問人，以避免不必要之誤會。

二、加強為民服務中心各項便民措施

(一) 地理位址圖及機關指標



地址：台北市士林區士東路 190 號

總機：02-2833-1911

公車及站名：

天母棒球场站：279、267、紅 15

蘭雅國中站：646、645、606、279、285、267、216、紅 12

芝山里站：616、280、206、紅 15

士東國小站：220、612、902

德行站：646、606、285、279、267、216、紅 15

捷運：淡水線芝山站

(二) 服務處電話：28351864

：28331911 轉 124

(三) 上班時間：上午 8:30 分至下午 5:30 分。（中午不午休）

(四) 為民服務中心設置目的

我們為便利民眾洽辦公務，輔導訴訟進行，設置服務處，指定資深績優之書記官專人服務，採櫃檯化作業，以誠懇和藹之態度解答辦理刑事訴訟有關之程序與疑問，並免費提供常用書狀例稿任由當事人自由取用，便利民眾。

(五) 為民服務中心之組織與職掌

我們為推行便民工作，成立為民服務中心小組，採任務編組方式，指定主任檢察官 1 人為服務中心主任、書記官長為副主任，另設幹事 12 人，負責辦理有關為民服務事項之策劃、協調、配合、聯繫、推動等工作。

(六) 為民服務中心提供服務項目

■ 指導訴訟程序事項：

- ✚ 輔導當事人或關係人瞭解訴訟程序進行情形。
- ✚ 指導告訴、自首、投案程序及申告鈴之使用事項。
- ✚ 指導報到及聲請定期或展延期日。
- ✚ 指導繳費、繳納罰金及聲請易科罰金事項。
- ✚ 洽請具保、責付事項。
- ✚ 指導刑事訴訟程序之撰狀。

■ 受理聲請事項。

- ✚ 收狀。
- ✚ 發還刑事保證金。
- ✚ 發還贓證物。
- ✚ 增發相驗屍體證明書。
- ✚ 發放證人旅費。
- ✚ 各項文件之聲請。
 1. 補發書類。
 2. 請發結案證明書。
 3. 請發執行完畢證明書。
 4. 其他應送達或應發還之文書。

■ 受理以電話方式聲請事項

為節省訴訟當事人往返檢察署之時間，對不影響實體辦案及偵查不公開規定之事項受理以電話方式聲請，聲請項目：

- ✚ 查復案件進行情形。
- ✚ 查詢開庭日期。
- ✚ 發還保證金、贓證物之查詢。
- ✚ 查詢各項聲請之程序及要件。
- ✚ 查詢犯罪被害補償申請要件。

- ✚ 查詢轄區各鄉鎮區市調解委員會地址、電話。

- ✚ 查詢具狀聲請事項處理情形。

- ✚ 其他一般不涉實體案件之洽詢。

- 受理案件進行程度之查詢

受理以書面、口頭或電話查詢有關偵查、刑事執行及其他請案件進行程度之查詢，除違背法令規定或有關公務員職務上應保守之秘密不予解答外（告知不便答復之處），均儘速予以查復。

