

「民眾對本院行政服務品質意見調查」結果報告

報告日期：100.10.07

100年「民眾對法院行政服務品質意見調查」，自9月1日起實施，為期1個月，計回收調查表593份（民事庭大廈325份，刑事庭大廈268份），其中由民眾自行填報411份，占69.31%，由本院志工訪問調查182份，占30.69%。回收樣本中係由當事人原告或被告填寫者居多占三成五，律師填寫者占三成四（詳表一）。茲將調查結果摘述如下：

一、民眾對本院行政服務總體滿意度達95.40%，較去年同期略減0.84個百分點

根據調查結果顯示，本年度民眾對本院各項行政服務總體表現感覺滿意者為95.40%，普通者占4.33%，不滿意者占0.27%，整體滿意度較去年同期略減0.84個百分點。（詳表二）

二、九成八民眾對本院行政人員的服務品質感到滿意

民眾對本院行政人員服務品質滿意度為97.50%，較去年同期減少0.24個百分點；其中以「辦事效率」滿意度最高為98.19%，「服務態度」及「專業知識」則分別為97.68%及96.57%；與去年同期比較，各項目滿意度除「辦事效率」外略為下降，「辦事效率」增加0.64個百分點，「專業知識」及「服務態度」分別減少1.36、0.07個百分點。（詳表二）

三、民眾對本院軟硬體設施滿意度為93.73%，較去年同期減少1.29個百分點

民眾對本院軟硬體設施滿意度為93.73%，較去年同期減少1.29個百分點，其中以「環境的整潔及舒適」滿意度最高98.30%，其次為「硬體設施及空間配置」93.96%，最低為「各種書狀範例」89.01%；與去年同期滿意度比較，各項目滿意度除「民眾查詢系統」外均減少，其中以「各種書狀範例」及「硬體設施及空間配置」分別減少2.67、2.27個百分點較多。（詳表二）

四、民眾對民庭服務品質整體滿意度為 94.98%，刑庭整體滿意度為 95.92%

如依場所別觀察，民庭行政人員服務品質滿意度 97.49%，較去年略減 0.41 個百分點；刑庭滿意度 97.51%，較去年同期增加 0.05 個百分點，顯示受訪民眾對民、刑庭行政人員服務品質均給予高度肯定。

再比較兩個場所軟硬體設施之滿意度，民、刑庭分別為 92.97%、94.67%，相較去年同期滿意度分別減少 2.40 及增加 0.24 個百分點，分析民庭減少原因，主要係民眾對「各種書狀範例」、「民眾查詢系統」及「硬體設施及空間配置」滿意度均減少所致，如有民眾表示書狀範例不夠多、不易看懂，一樓之民眾查詢系統位置不明顯，椅子數量太少及不舒適；民眾對刑庭之「民眾查詢系統」的滿意度較去年提高了 5.35 個百分點。(詳表三、四)

五、六成二的民眾曾在今年內瀏覽過本院資訊網站，其中律師上網比率最高為 82.76%

回收有效問卷中有 62.06%的民眾曾於今年上過本院資訊網站查看，其中以律師上網比率最高為 82.76%，其次為法務或律師助理為 79.21%。(詳表五)

六、今年內使用過本院資訊網站的民眾對提供之資訊及訴訟協助、案件進度查詢及整體評價滿意度分別為九成一、八成九及八成九

今年使用過本院網站之民眾有 91.52%認為本院網站提供之各項資訊及訴訟協助已足夠；有 64.33%民眾知道「案件進度查詢」服務，其中有 44.10%民眾使用過該項服務，使用過者之服務滿意度為 89.11%；民眾對本院網站整體評價為「佳」者計 89.08%，認為「尚可」者有 9.52%，認為「需改進」者僅有 1.40%。隨著網際網路普及化，約有六成二民眾於來院洽公前先使用過本院網站瀏覽或查詢資訊，因此網站所提供之功能及服務也需創新及更多元化，例如本年 7 月增加「案件進度查詢」之服務，滿意度已達八成九，即符合便民高效的目標。(詳表五及民眾反映意見彙編)

