

# 「民眾對本院行政服務品質意見調查」結果報告

報告日期：103. 10. 8

本(103)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522份，其中民眾自行填報362份，占69.35%，由本院志工訪問調查160份，占30.65%。回收樣本中以律師最多，占32.95%，其次依序為原告或聲請人(18.39%)、被告或相對人(14.75%)、一般洽公民眾(13.03%)，四者占約八成(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 96.51%，較上年同期增加 3.11 個百分點，各項調查滿意度無論民刑庭均較上年上升。

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96.51%，普通者占3.17%，不滿意者占0.32%，整體滿意度較上年同期增加3.11個百分點。(詳表二)

## 二、九成七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97.82%，較上年同期增加2.03個百分點；其中以「服務態度」滿意度最高為98.62%，「辦事效率」及「專業知識」則分別為97.64%及97.19%；與上年同期比較，各項目滿意度以「辦事效率」增加2.88個百分點最多，「服務態度」及「專業知識」則分別增加1.58、1.63個百分點。(詳表二)

## 三、民眾對本院軟硬體設施滿意度為 95.47%，較上年同期增加 3.96 個百分點

民眾對本院軟硬體設施滿意度為95.47%，較上年同期增加3.96個百分點，其中以「環境的整潔及舒適」滿意度最高98.08%，其次為「硬體設施及空間配置」95.92%，最低為「民眾查詢系統」93.01%；與上年同期滿意度比較，以「各種書狀範例」增加5.80個百分點最多，其次「民眾查詢系統」、「硬體設施及空間配置」分別增加4.70、3.36個百分點。(詳表二)

#### **四、民眾對服務品質整體滿意度民事庭為 95.94%，刑事庭為 97.02%**

就場所別觀察，民事庭行政人員服務品質滿意度 97.49%，較上年增加 2.48 個百分點；刑事庭滿意度 98.11%，較上年同期增加 1.31 個百分點，滿意度高於民庭，可能受部分民眾反映民事庭閱卷效率不佳、提供身障人士愛心協助有欠缺等因素影響。

民刑庭軟硬體設施之滿意度，民、刑事庭分別為 94.67%、96.16%，相較上年同期滿意度均增加 5.05 及 2.25 個百分點，但部份民眾反映閱卷室影印機太少、希望增加掃描機台、廁所標示不清楚等。(詳表三、四、六)

#### **五、五成的民眾曾在本年內瀏覽過本院資訊網站，其中律師上網比率最高為 80.49%**

回收有效問卷中有 50.00%的民眾曾於本年上過本院資訊網站查看，其中以律師上網比率最高為 80.49%，其次為法務或律師助理為 59.65%。(詳表五)

#### **六、本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一、九成七及八成八**

本年使用過本院網站之民眾有 90.74%認為本院網站提供之各項資訊及訴訟協助已足夠；75.76%民眾知道「法院開庭進度查詢 APP」服務，其中 58.86%民眾有使用該項服務，已使用者服務滿意度為 97.09%；民眾對本院網站整體評價為「佳」者計 87.86%，認為「尚可」者有 10.68%。「法院開庭進度查詢 APP」開辦已近 2 年，有四成一民眾知道此查詢服務但沒用過，原因為宣導不足、作業系統不支援、QR code 辨識連線有問題等。(詳表五、七)

附表：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

103年9月1日至30日

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	522	100.00	362	69.35	160	30.65
原 告 或 聲 請 人	96	100.00	64	66.67	32	33.33
被 告 或 相 對 人	77	100.00	31	40.26	46	59.74
證 人	16	100.00	7	43.75	9	56.25
律 師	172	100.00	140	81.40	32	18.60
法 務 或 律 師 助 理	60	100.00	51	85.00	9	15.00
代 書 或 代 書 助 理	3	100.00	3	100.00		
一 般 洽 公 民 眾	68	100.00	51	75.00	17	25.00
其 他	30	100.00	15	50.00	15	50.00

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	103年9月			102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	96.51	3.17	0.32	93.40	6.42	0.18	3.11	-3.25	0.14
行政人員服務品質計	97.82	1.85	0.33	95.79	4.09	0.12	2.03	-2.24	0.21
服務態度	98.62	1.19	0.20	97.04	2.96		1.58	-1.77	0.20
辦事效率	97.64	1.97	0.39	94.76	4.89	0.35	2.88	-2.92	0.04
專業知識	97.19	2.41	0.40	95.56	4.44		1.63	-2.03	0.40
軟硬體設施計	95.47	4.21	0.32	91.51	8.26	0.23	3.96	-4.05	0.09
環境的整潔及舒適	98.08	1.92		95.88	4.12		2.20	-2.20	
硬體設施及空間配置	95.92	3.69	0.39	92.56	7.09	0.35	3.36	-3.40	0.04
各種書狀範例	94.20	5.58	0.22	88.40	11.41	0.19	5.80	-5.83	0.03
民眾查詢系統	93.01	6.27	0.72	88.31	11.27	0.42	4.70	-5.00	0.30

