

臺灣新北地方檢察署 107 年度服務躍升執行計畫

壹、依據：一、行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升方案」。

二、國家發展委員會 107 年 1 月 15 日發社字第 1071300028 號函頒第 2 屆「政府服務獎」評獎實施計畫。

貳、實施對象：本署各科室。

參、業務範圍：檢察、司法保護、執行、行政。

肆、計畫目標：為精進本署「司法為民」之服務理念，透過創新與強化為民服務作為，落實全方位優質服務，積極提升本署親民形象與公信力之目標。

伍、執行策略及方法：

實施要項	推動策略及方法	具體措施
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(一) 建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	1. 設置為民服務工作流程圖於服務中心，內含便利人民言詞申告、辦理具保責付、報驗案件處理、免費供應羈押候保被告午餐餐點、證人鑑定人日旅費領取、聲請易科罰金、重大犯罪被害人申訴窗口等作業流程，使聲請人知所依循。 2. 設置執行業務作業流程圖於執行科民眾等候處供民眾瞭解各種執行作業程序。 3. 本署全球資訊網建置「民眾聲請事項及程序一覽表」，將聲請事項、聲請內容、聲請程序、應繳附文件，聲請期間，辦理所需時間及審查標準及處理結果一一條列。 4. 配合政府資訊公開法之施行，訂定申辦應用須知及聲請流程、為

	<p>(二) 提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。</p> <p>(三) 注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利</p>	<p>民服務白皮書、為民服務工作手冊張貼於本署網站，以利民眾瀏覽。本署網站由資訊室網頁管理人員統籌網頁維護、推動及聯絡等事宜，並定期檢視網頁之內容或連結，隨時檢測網站是否遭惡意破壞或攻擊，以達網頁資料之正確及安全性。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 持續檢討本署網站架構及網頁配置，提供分類檢索之友善介面，並強化網站內容及服務功能，將相關聲請書狀、例稿、程序、問題集等，建置於網站供民眾查閱運用。 2. 本署資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 將本署網站所有資訊內容分為主題、施政與服務 3 種分類檢索，提供民眾分類檢索，其互動功能簡單易用。 3. 偵查庭、詢問室建置庭外顯示系統，俾利民眾隨時了解庭訊之進度。 4. 偵查大樓大廳設置液晶電視之公告系統，提供民眾隨時了解新收人犯收押交保情形，提供等候當事人正確資訊，並利人犯親友配合辦理具保責付事宜。 5. 結合法務部線上開庭進度查詢系統，提供開庭民眾以更便利的方式查詢當日開庭之時間及進度。 6. 將案件偵查終結的結果公告於本署全球資訊網，便利當事人查詢。 <ol style="list-style-type: none"> 1. 成立為民服務中心，以任務編組方式，由主任檢察官擔任為民服務中心主任，書記官長擔任副主任，各科室主管擔任幹
--	--	--

	<p>性，建置合宜的服務環境。</p>	<p>事，遇有疑難事項或問題，立即協調儘速處理。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 遴選具有專業及服務熱忱之績優人員負責服務中心訴訟輔導業務，解答民眾法律詢問等事項。 3. 重視服務人員服務態度及專業知識，期回應問題正確、確實。並鼓勵同仁在職進修，不斷汲取新知、充實自我。 4. 加強宣導及改善檢察官辦案態度及檢察事務官詢問態度，落實準時開庭。 5. 推展電話代理人代接制度，每月不定時測試本署同仁電話禮貌及代接電話情形，以提供民眾及時服務。 6. 加強司法志工走動式服務，遇有民眾到署洽公，主動協助引導至所需櫃台，並對老、幼、弱民眾積極提供各項協助。 7. 加強身障便利設施，加設身障專用步道、樓梯扶手、身障電梯、鋪設導盲磚、身障專用公共電話及身障專用停車位、身障廁所等，供行動不便者使用。 8. 本署推動雙語環境設施，有關機關銜牌、公共服務場所標示牌、員工職名牌…等設施，均以中英文雙語化標示，營造國際化之生活環境。 9. 各區域清楚標示逃生及消防路線位置圖，並維持安全通道暢通，定期檢查照明設備，以維持機能。 10. 對於各項行政設備、盥洗室及飲水設備勤作安全檢測、整潔維護，隨時保持環境整潔。 11. 申辦書表範例，在行政大樓「為
--	---------------------	--

