

「民眾對本院行政服務品質意見調查」結果報告

報告日期：101. 10. 02

101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546份（民事庭大廈325份，刑事庭大廈221份），其中由民眾自行填報386份，占70.70%，由本院志工訪問調查160份，占29.30%。回收樣本中係由律師、法務或律師助理填寫者居多占五成六，當事人原告或被告填寫者占二成九（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95.69%，較去年同期略增0.29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95.69%，普通者占3.96%，不滿意者占0.34%，整體滿意度較去年同期略增0.29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97.81%，較去年同期增加0.31個百分點；其中以「服務態度」滿意度最高為98.50%，「辦事效率」及「專業知識」則分別為97.74%及97.11%；與去年同期比較，各項目滿意度除「辦事效率」略為下降0.45個百分點外，「服務態度」及「專業知識」分別增加0.82、0.54個百分點。（詳表二）

三、民眾對本院軟硬體設施滿意度為93.99%，較去年同期增加0.26個百分點

民眾對本院軟硬體設施滿意度為93.99%，較去年同期增加0.26個百分點，其中以「環境的整潔及舒適」滿意度最高98.35%，其次為「硬體設施及空間配置」95.36%，最低為「各種書狀範例」89.21%；與去年同期滿意度比較，各項目滿意度除「民眾查詢系統」外均增加，其中以「硬體設施及空間配置」增加1.40個百分點最多。（詳表二）

四、民眾對民庭服務品質整體滿意度為 95.29%，刑庭整體滿意度為 96.30%

如依場所別觀察，民庭行政人員服務品質滿意度 97.85%，較去年略增 0.36 個百分點；刑庭滿意度 97.75%，較去年同期增加 0.24 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 93.27%、95.12%，相較去年同期滿意度分別增加 0.30 及 0.45 個百分點，分析民庭增加原因，主要係民眾對「硬體設施及空間配置」及「民眾查詢系統」滿意度均增加所致，但仍有民眾表示當事人休息座位太少，閱卷室影印機、列表機、空氣清淨器不夠多等；民眾對刑庭除「民眾查詢系統」的滿意度較去年減少 1.68 個百分點外，其餘項目皆增加，以「各種書狀範例」滿意度較去年提高 1.31 個百分點最多。(詳表三、四)

五、六成一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 81.73%

回收有效問卷中有 60.80%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 81.73%，其次為法務或律師助理為 76.47%。(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四、九成二及九成一

今年使用過本院網站之民眾有 94.21%認為本院網站提供之各項資訊及訴訟協助已足夠；有 83.86%民眾知道「案件進度查詢」服務，其中有 46.79%民眾使用過該項服務，使用過者之服務滿意度為 91.94%；民眾對本院網站整體評價為「佳」者計 91.26%，認為「尚可」者有 8.41%，認為「需改進」者僅有 0.32%。「案件進度查詢」開辦已逾 1 年，有五成三民眾知道此查詢服務但沒用過，主要原因為民眾尚無需求、可直接問承辦股，每件都要申請及輸入密碼覺得很麻煩等，若能簡化查詢程序，應可提高民眾使用意願。(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

101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	546	100.00	386	70.70	160	29.30
原 告 或 聲 請 人	76	100.00	44	57.89	32	42.11
被 告 或 相 對 人	80	100.00	35	43.75	45	56.25
證 人	28	100.00	7	25.00	21	75.00
律 師	203	100.00	170	83.74	33	16.26
法 務 或 律 師 助 理	102	100.00	96	94.12	6	5.88
代 書 或 代 書 助 理	-	-	-	-	-	-
一 般 洽 公 民 眾	39	100.00	28	71.79	11	28.21
其 他	18	100.00	6	33.33	12	66.67