(七) 全面實施電腦化作業，運用電腦連線快速查詢資料。

- 加強服務處與各科室之聯繫，並運用電腦連線快速查詢資料。

- 建立公文管理系統。

- 不斷更新電腦設備、版本。

- 鼓勵同仁參加資訊新知等活動。

(八) 結合司法志工協助本署服務工作

服務處結合司法志工協助本署服務工作，強化其、走動式引導、轉介、持送工作，服務項目主要有：

- 引導、轉介服務：

- ✚ 有關報到、自首指引至法警室

- ✚ 有關辦理具保、責付指引至法警室辦理。

- ✚ 有關刑事案件之執行指引至執行科辦理。

- ✚ 有關（聲請）發還贓證物指引至贓物庫或服務處辦理。

- ✚ 有關（聲請）發還刑事保證金指引至服務處或出納室辦理。

- ✚ 有關遞狀指引至收發室或服務處。

- ✚ 有關聲請加發相驗屍體證明書指引至服務處，並代為持送蓋大印後洽領。

- ✚ 有關證人旅費指引至出納室或服務處洽領。

- ✚ 有關刑事訴訟程序事項或法律問題或法律扶助事項指引至服務處查詢。

- ✚ 有關觀護業務指引至第二辦公大樓觀護人室辦理。

- ✚ 有關更生保護業務指引至更生保護會士林分會辦理。

- ✚ 其他事項轉介至服務處查詢。

- 愛心服務：

- ✚ 勸導當事人勿在走廊上喧嘩或有其他妨害秩序之行為。

- ✚ 扶持行動不便之當事人到場應訊或代為照顧孩童。

- ✚ 為老弱婦孺代招呼車輛及扶持上車。

- 在服務處人員輔導下協助民眾書寫有關刑事訴訟程序上

書狀例稿、聲請表。

(九) 服務要領

1 查詢事項

(1) 口頭詢問：

民眾對於刑事訴訟案件、鄉鎮調解事件，在程序上如有明瞭，除所問係違背法令規定或有關公務員職務上應保守之秘密或其他不應解答之事項，應告知不予解答之理由外，均用口頭詢問並解答，到場詢問，只要出示身分證明文件、登記姓名、住所；電話詢問，只要報明真實姓名、住所及電話號碼即可解答，惟依其性質，不宜以電話解答者，必須本人到場。

(2) 書面詢問：

民眾以書面請求查詢，可直接送服務處，服務處並備有詢問解答單，免費供民眾索取填用，到場詢問者，填妥詢問解答單，由服務處代洽承辦單位人員解答後即可答復，必要時並予適當之解釋。

(3) 電話查詢：

當事人以電話聲請服務時，應先敘明姓名、住所、身分證統一編號、電話號碼，以利查考通知，聲請人若非當事人本人，應先敘明與當事人之關係；承辦人員接受電話詢問時，先確認聲請人身分，對不影響實體辦案及偵查不公開規定之事項，受理以電話方式聲請，並斟酌情形妥速處理。

(4) 服務處對於各項詢問之解答，僅供詢問人參考，不發生任何法律上之拘束力及影響力，有關具體案件，仍以正式文書為準。

2 撰繕書狀例稿、聲請表

(1) 輔導撰繕：為便利民眾，服務處提供多種常用書狀例稿，免費輔導撰繕。

(2) 使用說明—

「書狀例稿」為實施訴訟程序中，有所請求時使用，撰繕人依式填寫後遞送。

「聲請表」係供非因實施訴訟程序有所請求時填用，依式填寫後遞送。

3 編印法律常識書籍及卡片

我們為普及一般民眾法律常識，減少民眾不必要之誤會與浪費，除定期編修服務簡介外，並印製法律宣導資料，置放於服務處及當事人休息室，供民眾自由取閱。

4 運用資訊服務系統

為提供民眾更便捷之查詢服務，我們服務處設有電腦一部，與資料室連線，同時亦與院方服務處人員充分配合、協調，利用電腦查詢作業，在最短時間內答覆當事人所查詢之事項。

5 設置民眾意見信箱及媒體反應意見處理

設置端正政風檢舉信箱（本署東大門）、民眾意見箱（一、二樓），報到開庭時提供意見調查表，廣納建言，期與民眾建立雙向溝通管道，以瞭解民意，並以其需求為依歸，作為改進參考。

三、謹慎偵辦案件、切實保障人權

（一）慎重聲請羈押

羈押係拘束被告人身自由之強制處分，如無聲請法院羈押之必要，本署檢察官即准予具保、責付、限制住居或予以釋回，以保障人權。

（二）審慎發布通緝、及時撤銷通緝，並定期清理通緝案件非被告或受刑人確已傳拘無著，絕不率予通緝；依法通緝後，運用各種方法掌握通緝人犯之動態，並隨時注意通緝案件之追訴權及行刑權時效，即時辦理撤銷通緝。

（三）從嚴從速核發通訊監察書

為防止核發通訊監察書浮濫，本署對聲請通訊監察書從速從嚴審核，並妥善保管相關資料，以掌握辦案契機、保障人權。

（四）設置「雙向電視訊問系統」、被害人「談話室」暨證人指認牆

為加強對性侵害犯罪被害人之保護，本署已完成適合訊問性侵害犯罪被害人之特別偵查庭，除去現有法檯，改為較溫暖、具親和感之談話室，並配置訊問年幼性侵害犯罪被害人之輔助配備，使被害人得以在較緩和之氣氛中陳述被害經過。另為保障檢舉人及秘密證人安全，本署特依法務部函示於專用偵查庭增置「證人指認牆」，加強保護措施，促使檢舉人及秘密證人勇於舉發指認。

（五）設置候保室

為妥適處理被告交保程序，並兼顧身體自由與尊嚴，我們在專設之候保室內設置衛生設備，並注意採光、通風、整潔維護；另提供電話、文具、桌椅、書報、茶水、餐點及辦理具保責付程序說明資料（以壓克力版載明）、兌換硬