	<p>(四) 因應業務屬性及服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。</p>	<p>民服務中心」及偵查大樓大廳共設有二個例稿櫃，陳列聲請書表範例及免費供應各種聲請書表，供民眾參考、使用。</p> <ol style="list-style-type: none"> 12. 行政大樓、偵查大樓、觀護人第二辦公室均設置司法志工服務台，主動引導民眾洽公櫃台或場所。 13. 於服務中心設置健康血壓機，供同仁及民眾自由使用。 14. 配合政策建置無線上網熱點提供民眾無線上網服務。 15. 於公共區域設置通訊設備「充電服務」設施，如遇洽公民眾有需求時，將由服務人員適時指引使用。 16. 整修溫馨偵查庭，以利性侵害被害人於溫馨環境接受偵訊，較能自然陳述。 17. 偵查庭增設當事人螢幕，以保障當事人權益。 18. 建置遠距訊問系統，避免當事人長途奔波應訊。 19. 採用雙向視訊系統及單面鏡、隔離訊問被告與被害人及證人，以減輕被害人及證人心理負擔，避免被害人受到二次傷害。 <ol style="list-style-type: none"> 1. 服務外部顧客之措施 <ol style="list-style-type: none"> (1) 偵查大樓及第三辦公室之報到處增設當事人自動報到系統，便利當事人持本署傳票上QRcode碼或身分證後條碼感應即可完成報到，簡化及縮短報到程序。 (2) 提高辦案速度及正確性，加強案件之管考、稽催，每月陳報上級機關備核。 (3) 持續改善檢察官及檢察事務
--	--	--

		<p>官之問案態度。</p> <p>2. 服務內部顧客之措施</p> <p>(1) 持續維護錄影音系統，便利書記官同仁於開庭時操作，以提升工作效能，並改善錄影音的品質。</p> <p>(2) 設置偵查庭叫號設備，俾利承辦股點呼被傳訊人進入偵查庭，並利被傳訊人等知悉進入偵查庭之時點。</p> <p>(3) 持續運用人犯辨識系統，進而有效管理人犯，透過新穎科技設備，防止冒名頂替等情事發生。</p>
<p>二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求</p>	<p>(一) 納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求的服務。</p>	<p>1. 遴聘、訓練個人及團體榮譽觀護人，協助辦理囑託執行觀護案件、再犯預防方案、各項預防犯罪宣導活動及推展司法保護業務等。</p> <p>2. 招募、訓練司法志工，協助引導民眾至洽公櫃台或場所。</p> <p>3. 結合財團法人臺灣更生保護會新北分會，協助辦理更生保護業務。更生輔導員皆由熱心社會公共事務且願意犧牲奉獻之社會人士組成，協助針對出獄更生人個案輔導以減少再犯率。更生輔導員並參加每年度定期召開研習會議 4 至 6 次，以了解更生保護運作及增進專業知能。</p> <p>4. 與新北地方法院及法律扶助基金會新北分會合作，提供免費法律諮詢服務，以擴展為民服務工作效能。</p> <p>5. 結合財團法人臺灣更生保護會新北分會及轄區監所，辦理企業主及協力廠商參訪監所活動，使其了解更生保護與正教化成果，進而提供更生人就業機會。</p> <p>6. 與財團法人臺灣更生保護會新</p>