七、統計結果表

表一 民眾對本院行政服務品質意見調查表回收情形

100年9月1日至30日止

單位：份數；%

身 份 別	合 計		自 行 填 報		訪 查	
	回 收 數	分 配 比	回 收 數	分 配 比	回 收 數	分 配 比
總 計	593	100.00	411	69.31	182	30.69
原 告 或 聲 請 人	109	100.00	65	59.63	44	40.37
被 告 或 相 對 人	101	100.00	39	38.61	62	61.39
證 人	14	100.00	3	21.43	11	78.57
律 師	203	100.00	168	82.76	35	17.24
法 務 或 律 師 助 理	101	100.00	90	89.11	11	10.89
代 書 或 代 書 助 理	6	100.00	6	100.00	-	-
一 般 洽 公 民 眾	38	100.00	34	89.47	4	10.53
其 他	21	100.00	6	28.57	15	71.43

表二 民眾對本院各項行政服務品質滿意程度—本年與上年比較

單位：%；百分點

項 目 別	100年9月			99年9月			增減比較(百分點)		
	滿 意	普 通	不 滿 意	滿 意	普 通	不 滿 意	滿 意	普 通	不 滿 意
總 計	95.40	4.33	0.27	96.24	3.52	0.24	-0.84	0.81	0.03
行政人員服務品質 計	97.50	2.44	0.06	97.74	2.14	0.12	-0.24	0.30	-0.06
服務態度	97.68	2.14	0.18	97.75	1.91	0.35	-0.07	0.23	-0.17
辦事效率	98.19	1.81	-	97.55	2.45	-	0.64	-0.64	-
專業知識	96.57	3.43	-	97.93	2.07	-	-1.36	1.36	-
軟硬體設施 計	93.73	5.83	0.44	95.02	4.64	0.34	-1.29	1.19	0.10
環境的整潔及舒適	98.30	1.70	-	98.33	1.67	-	-0.03	0.03	-
硬體設施及空間配置	93.96	5.18	0.86	96.23	3.08	0.68	-2.27	2.10	0.18
各種書狀範例	89.01	10.36	0.63	91.68	8.10	0.22	-2.67	2.26	0.41
民眾查詢系統	92.34	7.42	0.24	92.29	7.24	0.47	0.05	0.18	-0.23

表三 民眾對本院民事庭各項行政服務品質滿意程度—本年與上年比較

單位：%；百分點

項 目 別	100 年 9 月			99 年 9 月			增減比較 (百分點)		
	滿意	普通	不滿意	滿意	普通	不滿意	滿意	普通	不滿意
總 計	94.98	4.77	0.24	96.50	3.24	0.26	-1.52	1.53	-0.02
行政人員服務品質 計	97.49	2.40	0.11	97.90	2.00	0.10	-0.41	0.40	0.01
服務態度	97.76	1.92	0.32	98.32	1.40	0.28	-0.56	0.52	0.04
辦事效率	98.06	1.94	-	98.03	1.97	-	0.03	-0.03	-
專業知識	96.60	3.40	-	97.32	2.68	-	-0.72	0.72	-
軟硬體設施 計	92.97	6.68	0.35	95.37	4.24	0.39	-2.40	2.44	-0.04
環境的整潔及舒適	99.38	0.62	-	99.18	0.82	-	0.20	-0.20	-
硬體設施及空間配置	94.34	4.72	0.94	96.94	2.22	0.83	-2.60	2.50	0.11
各種書狀範例	86.74	12.88	0.38	90.78	8.87	0.34	-4.04	4.01	0.04
民眾查詢系統	89.32	10.68	-	93.09	6.55	0.36	-3.77	4.13	-0.36