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	101年9月			100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	95.69	3.96	0.34	95.40	4.33	0.27	0.29	-0.37	0.07
行政人員服務品質 計	97.81	1.94	0.26	97.50	2.44	0.06	0.31	-0.50	0.20
服務態度	98.50	1.50	-	97.68	2.14	0.18	0.82	-0.64	-0.18
辦事效率	97.74	1.88	0.38	98.19	1.81	-	-0.45	0.07	0.38
專業知識	97.11	2.48	0.41	96.57	3.43	-	0.54	-0.95	0.41
軟硬體設施 計	93.99	5.59	0.41	93.73	5.83	0.44	0.26	-0.24	-0.03
環境的整潔及舒適	98.35	1.47	0.18	98.30	1.70	-	0.05	-0.23	0.18
硬體設施及空間配置	95.36	3.90	0.74	93.96	5.18	0.86	1.40	-1.28	-0.12
各種書狀範例	89.21	10.57	0.22	89.01	10.36	0.63	0.20	0.21	-0.41
民眾查詢系統	91.62	7.87	0.51	92.34	7.42	0.24	-0.72	0.45	0.27

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	101 年 9 月			100 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	95.29	4.38	0.33	94.98	4.77	0.24	0.31	-0.39	0.09
行政人員服務品質 計	97.85	1.94	0.22	97.49	2.40	0.11	0.36	-0.46	0.11
服務態度	98.75	1.25	-	97.76	1.92	0.32	0.99	-0.67	-0.32
辦事效率	97.81	1.88	0.31	98.06	1.94	-	-0.25	-0.06	0.31
專業知識	96.91	2.75	0.34	96.60	3.40	-	0.31	-0.65	0.34
軟硬體設施 計	93.27	6.31	0.43	92.97	6.68	0.35	0.30	-0.37	0.08
環境的整潔及舒適	98.77	1.23	-	99.38	0.62	-	-0.61	0.61	-
硬體設施及空間配置	95.96	3.11	0.93	94.34	4.72	0.94	1.62	-1.61	-0.01
各種書狀範例	86.69	12.95	0.36	86.74	12.88	0.38	-0.05	0.07	-0.02
民眾查詢系統	89.92	9.68	0.40	89.32	10.68	-	0.60	-1.00	0.40

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	101 年 9 月			100 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	96.30	3.34	0.36	95.92	3.78	0.30	0.38	-0.44	0.06
行政人員服務品質 計	97.75	1.93	0.32	97.51	2.49	-	0.24	-0.56	0.32
服務態度	98.15	1.85	-	97.58	2.42	-	0.57	-0.57	-
辦事效率	97.64	1.89	0.47	98.35	1.65	-	-0.71	0.24	0.47
專業知識	97.41	2.07	0.52	96.54	3.46	-	0.87	-1.39	0.52
軟硬體設施 計	95.12	4.49	0.40	94.67	4.78	0.54	0.45	-0.29	-0.14
環境的整潔及舒適	97.72	1.83	0.46	96.99	3.01	-	0.73	-1.18	0.46
硬體設施及空間配置	94.47	5.07	0.46	93.49	5.75	0.77	0.98	-0.68	-0.31
各種書狀範例	93.18	6.82	-	91.87	7.18	0.96	1.31	-0.36	-0.96
民眾查詢系統	94.52	4.79	0.68	96.20	3.26	0.54	-1.68	1.53	0.14

表五 民眾對本院資訊網站服務功能的看法

101年9月1日至30日止

單位：人次；%

身 分 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	318	60.80	205	39.20	311	94.21	5.79
原告或聲請人	25	36.76	43	63.24	25	88.00	12.00
被告或相對人	28	36.36	49	63.64	28	92.86	7.14
證 人	7	25.00	21	75.00	7	100.00	-
律 師	161	81.73	36	18.27	155	92.90	7.10
法務或律師助理	78	76.47	24	23.53	78	98.72	1.28
代書或代書助理	-	-	-	-	-	-	-
一般洽公民眾	13	39.39	20	60.61	12	100.00	-
其 他	6	33.33	12	66.67	6	83.33	16.67

表五 民眾對本院資訊網站服務功能的看法(續)