	<p>(二) 善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施。</p>	<p>北分會及社團法人台灣失落關懷與諮商協會，共同合作辦理「安心·安家」更生人家庭支持服務方案，並進行討論研擬方案計畫，個案來源包含：參加酒駕戒癮輔導班收容人，從個別諮詢中篩檢出高風險家庭或可能高再犯酒駕者，出監後追蹤輔導個案及其家庭、分會轄區高風險更生人家庭。</p> <p>7. 與財團法人臺灣更生保護會新北分會、法務部矯正署臺北監獄臺北分監合作，結合協力廠商玖玖工程行，共同辦理「徵的就是你」收容人就業媒合活動。協助即將出監收容人，於出監前妥為規劃未來職涯，並於出監後順利就業、復歸社會，邀請協力廠商入監與收容人現場就業媒合，除教導其正確的就業觀念及了解就業市場概況，並現場面試工作職缺，使其出監後能順利立即工作，再由財團法人臺灣更生保護會新北分會追蹤輔導助其安定就業。</p> <p>1. 本署提供有關檢察業務之偵訊過程「意見調查表」及洽公時「提升服務品質意見調查表」，放置於為民服務中心、偵查庭門外供民眾自由索取填寫，民眾在意見調查表所反映情形，均為適切闡釋明確處理，以其所提之意見作為服務措施改進之依據。</p> <p>2. 接受民眾以書信、電話、現場口頭或書面等方式陳情與申訴。</p> <p>3. 設置「檢察長電子信箱」廣納民眾建言，審慎儘速處理民眾</p>
--	--	---

	<p>(三) 依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。</p> <p>(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p>之需求。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 研考科每月不定時實地抽訪開庭民眾及參與開庭同仁，對檢察官及檢察事務官問案態度滿意度之調查並製成紀錄，作為改善之依據。 2. 政風室適時辦理政風問卷調查，以了解施政得失、興革意見、貪瀆成因、服務人員態度、行政效率滿意度及檢肅貪瀆改善看法，以作為推動廉能施政暨提昇服務品質與行政效能之參考。 3. 有關檢察業務之「偵訊過程意見調查表」及洽公時對服務人員的「意見調查表」，放置於服務場所、各樓層偵查庭外及建置於本署網站，供民眾填寫問卷，並按月統計分析民眾意見作為服務措施改進依據。 4. 於為民服務中心、本署偵查大樓各樓層(一樓至四樓)均設置民意信箱，辦理民意調查，瞭解民眾觀感及需求，每月製作民眾意見調查之分析以供本署改進服務缺失之參考。 5. 「陳」、「調」字函覆辦理結果時，同時主動檢附意見調查表，蒐集民眾之意見，以回饋改善業務流程及服務態度等。 <p>民眾可直接透過檢察長信箱、意見調查表、電話、書狀等，表達對機關服務之意見，本署均即時處理、改善，並函復處理情形。當事人如請求當面解答，視情形由服務人員、業務承辦人、政風人員、為民服務中心幹事、為民服務中心副主任或主任，依權責予以接見解釋疑</p>
--	---	---

<p>三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>(一) 擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。</p>	<p>難、化解誤會。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 為民服務中心建立「櫃台一元化」，提供「一處收件、全程服務(處理)」的服務窗口。簡化聲請手續，強化機關內部單位橫向聯繫。 2. 為民服務中心及偵查大樓提供各類申辦書表(含填寫範例)、文具用品、老花眼鏡，並隨時補充，以提高民眾的便利性。 3. 訴訟輔導、查詢櫃台辦理民眾臨櫃事項，包含提供訴訟程序的解答詢問、案件查詢、各項聲請書之聲請、免費提供各項例稿、輔導撰狀、繕狀、死亡證明書現場加發等事項，均全程服務處理。 4. 配合推動電子謄本政策，民眾以自然人憑證申請具電子簽章之戶籍謄本，本署將配合採用，使其充分發揮戶籍謄本之功用，以達便民之目標。 5. 申辦人利用電子郵件單一窗口申辦事項，無庸檢附證件、謄本，減少紙本數量，承辦人得利用電子網路認證。 6. 配合簡化作業流程設計，受刑人因家庭因素聲請易科罰金，無庸檢附戶籍謄本，可減少紙本，而更加便民。 7. 為民服務中心出納室中午不休息，提供逾上班時間之開庭民眾領取證人、鑑定人、通譯日旅費。 8. 為民服務中心訴訟輔導櫃台中午不休息，提供民眾訴訟輔導之服務，便利民眾利用中午休息時間洽詢。 9. 法警室設置夜間收狀及發放證人(鑑定人)、通譯日旅費窗口，於非上班時間由法警室代收當
--------------------------------	--	---