幣等服務設施，以便利候保人迅速具保。

- (六) 偵查庭設置錄音及錄影設備並全面實施筆錄電腦化
我們已更新錄音設備，全面實施偵查庭全程錄音及筆錄電腦化，並視案情需要予以錄影，以確實保障當事人權益。

- (七) 建立被害人保護制度
配合犯罪被害人保護法於87年5月27日公布施行，本署成立「犯罪被害人補償審議委員會」，積極落實犯罪被害人保護相關工作，聘任主任檢察官、檢察官及專業人士計9人，辦理犯罪被害人補償之決定及其他有關事務。「財團法人犯罪被害人保護協會」士林分會並於88年4月1日成立，辦理救援協助、安全保護、生活重建、心理輔導、醫療服務、協助訴訟、教育輔導等保護工作。

四、強化服務功能，建立親民形象與創新作法

- (一) 確實執行提昇檢察機關公信力暨親民形象方案

1 執行提昇檢察機關公信力暨親民形象方案，維護司法形象

- (1) 推展司法志工制度，強化機關服務功能

本署除運用退休人員協助本署服務工作外，另於88年4月間成立司法志工隊，以走動式為民眾作引導、轉介及持送工作。

- (2) 設置「發還刑事保證金單一窗口」

「發還刑事保證金單一窗口」設置於服務處，民眾來署領取刑事保證金，隨到隨辦。

- (3) 受理人民以電話方式聲請事項

服務台及相關科室受理人民以電話聲請事項時，詳為填載「電話聲請事項紀錄單」，並即時查復。

- (4) 受理案件進行程度之查詢

服務台與相關科室受理當事人查詢案件進行程度時，詳為填載「受理案件進行程度查詢單」，並即時查復。

- (5) 開辦「電子民意信箱」

指派政風室專責人員於每日開啟「電子民意信箱」(E-MAIL: slcmail@mail.moj.gov.tw)，檢閱人民透過網路建議、查詢事項，即時予以妥適處理。

- (6) 便利受刑人自動到案執行

對已分案執行案件，受刑人自動到案聲請執行，即受理指揮執行。

2 落實檢察官到庭實行公訴功能

本署自89年6月份起實施「檢察官專責全程到庭實行公訴」制度。

- 3 妥適處理偵查中新聞發布，落實「偵查不公開原則」
本署責由襄閱主任檢察官為「新聞發言人」，事先與承辦檢察官溝通，於無礙偵查秘密之原則下發布新聞，以保障檢察官之人身安全及順利進行偵查工作，並滿足民眾知之需求。
 - 4 改善檢察官之辦案態度
對於檢察官問案態度是否懇切、平和、有無給予充分陳述機會，法警室於訴訟關係人辦理報到時，均發給意見調查表供填寫投遞，如有問案態度不佳之情形，即作適當之處理。
 - 5 檢察官加強運用聲請簡易判決處刑制度
本署檢察官於傳喚被告或告訴人時斟酌案情，附「刑事簡易程序實益說明書」隨傳票送達受傳喚人；偵查結果，認為宜以簡易判決處刑之案件，均儘量聲請簡易判決處刑；於送達告訴乃論案件簡易判決處刑書時，並附上「告訴乃論之罪簡易判決程序說明書」，以維訴訟當事人之權益。
 - 6 檢察官妥適應用刑事訴訟法第 253 條之 1 及之 2 為緩起訴之處分
為疏解訟源，並落實「輕罪從輕」之刑事人道思想，並基於個別預防、鼓勵自新之目的，除所犯為死刑、無期徒刑或最輕本刑為 3 年以上有期徒刑之罪外，則檢察官得參酌刑法第 57 條所列事項及公共利益之維護而為緩起訴處分。
 - 7 檢察官妥適運用刑事訴訟法第 253 條為不起訴之處分
刑事訴訟法第 376 條所規定之案件，檢察官參酌刑法第 57 條所列事項，認為以不起訴為適當者，得為不起訴之處分，以啟被告自新。
 - 8 確實維護被告之人權
對於被告已選任辯護人者，訊問前均通知辯護人到場，訊問被告前，並確實踐行訊問前告知權利事項程序，訊問時全程連續錄音，必要時並全程錄影，以確實維護被告人權。
- (二) 成立為民服務中心，落實櫃檯服務一元化作業
為使民眾到本署能獲得快捷及現代化的服務，除下列業務集中於服務處辦理，並不斷加強服務處各項服務功能：
- 1 收文。
 - 2 發放證人旅費。
 - 3 受理增發相驗屍體證明書之聲請。
 - 4 發還刑事保證金。
 - 5 發還贓證物。
 - 6 受理其他各項聲請。