表四 民眾對本院刑事庭各項行政服務品質滿意程度—本年與上年比較

單位：%；百分點

項 目 別	100 年 9 月			99 年 9 月			增減比較 (百分點)		
	滿意	普通	不滿意	滿意	普通	不滿意	滿意	普通	不滿意
總 計	95.92	3.78	0.30	95.79	3.99	0.21	0.13	-0.21	0.09
行政人員服務品質 計	97.51	2.49	-	97.46	2.38	0.16	0.05	0.11	-0.16
服務態度	97.58	2.42	-	96.80	2.74	0.46	0.78	-0.32	-0.46
辦事效率	98.35	1.65	-	96.76	3.24	-	1.59	-1.59	-
專業知識	96.54	3.46	-	98.98	1.02	-	-2.44	2.44	-
軟硬體設施 計	94.67	4.78	0.54	94.43	5.31	0.26	0.24	-0.53	0.28
環境的整潔及舒適	96.99	3.01	-	96.97	3.03	-	0.02	-0.02	-
硬體設施及空間配置	93.49	5.75	0.77	95.09	4.46	0.45	-1.60	1.29	0.32
各種書狀範例	91.87	7.18	0.96	93.29	6.71	-	-1.42	0.47	0.96
民眾查詢系統	96.20	3.26	0.54	90.85	8.50	0.65	5.35	-5.24	-0.11

表五 民眾對本院資訊網站服務功能的看法

100年9月1日至30日止

單位：人次；%

身 份 別	今年內是否曾使用法院網站				網站提供之各項資訊及訴訟協助是否足夠		
	是	百分比	否	百分比	填寫人次	是	否
總 計	368	62.06	225	37.94	342	91.52	8.48
原告或聲請人	37	33.94	72	66.06	34	88.24	11.76
被告或相對人	45	44.55	56	55.45	41	82.93	17.07
證 人	4	28.57	10	71.43	4	75.00	25.00
律 師	168	82.76	35	17.24	158	94.94	5.06
法務或律師助理	80	79.21	21	20.79	72	93.06	6.94
代書或代書助理	4	66.67	2	33.33	4	75.00	25.00
一般洽公民眾	19	50.00	19	50.00	19	94.74	5.26
其 他	11	52.38	10	47.62	10	80.00	20.00

表五 民眾對本院資訊網站服務功能的看法（續）

100年9月1日至30日止

單位：人次；%

身 份 別	是否知道「案件進度查詢」服務			是否使用過「案件進度查詢」服務		
	填寫人次	知道(%)	不知道(%)	填寫人次	使用過(%)	沒用過(%)
總 計	356	64.33	35.67	229	44.10	55.90
原告或聲請人	33	51.52	48.48	17	23.53	76.47
被告或相對人	43	46.51	53.49	20	50.00	50.00
證 人	4	50.00	50.00	2	-	100.00
律 師	167	71.26	28.74	119	50.42	49.58
法務或律師助理	76	71.05	28.95	54	35.19	64.81
代書或代書助理	3	33.33	66.67	1	-	100.00
一般洽公民眾	19	63.16	36.84	12	41.67	58.33
其 他	11	36.36	63.64	4	75.00	25.00

表五 民眾對本院資訊網站服務功能的看法（續完）

100年9月1日至30日止

單位：人次；%

身 份 別	使用過「案件進度查詢」滿意情形			對 網 站 總 體 評 價			
	填寫人次	滿意(%)	不滿意(%)	填寫人次	佳	尚可	需改進
總 計	101	89.11	10.89	357	89.08	9.52	1.40
原告或聲請人	4	100.00	-	36	86.11	11.11	2.78
被告或相對人	10	50.00	50.00	43	83.72	13.95	2.33
證 人	-	-	-	4	100.00	-	-
律 師	60	95.00	5.00	164	90.24	9.76	-
法務或律師助理	19	94.74	5.26	79	92.41	5.06	2.53
代書或代書助理	-	-	-	4	75.00	25.00	-
一般洽公民眾	5	100.00	-	16	100.00	-	-
其 他	3	33.33	66.67	11	63.64	27.27	9.09