	<p>(二) 衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。</p> <p>(三) 推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。</p>	<p>事人書狀及發放證人(鑑定人)、通譯日旅費。</p> <p>10. 針對平日有工作，不便請假之受保護管束人，本署固定於每月第2個星期日，由各股觀護人依個案需求，提供假日報到之便民服務。</p> <p>推廣便民e化線上申辦系統(採非憑證作業及利用自然人憑證作業)，民眾可經由網路申辦聲請事項，達到不出門即可完成申辦的便利性。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 與新北市政府警察局、教育局合作，加強查緝青少年施用毒品，預防施用毒品年齡下降。 2. 與新北市政府衛生局及其所屬醫療院所合作，針對施用毒品之被告進行戒癮治療，使符合毒品減害計畫替代療法之被告，能參加服用美沙冬(Methadone)等替代療程，進而戒除毒癮，回復正常生活，並降低因毒品成癮所衍生之其他犯罪。 3. 針對當事人雙方都有意願調解之告訴乃論案件或非告訴乃論案件之民事部分，轉介至臺灣新北地方法院或轄區內各鄉鎮市公所進行調解，以協助當事人解決爭訟。 4. 整合新北市政府警察局、社會局家庭暴力暨性侵害防制中心，針對性侵害被害人提供減述流程服務，減少被害人因重複陳述而受到二次傷害。 5. 相驗遇有被害死亡案件時，承辦股主動通知財團法人犯罪被害人協會新北分會派員訪視、慰問死者家屬，協助申請犯罪被害補
--	--	---

		<p>償金，並提供相關法律諮詢及心理輔導等扶助。</p> <p>6. 重傷害、性侵害案件起訴時，主動將犯罪被害補償金申請書及財團法人犯罪被害人協會新北分會之相關資訊寄送被害人，以便利被害人即時提出被害補償金申請。</p> <p>7. 發還保證金及贓款，事涉紀錄、執行、會計、出納等上下游作業流程，整合各科室的作業流程，先行通知會計、出納備妥應發還款項之支票後，再行通知當事人來署領取或經具領人申請以匯款方式辦理，以免當事人徒勞往返奔波。</p> <p>8. 當事人自行繳回犯罪所得，事涉紀錄、會計、出納、贓物庫等作業流程，整合各科室的流程，先由紀錄科承辦股開立繳款通知單及扣押物品清單，分別交當事人及出納室後，再由當事人持通知單洽出納室繳納或自行匯款即可。</p> <p>9. 與各監所及各檢察機關合作，建置遠距訊問系統，避免長途提訊，降低人犯戒護安全之風險；及免證人長途跋涉奔波之苦。</p> <p>10. 整合轄內心理衛生、社會扶助等保護資源設置「司法保護中心」，協助偵查、公訴及執行中之當事人或其家屬，針對其困難需求，轉介至協助單位，提供實質的有感服務，俾協助其解決因觸法而衍生之各項社會問題，達成柔性司法之目的</p> <p>11. 與財團法人臺灣更生保護會新北分會、法務部矯正署臺北看守所合作，針對因酒駕案執行之收容人，在監期間依收容現</p>
--	--	---

	<p>(四) 關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。</p>	<p>況、特性等資料提供適切的處遇方案，設計「給家人一個安心的承諾」酒駕戒癮輔導計畫，進行2個月在監密集輔導課程包含：家庭支持、宗教支持、認知教育輔導、衛生教育、諮商輔導、就業輔導與生涯規劃、生命教育、品格教育、法治教育、靜坐禪修、體能訓練等系統性教化課程，以密集輔導加強其內在控制與社會功能鍵，預期達到重建其與家庭之關係，以減少再犯並提升輔導教化成效。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 為提供更便捷服務，民眾得以電話檢舉犯罪，或以傳真、電子郵件方式提出告訴狀、告發狀，代替親自到署辦理。 2. 發還保證金及贓款具領人得申請以匯款方式辦理，以免當事人往返奔波。 3. 當事人自行繳回犯罪所得，得由當事人持通知單親洽出納室繳納或自行匯款即可。
<p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p>	<p>(一) 體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務的成本。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 結合財團法人臺灣更生保護會新北分會對受刑人出監後，提供安置、追蹤輔導、輔導就學、就業及創業貸款等服務措施，使其順利回歸適應社會。 2. 結合財團法人犯罪被害人保護協會新北分會，對於相驗案件主動訪視被害人，即時提供協助。 3. 與新北地方法院及法律扶助基金會新北分會合作，於法院為民服務中心提供免費律師法律諮詢服務，對無資力的訴訟當事人及弱勢族群提供更有效的法律扶助，特別是新移民、受暴婦女、勞工、少年等弱勢族群，遇

