

「民眾對本院行政服務品質意見調查」結果報告

報告日期：102. 10. 07

102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586份（民事庭大廈328份，刑事庭大廈258份），其中由民眾自行填報426份，占72.70%，由本院志工訪問調查160份，占27.30%。回收樣本中係由律師、原告或聲請人填寫者居多占五成四，法務或律師助理、被告或相對人填寫者占二成八（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為93.40%，較去年同期減少2.29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93.40%，普通者占6.42%，不滿意者占0.18%，整體滿意度較去年同期減少2.29個百分點。（詳表二）

二、九成六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95.79%，較去年同期減少2.02個百分點；其中以「服務態度」滿意度最高為97.04%，「專業知識」及「辦事效率」則分別為95.56%及94.76%；與去年同期比較，各項目滿意度以「辦事效率」下降2.98個百分點最多，「專業知識」及「服務態度」則分別減少1.55、1.46個百分點。（詳表二）

三、民眾對本院軟硬體設施滿意度為91.51%，較去年同期減少2.48個百分點

民眾對本院軟硬體設施滿意度為91.51%，較去年同期減少2.48個百分點，其中以「環境的整潔及舒適」滿意度最高95.88%，其次為「硬體設施及空間配置」92.56%，最低為「民眾查詢系統」88.31%；與去年同期滿意度比較，以「民眾查詢系統」下降3.31個百分點最多，其次「硬體設施及空間配置」、「環境的整潔及舒適」分別減少2.80、2.47個百分點。（詳表二）

四、民眾對民庭服務品質整體滿意度為 92.00%，刑庭整體滿意度為 95.18%

如依場所別觀察，民庭行政人員服務品質滿意度 95.01%，較去年減少 2.84 個百分點；刑庭滿意度 96.80%，較去年同期略減 0.95 個百分點，滿意度高於民庭；探究原因，少數民眾反映民庭行政人員未能準時閱卷，增加等候時間。

再比較兩個場所軟硬體設施之滿意度，民、刑庭分別為 89.62%、93.91%，相較去年同期滿意度各減少 3.65 及 1.21 個百分點，其中民庭之降幅較大，分析其降低原因，應與民眾反映座椅太少、律師休息室及閱卷室較小、影印機太少、1 樓等候區冷氣不冷、門禁過嚴等因素有關，致民眾對軟硬體設施之滿意度勾選「普通」者較去年增加了 3.74 個百分點。(詳表三、四及民眾反映意見彙編)

五、五成二的民眾曾在今年內瀏覽過本院資訊網站，其中代書或代書助理上網比率最高為 75.00%

回收有效問卷中有 52.33% 的民眾曾於今年上過本院資訊網站查看，其中以代書或代書助理上網比率最高為 75.00%，其次為法務或律師助理為 71.76%。(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、法院開庭進度查詢 APP 及整體評價滿意度分別為九成四、八成七及九成

今年使用過本院網站之民眾有 93.55% 認為本院網站提供之各項資訊及訴訟協助已足夠；有 67.73% 民眾知道「法院開庭進度查詢 APP」服務，其中有 41.36% 民眾使用過該項服務，使用過者之服務滿意度為 87.34%；民眾對本院網站整體評價為「佳」者計 90.46%，認為「尚可」者有 9.54%。「法院開庭進度查詢 APP」開辦已近 1 年，有五成八民眾知道此查詢服務但沒用過，主要原因為民眾尚無需求、無智慧型手機、直接用電腦查詢、未下載、無相關設備等，因司法院今年陸續開放「法院庭期表查詢 APP」，若能配合加強宣導，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

102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	586	100.00	426	72.70	160	27.30
原 告 或 聲 請 人	93	100.00	52	55.91	41	44.09
被 告 或 相 對 人	76	100.00	32	42.11	44	57.89
證 人	14	100.00	8	57.14	6	42.86
律 師	224	100.00	196	87.50	28	12.50
法 務 或 律 師 助 理	87	100.00	76	87.36	11	12.64
代 書 或 代 書 助 理	4	100.00	4	100.00	-	-
一 般 洽 公 民 眾	60	100.00	48	80.00	12	20.00
其 他	28	100.00	10	35.71	18	64.29