101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	316	83.86	16.14	265	46.79	53.21
原告或聲請人	24	45.83	54.17	11	63.64	36.36
被告或相對人	27	62.96	37.04	17	64.71	35.29
證 人	7	71.43	28.57	5	60.00	40.00
律 師	161	91.30	8.70	147	46.26	53.74
法務或律師助理	78	89.74	10.26	70	35.71	64.29
代書或代書助理	-	-	-	-	-	-
一般洽公民眾	13	76.92	23.08	10	60.00	40.00
其 他	6	83.33	16.67	5	80.00	20.00

表五 民眾對本院資訊網站服務功能的看法(續完)

101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	124	91.94	8.06	309	91.26	8.41	0.32
原告或聲請人	7	85.71	14.29	24	83.33	16.67	-
被告或相對人	11	72.73	27.27	26	84.62	11.54	3.85
證 人	3	66.67	33.33	7	100.00	-	-
律 師	68	97.06	2.94	157	91.72	8.28	-
法務或律師助理	25	96.00	4.00	77	94.81	5.19	-
代書或代書助理	-	-	-	-	-	-	-
一般洽公民眾	6	83.33	16.67	12	100.00	-	-
其 他	4	75.00	25.00	6	66.67	33.33	-

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

101 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	當事人休息座位太少	3	總務科
		添加閱卷室影印機、列表機台數	2	
		停車位太少	1	
		法庭開庭叫號顯示器總表字體大一點並增設 2 樓台數	1	
		閱卷室空氣不佳，空氣清淨器太少	1	
		聯合服務中心沒有垃圾筒	1	
	刑庭	地院有愛心傘，建議高院比照辦理	1	
		停車位不好找	1	
民眾查詢系統	民庭	查詢速度太慢	1	資訊室
	刑庭	有時無法使用，只呈現主畫面	1	
書狀範例	民庭	提供狀紙書寫	1	訴訟輔導科
		不知書狀範例擺放位置	1	
其他	民庭	希望多開放法律訴訟程序諮詢窗口(目前只有 2 個)	1	訴訟輔導科
		希望能現場告訴民眾如何解決問題	1	
		調卷速度待加強	1	文書科
		本意見調查表應改用信箱投遞為宜	1	統計室
		請法官能公平審理案件	2	審判業務
		判決書內容看不懂	1	
		書記官常 5 點半不到，電話已無人接聽	1	民事紀錄科
	刑庭	收到傳票(9 月 11 日)後 1 天即開庭(9 月 12 日)太倉促，請改進	1	刑事紀錄科

項目	細項	內容	反映人次	受理意見單位
本院網站功能 或服務	網路連線 、介面	上網速度太慢	3	資訊室、紀錄 科、訴輔科或 承辦股科
		網頁太官方、單調	1	
		網站有時連線不易	1	
		手機 APP	1	
	庭期表	改庭應事前通知當事人	1	
		開庭進度即時性不足	1	
	法學資料 主文、	主文上網請再迅速	2	
		少年及性侵害案件裁判請匿名公佈	1	
		訴訟資料應全部上傳	1	
		卷證應電子化	1	
	書狀範例	提供大法官釋憲範本	1	
		增加書狀參考範例格式	1	
		判決書的判例不好找	1	
		網站提供離婚訴訟須知及書狀參考範例	1	
	不滿意原因 案件進度查詢	不好查、查無資料	3	
		要申請帳號，覺得很麻煩	2	
		律師可否不用申請	1	
		能有庭期表查詢	1	
		未徹底施行	1	
	適但沒用過原因 案件進度查詢知	沒機會使用、尚無需求	18	
		直接問承辦股	9	
		每件都要申請及須輸密碼覺得麻煩	4	
		直接至法庭候庭	3	
定期閱卷		1		
使用不方便		1		
還不清楚用途		1		
申請中		1		

表 2、民眾對本院行政服務人員滿意之相關事蹟彙整表

101 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、輔導明確	5
	陳媛容服務親切、認真	3
民庭	聯合服務中心服務親切	5
	閱卷室服務態度佳	2
	高澄純股長服務親切	1
	洪雅蔓服務親切	3
	張燕雲服務親切	2
	周素貞服務親切	1
	盧重輔(替代役男)服務親切	1