

臺灣臺南地方法院檢察署 102 年廉政暨為民服務問卷調查摘要：

本署 102 年廉政暨為民服務問卷調查計畫期間自 8 月 15 日至 12 月 31 日止，回收問卷 1212 份，其中無效問卷 102 份，有效問卷 1110 份。

(一) 本問卷報告摘要如下：

1. 民眾對本署員工的服務態度、行政效率、專業知識、硬體設施及洽公環境的滿意度皆在九成五以上。
2. 調查是否準時開庭方面，有 76.85% 的受訪者表示檢察官(或檢察事務官)開庭時間有「準時」；在問案態度方面，有逾九成七的受訪者對於檢察官或檢察事務官問案態度持正面評價。
3. 對於本署員工品德操守的看法，有逾九成九的受訪者對於本署員工品德操守持正面評價。
4. 有高達 20.64% 計 229 位的受訪者表示曾遭遇或聽聞員工有「自稱可幫忙擺平官司、索取不當費用」、14.95% 計 166 位的受訪者表示曾遭遇或聽聞員工有「飲宴招待、饋贈財物」、14.05% 計 156 的受訪者表示曾遭遇或聽聞員工有「收取價金、包攬訴訟或媒介律師」等情事。惟經事後經追蹤訪問，證實受訪者絕大多數均係「聽聞」，僅 1 位受訪者提供遭詐騙事證，證實非本署員工所為，並已簽准分案調查中。
5. 本次問卷計有 23 項民眾反映建議，本室業已簽會請相關科室回應及改善如下：

102年廉政暨為民服務問卷反映意見彙整表

編號	類別	民眾反映意見	主管科室回應意見	主管科室
1	硬體設備	法院裡有冷飲販賣機，本署卻一台也沒有，不想喝咖啡的人就非常失望極不便，希望能增設幾台，如此會更加的便民。(我想本署員工也會有需求吧！)	1. 本署在公共空間有設置飲水機及紙杯供使用。 2. 已接洽評估換置冷飲販賣機。	總務科
2	硬體設備	下雨天大門口請放止滑板，以防來者安全。	已採購防水止滑墊，分別置於本署東西南北側門口。	總務科
3	硬體設備	1. 偵查庭內有點暗又悶熱。 2. 公共空間非常悶熱	1. 已將偵查庭燈管汰換為節能設備，已大幅改善偵查庭照明。 2. 已於服務中心及偵查庭內增設溫度計，若發現溫度超過 28 度時回報，由維修室機動調整空調溫度。	總務科
4	硬體設備	偵查庭外可播放古典音樂，使人心情平靜說實話。	偵查庭外播放音樂可能會干擾到偵查庭開庭，已於當事人休息室增設電視機、書報供閱。	總務科
5	硬體設備	1. 廁所水龍頭水太小。 2. 水龍頭水源太小，以致手洗不乾淨且衣服被噴濕。	改裝設起泡式省水器，水量適中且出水柔和，可避免衣服被噴濕。	總務科
6	硬體設備	室內手機收訊太差。	已請電信業者派員檢測並加裝強波器。	總務科
7	硬體設備	冷氣不夠涼爽。	於本署服務中心及各偵查庭內增設溫度計，若發現溫度超過 28°C 時回報，由維修室調整空調溫度。	總務科
8	硬體設備	1. 三樓標示不清，一樓上三樓地板可否貼紙告示。 2. 一樓上去即是三樓報到處，無任何標示，請改善。 3. 一樓上三樓無標示。	已於三樓牆壁標示三樓位置及報到處指示標示。	總務科

編號	類別	民眾反映意見	主管科室回應意見	主管科室
9	硬體設備	殘障人士進入電梯非常狹窄。	本署開庭專用無障礙電梯皆符合設施規範標準，惟如遇有特殊需求者，可洽請志工協助引導搭乘中央電梯較為寬敞。	總務科
10	問案態度	檢察事務官一換再換，造成極大困擾。歹徒逍遙法外，令人憤慨！	已將民眾反映意見轉知各股檢察官及檢察事務官。	襄閱主任檢察官
11	問案態度	希望檢察官能柔和些。	已將民眾反映意見轉知各股檢察官。	襄閱主任檢察官
12	問案態度	問案時能問重點，內容勿過於太長及重複，並請問案檢座音量能大點，以上兩點敬請能做改善，達到為民服務之便。	已將民眾反映意見轉知各股檢察官。	襄閱主任檢察官
13	問案態度	問案時，因人智商聰明與否不一，是可聽從（原、被告）答完在問下一題，不要中途打斷，擾亂思緒。	已將民眾反映意見轉知各股檢察官。	襄閱主任檢察官
14	問案態度	多幫被害人爭取權利，給予提告上的建議，不致被害人損失權利。	已將民眾反映意見轉知各股檢察官。	襄閱主任檢察官
15	問案態度	請改進檢察官態度及偵辦積極點。	已將民眾反映意見轉知各股檢察官。	襄閱主任檢察官
16	問案態度	多給時間看完筆錄再要求簽名，請幫忙不會表達的人說明事實！謝謝！匆匆忙忙容易被斷章取義。	已將民眾反映意見轉知各股檢察官。	襄閱主任檢察官

編號	類別	民眾反映意見	主管科室回應意見	主管科室
17	問案態度	希望檢察官不要有先入為主的觀念及想法。	已將民眾反映意見轉知各股檢察官。	襄閱主任檢察官
18	問案態度	檢察官只會死讀書，沒有社會歷練，缺乏對事務的專業知識，而容易主觀認定。	已將民眾反映意見轉知各股檢察官。	襄閱主任檢察官
19	準時開庭	希望檢察官能在精準控制時間，能準時開庭。	已將民眾反映意見轉知各股檢察官。	襄閱主任檢察官
20	為民服務	因不起訴，檢察署發還刑事保證金的時程，能否縮短而不需等好幾個月。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 請紀錄科科長、股長於審核歸檔案件時，不起訴處分而有保證金之案件，檢查有無遲延發還之情事，予以登記並列入年終考績參考。 2. 請紀錄科科長於科室會議加強宣導，並落實督導。 3. 請統計室列印每月各股不起訴處分案件，由科長不期抽檢。 	書記處
21	為民服務	服務民眾事項、宣導更多點。	將本署服務訊息連結於法院、市政府、警察局、調解委員會、法扶基金會、更保等三大團體、社勞機構等網站，提供多元的宣導。	研考科
22	為民服務	書記官態度必須改進，口氣不好，沒耐心聽完別人的問題。	利用各項會議加強宣導為民服務之核心價值，並請主管就服務態度不佳之同仁，予以關注輔導，及列為考績評核。	書記處
23	為民服務	申請加發死亡證明過程不便民。	書記處已就當事人申請加發死亡證明書訂定標準作業流程，並簡化申請程序，自102年11月1日實施，改善後10分鐘可以完成。	書記處