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	102年9月			101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	93.40	6.42	0.18	95.69	3.96	0.34	-2.29	2.46	-0.16
行政人員服務品質 計	95.79	4.09	0.12	97.81	1.94	0.26	-2.02	2.15	-0.14
服務態度	97.04	2.96	-	98.50	1.50	-	-1.46	1.46	-
辦事效率	94.76	4.89	0.35	97.74	1.88	0.38	-2.98	3.01	-0.03
專業知識	95.56	4.44	-	97.11	2.48	0.41	-1.55	1.96	-0.41
軟硬體設施 計	91.51	8.26	0.23	93.99	5.59	0.41	-2.48	2.67	-0.18
環境的整潔及舒適	95.88	4.12	-	98.35	1.47	0.18	-2.47	2.65	-0.18
硬體設施及空間配置	92.56	7.09	0.35	95.36	3.90	0.74	-2.80	3.19	-0.39
各種書狀範例	88.40	11.41	0.19	89.21	10.57	0.22	-0.81	0.84	-0.03
民眾查詢系統	88.31	11.27	0.42	91.62	7.87	0.51	-3.31	3.40	-0.09

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	102 年 9 月			101 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	92.00	7.72	0.28	95.29	4.38	0.33	-3.29	3.34	-0.05
行政人員服務品質 計	95.01	4.79	0.21	97.85	1.94	0.22	-2.84	2.85	-0.01
服務態度	96.28	3.72	-	98.75	1.25	-	-2.47	2.47	-
辦事效率	94.10	5.28	0.62	97.81	1.88	0.31	-3.71	3.40	0.31
專業知識	94.62	5.38	-	96.91	2.75	0.34	-2.29	2.63	-0.34
軟硬體設施 計	89.62	10.05	0.33	93.27	6.31	0.43	-3.65	3.74	-0.10
環境的整潔及舒適	95.11	4.89	-	98.77	1.23	-	-3.66	3.66	-
硬體設施及空間配置	91.64	7.74	0.62	95.96	3.11	0.93	-4.32	4.63	-0.31
各種書狀範例	85.71	13.95	0.34	86.69	12.95	0.36	-0.98	1.00	-0.02
民眾查詢系統	84.81	14.81	0.37	89.92	9.68	0.40	-5.11	5.13	-0.03

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	102 年 9 月			101 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	95.18	4.76	0.06	96.30	3.34	0.36	-1.12	1.42	-0.30
行政人員服務品質 計	96.80	3.20	-	97.75	1.93	0.32	-0.95	1.27	-0.32
服務態度	98.01	1.99	-	98.15	1.85	-	-0.14	0.14	-
辦事效率	95.62	4.38	-	97.64	1.89	0.47	-2.02	2.49	-0.47
專業知識	96.76	3.24	-	97.41	2.07	0.52	-0.65	1.17	-0.52
軟硬體設施 計	93.91	5.99	0.11	95.12	4.49	0.40	-1.21	1.50	-0.29
環境的整潔及舒適	96.88	3.13	-	97.72	1.83	0.46	-0.84	1.30	-0.46
硬體設施及空間配置	93.73	6.27	-	94.47	5.07	0.46	-0.74	1.20	-0.46
各種書狀範例	91.81	8.19	-	93.18	6.82	-	-1.37	1.37	-
民眾查詢系統	92.82	6.70	0.48	94.52	4.79	0.68	-1.70	1.91	-0.20

表五 民眾對本院資訊網站服務功能的看法

102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	292	52.33	266	47.67	279	93.55	6.45
原告或聲請人	23	27.06	62	72.94	22	86.36	13.64
被告或相對人	19	26.39	53	73.61	17	82.35	17.65
證 人	4	28.57	10	71.43	3	100.00	-
律 師	154	70.97	63	29.03	148	94.59	5.41
法務或律師助理	61	71.76	24	28.24	60	95.00	5.00
代書或代書助理	3	75.00	1	25.00	1	100.00	-
一般洽公民眾	21	38.18	34	61.82	21	95.24	4.76
其 他	7	26.92	19	73.08	7	100.00	-

表五 民眾對本院資訊網站服務功能的看法(續)

102年9月1日至30日止

單位：人次；%

身 份 別	是否知道「法院開庭進度查詢APP」服務			是否使用過「法院開庭進度查詢APP」服務		
	填寫人次	知道(%)	不知道(%)	填寫人次	使用過(%)	沒用過(%)
總 計	282	67.73	32.27	191	41.36	58.64
原告或聲請人	22	36.36	63.64	8	50.00	50.00
被告或相對人	18	44.44	55.56	8	62.50	37.50
證 人	4	50.00	50.00	2	100.00	-
律 師	151	77.48	22.52	117	43.59	56.41
法務或律師助理	57	78.95	21.05	45	35.56	64.44
代書或代書助理	2	50.00	50.00	1	-	100.00
一般洽公民眾	21	38.10	61.90	8	12.50	87.50
其 他	7	28.57	71.43	2	-	100.00