		<p>有法律爭訟案件，更需有專業且免費的法律諮詢來協助瞭解相關法律規範，強化對訴訟當事人及一般民眾的訴訟輔導，以增進對訴訟當事人權益保障。</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. 加強對外籍配偶的照顧輔導，提供法律諮詢、通譯服務，必要時轉介有關單位。 5. 整合轄內心理衛生、社會扶助等保護資源設置「司法保護中心」，協助偵查、公訴及執行中之當事人或其家屬，針對其困難需求，轉介至協助單位，提供實質的有感服務，俾協助其解決因觸法而衍生之各項社會問題，達成柔性司法之目的。 6. 結合財團法人臺灣更生保護會新北分會，於三節前夕辦理更生人暨其家屬社區公益關懷活動，藉由活動中重新建立與家人的親密關係，以達家庭重建功能。 7. 結合財團法人臺灣更生保護會新北分會辦理「更生之友」年貨市集活動，為分會發展符合轄區個案需求及地方特色之延續性活動、服務方案或措施，期藉由活動除提供更生人與社區、民眾對話的機會，讓社會了解更生人，逐漸改變社會民眾對更生人與其家庭的歧視與偏見外，而前來設攤的更生事業主將捐出部分營利，因此舉拋磚引玉，分會將結合更多認同的企業及團體回饋數倍的捐款，共同做為協助其他更多需要幫助的更生人基金。而活動地點於臺灣新北地方檢察署，可改變更生人或是一般民眾對於檢察機關之刻板及剛性的印象，展現柔性司法之
--	--	---

	<p>(二) 搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。</p> <p>(三) 考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。</p>	<p>服務關懷。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 與各監所合作，建置遠距訊問系統，避免長途提訊，降低人犯戒護安全之風險。 2. 與各檢察機關合作，建置遠距訊問系統，證人可就近接受訊問，避免證人長途跋涉奔波之苦。 3. 就受刑人戶籍地不在本轄之案件，得囑託受刑人戶籍所在地之檢察署執行，避免受刑人長途跋涉奔波之苦。 <ol style="list-style-type: none"> 1. 專科罰金案件，受刑人可以郵局匯票掛號寄至本署繳納，得免親自到署辦理。 2. 主動發還刑事保證金者，保證人若不克親自前來領取，可聲請將保證金匯入帳號。 3. 妥善運用遠距訊問系統，以免民眾長途應訊之苦。
<p>五、開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	<p>(一) 建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在本署網站提供機關組織及業務職掌、業務簡介、管轄區域、地址、電話等基本資料。 2. 本署全球資訊網建置「政府資訊公開服務」提供法律、解釋彙編及宣導文件、組織及職掌、年度工作計畫、預算執行情形、支付及接受補助、機關採購情形、案件新收及偵查終結情形等資料供民眾查閱。 3. 依法務部函示將年度預、決算書公告於本署全球資訊網。並按月將會計報告公告於本署電子公布欄。 4. 每月更新網頁，各相關業務統計報表數據，提供之資訊內容需正確連結並即時更新。 5. 將為民服務白皮書、線上申辦、