民眾反映意見彙編

本院辦理「民眾對法院行政服務品質意見調查」民眾對服務品質不滿意的原因及本院網站需改進或增加服務之功能彙整如表 1，服務人員滿意事蹟彙整如表 2。

表 1、民眾對本院各項行政服務建議事項表
100 年 9 月 1 日至 30 日止

項目	場所	內容	反映人次	受理意見單位
硬體設施及空間配置	民庭	坐椅太少(第二法庭外可增加座椅)、椅子太重,可更換更舒適椅子	4	總務科
		閱卷室影印機太舊、速度比北院慢很多、雙面影印會卡紙	3	
		停車場未標示清楚,停車位不好找	2	
		懸掛壁上之各法庭顯示螢幕,只有音響沒有語音播報第幾法庭第幾號開庭	1	
		光線太暗	1	
		冷氣太冷	1	
	刑庭	椅子太難坐、走廊座椅不足	2	
		法庭指示字體太小	1	
		刑庭十四法庭太暗	1	
		影印機印出品質不佳	1	
刑庭冷氣有點冷		1		
民眾查詢系統	民庭	一樓電腦查詢系統擺放位置不明顯,建議二樓當事人休息區亦擺放一部	1	資訊室
書狀範例	民庭	書狀範例不夠多細類不足	1	訴訟輔導科
		不容易懂,板院範例最易懂	1	
其他	民庭	閱卷傳真,縱然非承辦人員收到,也請能轉達到承辦員,否則像今天我就須苦等此時間	1	文書科
		調解庭位置偏僻	1	其他
		案件進度查詢申請希望與傳票同時寄送會更好	1	
	刑庭	通知單建議改用 A4 紙或正式傳票避免遺失及便於留存	1	其他
		法庭變更現場沒有標示,需至服務中心查看才知道,請改進	1	
		傳票上應備註高院網址以利民眾查詢相關資訊	1	
		刑事卷宗厚度可否不超過 6 公分閱卷時較順手較不會損壞卷宗 可以讓律師具名以電話查詢案號	1	

項目	場所	內容	反映人次	受理意見單位
其他	民庭	宣判聲太小當庭又不好意思重複問	1	審判業務
		案件拖太久請改進	1	
		請法官能公平審理案件	1	
	刑庭	希望能給予當事人較多解釋時間	1	
本院網站功能或服務	網路連線、界面	網頁查詢時偶有當機情形、各項資訊及訴訟協助網頁常當機	2	資訊室、紀錄科、訴輔科或承辦股科
		案件進度查詢時網路不穩定	2	
		網路連結速度不夠快速	1	
		網站常連結不上	1	
		界面有門檻	1	
	法學資料查詢	資料不好尋找、加強索引、輸入股別即可查詢該股判決、檢索字之範圍太狹隘	4	
		希望網站可查判例，投訴管道，法律常識資訊，網站問問題有回響	2	
		法學資料檢索系統能交叉查詢為佳	1	
		性侵害案件裁判希望開放律師查詢	1	
		有些判決未於宣判後上網	1	
	各項資訊公告	各項資訊及訴訟協助內容太少了不夠充實	2	
		訊息更新不夠即時	1	
		判決確定後的處理方式	1	
		庭期表多與實際情形不符	1	
	主文公告	主文上傳速度仍應加強	2	
		主文公告無法進入有亂碼	1	
		裁判主文有時會有錯別字或非繁體字	1	
	書狀範例	書狀範例上之詳細說明不好移除，建議範例除格式外勿再加註	1	
		提供聲請假執行相關書狀	1	
		書狀範例不多	1	
	案件進度查詢	不好查	2	
		過於複雜未使用成功	1	
		更新進度太慢	1	
告發人進不去		1		
增加判決關鍵部分(理由)		1		
不能很清楚帶領使用者選擇須要的資料		1		
無法線上申請有所不便，應改進如電子筆錄		1		

表 2、民眾對本院行政服務人員滿意之相關事蹟彙整表

100 年 9 月 1 日至 30 日止

場所別	民眾反映服務優良人員及事蹟	反映人次
刑庭	聯合服務中心服務親切	2
	陳媛容小姐服務親切	31
	法警服務良好	1
	廁所整潔良好	1
民庭	聯合服務中心服務親切	6
	林宗興服服務很好	2
	感謝謝侑純指導	1
	蔡佳靜、王俐人服務親切	1