- (三) 妥速辦理相驗案件
為妥速辦理相驗案件，每日均有檢察官專責辦理外勤工作，於接獲相驗報告後，立即率同法醫師或檢驗員及書記官赴驗，驗畢當場發給相驗屍體證明書。
- (四) 辦理具保責付手續
檢察官訊問被告後當審酌案情及其身分、職業、家庭、環境、素行等，指定相當之保證金命具保，承辦人員應妥速辦理具保、責付手續，倘於下班後或例假日始備妥保證金來署辦理具保手續時，則由值日人員代收保證金，並開立臨時收據交由具保人收執，便利當事人隨時辦理具保手續。
- (五) 推行服務禮貌運動
推動本署服務禮貌運動，將服務禮貌落實至每一服務項目，以和藹可親、平易近人之態度服務民眾，除於各種集會場合加強宣導建立共識外，並責由研考科不定時作員工為民服務態度抽測考核，進而建立民眾對本署之良好印象。
- (六) 設置當事人及律師休息室
為使前來本署開庭之民眾能有一舒適的候訊環境，特別規劃當事人暨律師休息室，除有桌椅、電話、音響、冷氣等設備外，另設置開庭進行順序燈號，民眾在室內即可瞭解開庭進行情形，而得以安心等候。
- (七) 不斷改善、美化服務場所四週環境
對於洽公環境之整潔均有專人維護，室內全面禁煙，不但注意衛生，同時以盆栽綠化、掛畫美化，提供一個優質、舒適的洽公環境。
- (八) 加強無障礙空間設施，並設置「愛心鈴」
本署除鋪設殘障專用步道、導盲磚、加裝樓梯及電梯間扶手、洗手間殘障設備提供殘障輪椅等殘障措施外，另於殘障專用步道裝置「愛心鈴」，以提供洽公民眾需服務者即時的服務。
- (九) 設置「夜間收狀處」
於法警室設置夜間窗口，下班後由法警室代收當事人書狀，並加蓋收文時間，於上班時再轉交收發室登簿。

五、加強辦理國民法治教育及宣導

- (一) 推薦法官、檢察官參加法務部法律巡迴宣講團並推派觀護人擔任台北市國民中學學生法律常識巡迴講座講師。
- (二) 在本署服務處及協調轄區機關、學校播放部頒法律常識錄影帶。
- (三) 印製法律知識書刊、傳單等文宣資料，免費供當事人取閱，

並轉發轄區各鄉、鎮、市、區公所、村里辦公處所、鄉鎮調解委員會及社會團體參閱。

(四) 由本署檢察長、主任檢察官、檢察官及觀護人分赴轄區機關、學校及團體等講解法律常識。

(五) 加強辦理各項反毒宣導活動，以防制毒品氾濫。

六、發揮觀護業務之功能

(一) 運用觀護志工協助處理觀護業務

為提升觀護功能，除有專任之觀護人積極推動觀護工作外，另為提昇觀護志工協助認輔受保護人之案件率，觀護人室主動拜訪、遴聘轄區熱心公益人士或團體為觀護志工。

(二) 觀護業務辦理情形

1 為協助甫出監之受保護管束人，儘速重返社會，重組家園，自食其力，自立更生，加強結合、運用各項社會資源，輔導其就業、就學、並協助其就醫、申請補助醫療費用、就養、申請急難救助金。又為達淨化監所收容人之心性，建立其正確人生觀，觀護人結合相關團體辦理「入監輔導」之教化工作，期能使曾經犯錯者在封閉型之監禁處所內，有個心靈沈澱及自我檢視、自我覺醒之機會。另觀護人更配合政策深入社區、校區及各機關團體加強反毒、反賄選及法治教育之植根宣導工作。

2 為落實「毒品危害防制條例」規定，設置「採尿室」辦理吸毒犯受保護管束人尿液採集事務，觀護人室負責督導外聘人員對吸毒犯受保護管束人定期或不定期採驗尿液。

肆、希望您提供寶貴的意見

如果您對我們的工作流程或服務措施，有任何建議或迴響，歡迎您告訴我們，我們一定儘速處理。如果您有什麼想法或革新建言，也歡迎您提供我們參考改進，我們將不斷勤求革新，奮勉精進，以得到您的支持與肯定。

我們的地址：台北市士東路一九〇號

電子民意信箱(E Mail)：slcmail @ mail.moj.gov.tw

郵政信箱：台北郵政 105—102 信箱

人民陳情專線電話：28363754