	<p>(二) 促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。</p>	<p>開庭進度查詢、為民服務工作流程表、民眾意見反映及陳情案件處理作業流程、服務躍升執行計畫、聲請事項及程序、檔案的應用服務、臺高檢特約通譯名冊及犯罪被害補償事件殯葬費項目金額參考表均登載於本署網頁。</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. 本署定期請各科室依據「本署網頁週期表」之更新頻率檢視網頁，若權責科室發現網頁資料有需異動時，主動填寫網頁資料維護單，經單位主管核章後，由資訊室網頁管理人員進行網頁更動，再由權責科室檢測，以達更新資料之正確性、完整性及時效性。 7. 本署全球資訊網站設置民眾導覽，提供民眾了解本署位置，本署各科室所在樓層，並提供交通資訊，方便民眾前來洽公。 8. 有關本署網站內首頁設置「網站導覽」及「檢察機關全文檢索」，讓民眾得以最快速的方式查詢所需要的資料。 <ol style="list-style-type: none"> 1. 接受民眾以書信、電話、現場口頭或書面等方式陳情與申訴，並設置「檢察長電子信箱」廣納民眾建言，審慎、儘速處理民眾之需求。 2. 落實發言人制度，檢察長指定襄閱主任檢察官為新聞發言人，審慎處理偵查中案件新聞發布，並蒐集、注意媒體相關報導。 3. 主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。不定期辦理媒體座談會，平時與媒體充分溝通建立良好關係。 4. 提供網路民眾意見反映區、公共事務討論區，方便民眾通過網路
--	--	--

	<p>(三) 檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。</p>	<p>表達意見，以作為本署服務措施改進之參考依據。</p> <p>5. 持續辦理司法改革民意座談會，傾聽民眾心聲，貼近人民感受，以廣納民意，落實施政。</p> <p>1. 不定期修訂分層負責明細表，確立分層負責制度，力求層級授權，以減省不必要的審核及行政作業。</p> <p>2. 為加速文書處理，依「行政機關分層負責實施要項」之規定及上級機關之指示貫徹執行分層負責，縮短公文流程，提高行政效率。</p> <p>3. 簡化受理民眾申辦加發相驗屍體證明書之流程，民眾只需攜帶1份正本並影印所需加發之份數，本署即於加印之影本上蓋用印信即可，達到減少審核及便民之目標。</p>
<p>六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p>	<p>(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。</p>	<p>鑑於毒品日益氾濫，且因施用毒品而衍生其他犯罪，諸如：竊盜、搶奪等犯罪，除了影響國民健康，也讓社會治安更加惡化。因此，本署持續規劃落實「防毒金三角計畫」，結合轄內公私立機構等資源，如更生保護會、縣市警察局、衛生局、社會局、就業服務站、醫院、民間戒癮機構、民間團體、自治團體(如榮譽觀護人協進會)、慈善團體…等，共同協商建立藥癮者輔導網路及合作機制，透過轉介戒癮治療、輔導就業、就學、就養等，讓藥癮者戒除毒癮，恢復正常生活，復歸社會之前瞻服務。具體服務作法如下：</p> <p>1. 結合警察局、衛生局、各戒毒醫療院所、民間公益或宗教戒</p>

		<p>毒團體，提供施用毒品者戒癮服務，並辦理後續追縱輔導。個案如罹患精神疾病、精神官能症，則依精神衛生法規定，為強制治療或住院。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 結合社會局、就業服務站，針對不同對象，提供處遇服務，例如：高風險關懷服務方案、單親家庭、外籍配偶…等，進行家庭處遇及資源連結、協助個案及其家庭提供相關生活扶助、輔導就醫、急難救助、輔導就學、就業等。 3. 結合監所及財團法人臺灣更生保護會新北分會，針對出監之受刑人，提供安置、就業、就學、就醫、就養等各項輔導服務。 4. 相關個案予以分級分類，分為「高再犯危險性之核心案件」「低再犯危險性之復歸社會良好案件」等，進行不同之處遇服務措施。
	<p>(二) 善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依「地方檢察署執行保護管束案件手冊」第玖點規定，以減少受保護管束人報到困擾，繼續辦理受保護管束人「假日報到」，及「以書面報告代替親自報到」，提供印妥之信封由受保護管束人寄回書面報告表。 2. 持續運用人犯辨識系統，進而有效管理人犯，透過新穎科技設備，防止冒名頂替等情事發生。 3. 實施卷證數位化，以簡化檢察官需攜帶大批卷證蒞庭論告之負擔，更進而達到於審判庭向當事人提示卷證之便利性。
	<p>(三) 結合跨域整合、引</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 結合犯罪被害人保護協會新北