表五 民眾對本院資訊網站服務功能的看法(續完)

102年9月1日至30日止

單位：人次；%

身 份 別	使用過「法院開庭進度查詢 APP」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	79	87.34	12.66	283	90.46	9.54	-
原告或聲請人	4	50.00	50.00	21	85.71	14.29	-
被告或相對人	5	80.00	20.00	19	89.47	10.53	-
證 人	2	100.00	-	4	100.00	-	-
律 師	51	88.24	11.76	150	94.67	5.33	-
法務或律師助理	16	93.75	6.25	60	88.33	11.67	-
代書或代書助理	-	-	-	3	100.00	-	-
一般洽公民眾	1	100.00	-	20	75.00	25.00	-
其 他	-	-	-	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

102 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	座椅太少(第二法庭門口)	3	總務科
		律師休息室較小	2	
		閱卷室太小、影印機太少、某幾台印出字體會模糊	2	
		1樓等候區冷氣不冷	1	
		門口本院全銜 TAIWAN HIGH COURT-CIVIL APPEAL 間的「-」應加長為「—」	1	
		販賣機置放在 1 樓明顯處	1	
		廁所水龍頭出水感應稍慢	1	
		門禁過嚴，並加強律師門禁	1	
	刑庭	閱卷室可否提供音樂	1	
		建議法庭門口字體加大、光線太暗	1	
停車不便		1		
民眾查詢系統	刑庭	不夠快	1	資訊室
其他	民庭	準時閱卷、提早準備閱卷資料、設置書報架	4	文書科
		請法警室小姐打分機，找不到人	1	法警室
		法警 002 號破壞執政政府聲譽(全省最惡妨害自由)	1	
	刑庭	請法官公平公正審判	2	審判業務
		對法律問題能有更深入的解答	2	訴訟輔導科
		收費宜於同處	1	刑事紀錄科
		提供合法的醫事檢驗所給民眾	1	
		可否簡化交保流程，時間太冗長	1	
未收到公文通知，就被提上訴到高院	1	法警室		
欠多主動為百姓服務之人員(法警)	1			
建議可使用照相閱卷	1	文書科		

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	上網有時是亂碼	2	資訊室、紀錄科、訴輔科或承辦股科
		網站可更好搜尋、加強查詢功能	2	
		提升網站速度流暢度	1	
		網站字體太小	1	
		Wi-Fi 收訊不好	1	
		美化網站	1	
	庭期表	變更法庭應提早公佈，並在法庭門口貼變更公告	1	
	法學資料、主文、	無法查詢當天主文公告	1	
		查詢主文呈現亂碼	1	
		明示原、被告姓名	1	
		很多判決查不到	1	
		法學資料檢索有改善空間	1	
		新增輸入一組關鍵字，即可查詢「各」法院判決書功能	1	
	書狀範例	增加範例	1	
		書狀例稿可否改成非格式	1	
		有些文字不太了解	1	
	APP 不滿意原因 法院開庭進度查詢	速度需加強改善	2	
		正確率不佳	2	
		可看範圍更大(不限於當日上、下午)	2	
		增加當日上、下午開庭進度	1	
		ios 系統有 bug，無法使用	1	
		等候時間太久	1	
		缺簡易庭開庭進度查詢	1	
	知道但沒用過原因 法院開庭進度查詢 APP	未學會使用、沒機會使用、尚無需求	15	
		無智慧型手機	9	
		加強宣導	8	
		直接用電腦查詢	7	
未下載		4		
無相關設備		2		
請助理查		1		

表 2、民眾對本院行政服務人員滿意之相關事蹟彙整表

102 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	8
	閱卷室服務效率高	1
	庭務員很熱心	1
	志工服務親切	1
	法警安全檢查確實	1
	謝謝閱卷室人員通融延長閱卷時間	1
	陳媛容服務親切、解釋詳盡、專業知識高	13
	劉祥麟服務親切	2
	環境、廁所清潔	2
	佈置很客廳化、溫馨	1
民庭	聯合服務中心服務親切	9
	閱卷室服務態度佳	1
	直股法官認事判法	1
	洪雅蔓服務親切	1
	環境很乾淨、整齊、廁所滿意	2
	公共電話設紙筆非常體貼	1