	<p>進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決服務或公共問題。</p>	<p>分會及轄區相關社政團體，協助辦理犯罪被害人各項保護工作。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 增聘緩起訴義務勞務執行機關(構)，協助執行緩起訴處分義務勞務及附條件緩刑之義務勞務。 3. 招募觀護、司法志工及聘任各相關專業團體志工，協助辦理各項公益活動及司法保護業務。 4. 與財團法人法律扶助基金會新北分會共同合作，除於監所辦理生活法律講座外，並轉介個案法律諮詢服務。 5. 結合財團法人臺灣更生保護會新北分會及轄區相關社政團體，如：新北市國際生命線協會協辦收容人分組團體輔導活動等。 6. 與新北市政府社會局、衛生局、新北市毒品危害防制中心、轄區內各區公所、社福機構(慈濟基金會、伊甸基金會、北台一心會…等)及醫療院所(署立臺北醫院、亞東醫院…等)均保持良好互動關係，以建構完善之更生人轉銜機制。 7. 結合大學院校法律學系，辦理學生服務學習，於訴訟輔導櫃台協助提供專業法律諮詢服務。 8. 辦理企業主及協力廠商參訪監所活動，使其了解更生保護與正教化成果，進而提供更生人就業機會。 9. 結合財團法人臺灣更生保護會新北分會與社團法人台灣失落關懷與諮商協會，共同合作辦理「安心·安家」更生人家庭支持服務方案，並進行討論研擬方案計畫，個案來源包含：參加酒駕戒癮輔導班收容人，從個別諮詢中篩檢出高風險家庭或可能高
--	--	---

	<p>(四) 權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性。</p>	<p>再犯酒駕者，出監後追蹤輔導個案及其家庭、分會轄區高風險更生人家庭。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本於「以民為主」的理念加強提升服務品質，經由網路資訊讓民眾了解本署的工作概況，取得民眾的信賴與支持，提昇檢察功能。 2. 彈性調整服務時間，方便民眾辦理相關業務，為民服務中心訴訟輔導（含補發相驗屍體證明）、收文（狀）、發放證人（鑑定人）、通譯日旅費櫃台實施中午不打烊；法警室協助於非上班時間收狀及發放證人（鑑定人）、通譯日旅費等服務。 3. 民眾可透過電話、網路、傳真等多元方式洽詢關於己身繫屬於本署之訴訟案件。 4. 推展電話代理人代接制度，每月不定時測試本署同仁電話禮貌及代接電話情形，以提供民眾及時服務。 5. 推廣法務部 e 化便民服務線上申辦系統（採自然人憑證作業），民眾經由自然人憑證於網路上申辦事項共 21 項，且可進度查詢，另於民眾洽公區提供無線上網服務網點，便利民眾上網。
--	--	---

陸、實施步驟：

- (一) 本計畫之整體規劃、協調聯繫事項，由研考科辦理。
- (二) 本計畫實施要項各推動作法由各承辦科室辦理。
- (三) 各承辦科室請於完成期限，依規定提報執行結果，俾利彙整陳報臺灣高等檢察署。
- (四) 本計畫簽奉檢察長核定後，於 107 年 3 月 31 日前公開

於本署全球資訊網及為民服務中心。

柒、考核作業：

- (一) 本署就各科室辦理提升服務品質情形，得實施不定期查證及考核，並針對缺失輔導改進，作為年度為民服務績效之評審依據。
- (二) 「為民服務中心」任務編組成員，應落實依本執行計畫推動辦理，並不定期自主檢討實施成效。
- (三) 本署應分別於 107 年 7 月、108 年 1 月 15 日前就截至上月底止(第 1 次 1~6 月、第 2 次 1~12 月)推動執行計畫之情形及階段性執行成果陳報臺灣高等檢察署核備。

捌、獎勵方式

有關評審及獎勵方式，依行政院第 2 屆「政府服務獎」評獎實施計畫及「法務部 107 年度政府服務獎評獎實施計畫」等相關規定辦理。

玖、其他

本計畫如有未盡事宜，本署得依實際需要或其他規定，另行補充或修正。