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	103 年 9 月			102 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
<b>總計</b>	<b>95.94</b>	<b>3.50</b>	<b>0.56</b>	<b>92.00</b>	<b>7.72</b>	<b>0.28</b>	<b>3.94</b>	<b>-4.22</b>	<b>0.28</b>
<b>行政人員服務品質計</b>	<b>97.49</b>	<b>1.81</b>	<b>0.70</b>	<b>95.01</b>	<b>4.79</b>	<b>0.21</b>	<b>2.48</b>	<b>-2.98</b>	<b>0.49</b>
服務態度	98.33	1.25	0.42	96.28	3.72		2.05	-2.47	0.42
辦事效率	97.51	1.66	0.83	94.10	5.28	0.62	3.41	-3.62	0.21
專業知識	96.62	2.53	0.84	94.62	5.38		2.00	-2.85	0.84
<b>軟硬體設施計</b>	<b>94.67</b>	<b>4.88</b>	<b>0.45</b>	<b>89.62</b>	<b>10.05</b>	<b>0.33</b>	<b>5.05</b>	<b>-5.17</b>	<b>0.12</b>
環境的整潔及舒適	97.56	2.44		95.11	4.89		2.45	-2.45	
硬體設施及空間配置	95.93	3.25	0.81	91.64	7.74	0.62	4.29	-4.49	0.19
各種書狀範例	93.14	6.86		85.71	13.95	0.34	7.43	-7.09	-0.34
民眾查詢系統	90.86	8.06	1.08	84.81	14.81	0.37	6.05	-6.75	0.71

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	103 年 9 月			102 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
<b>總計</b>	<b>97.02</b>	<b>2.87</b>	<b>0.11</b>	<b>95.18</b>	<b>4.76</b>	<b>0.06</b>	<b>1.84</b>	<b>-1.89</b>	<b>0.05</b>
<b>行政人員服務品質計</b>	<b>98.11</b>	<b>1.89</b>		<b>96.80</b>	<b>3.20</b>		<b>1.31</b>	<b>-1.31</b>	
服務態度	98.87	1.13		98.01	1.99		0.86	-0.86	
辦事效率	97.75	2.25		95.62	4.38		2.13	-2.13	
專業知識	97.70	2.30		96.76	3.24		0.94	-0.94	
<b>軟硬體設施計</b>	<b>96.16</b>	<b>3.64</b>	<b>0.20</b>	<b>93.91</b>	<b>5.99</b>	<b>0.11</b>	<b>2.25</b>	<b>-2.35</b>	<b>0.09</b>
環境的整潔及舒適	98.54	1.46		96.88	3.13		1.66	-1.67	
硬體設施及空間配置	95.91	4.09		93.73	6.27		2.18	-2.18	
各種書狀範例	95.08	4.51	0.41	91.81	8.19		3.27	-3.68	0.41
民眾查詢系統	94.76	4.80	0.44	92.82	6.70	0.48	1.94	-1.90	-0.04

表五、民眾對本院資訊網站服務功能的看法

103年9月1日至30日

單位：人次；%

身 分 別	本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	238	50.00	238	50.00	216	90.74	9.26
原告或聲請人	24	30.00	56	70.00	20	90.00	10.00
被告或相對人	20	27.40	53	72.60	19	100.00	
證 人	2	12.50	14	87.50	2	50.00	50.00
律 師	132	80.49	32	19.51	121	90.08	9.92
法務或律師助理	34	59.65	23	40.35	30	93.33	6.67
代書或代書助理	1	33.33	2	66.67	1	100.00	
一般洽公民眾	16	29.63	38	70.37	14	92.86	7.14
其 他	9	31.03	20	68.97	9	77.78	22.22

表五、民眾對本院資訊網站服務功能的看法(續)

103年9月1日至30日

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	231	75.76	24.24	175	58.86	41.14
原告或聲請人	20	45.00	55.00	9	66.67	33.33
被告或相對人	20	75.00	25.00	15	60.00	40.00
證 人	1		100.00			
律 師	131	84.73	15.27	111	61.26	38.74
法務或律師助理	34	67.65	32.35	23	43.48	56.52
代書或代書助理	1	100.00		1		100.00
一般洽公民眾	15	80.00	20.00	12	66.67	33.33
其 他	9	44.44	55.56	4	50.00	50.00

表五、民眾對本院資訊網站服務功能的看法(續完)

103年9月1日至30日

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	103	97.09	2.91	206	87.86	10.68	1.46
原告或聲請人	6	100.00		23	78.26	13.04	8.70
被告或相對人	9	100.00		18	100.00		
證 人				1		100.00	
律 師	68	95.59	4.41	115	90.43	8.70	0.87
法務或律師助理	10	100.00		27	81.48	18.52	
代書或代書助理				1		100.00	
一般洽公民眾	8	100.00		12	91.67	8.33	
其 他	2	100.00		9	88.89	11.11	

表六、民眾對本院各項行政服務建議事項表

103年9月1日至30日

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	地毯對殘障人士不方便	1	總務科
		提供下雨天騎車人士掛放安全帽子及雨衣的地方	1	
	刑庭	空調不冷	1	
		員工餐廳櫃台小姐態度改善	1	
		停車不便	1	
民眾查詢系統	民庭	裁判主文公告常逾時未能當月上傳	1	資訊室
刑庭	裁判書查詢系統應該要更容易查詢	1		
其他	民庭	可比照地政單位在辦公室就可上網付費閱卷，不用跑到法院閱卷	1	文書科
		利用上網付費閱卷	1	
		對於沒有人員協助之當事人或律師身體障礙無法自行影印者，高院應本愛心協助，不應及不宜拒絕	1	
		增加閱卷室影印機	1	訴訟輔導科
		希望增加掃描機台	1	
		閱卷效率不佳	1	
		希望高等法院有免費律師駐點	2	
	刑庭	請法官公平公正審判	2	審判業務
		國內需要陪審團平衡法官和檢察官	1	
		網路直播法院開庭，減少法官誤判	1	
可否臨櫃提供內有服務電話的親民小卡片。		1	訴訟輔導科	

表七、民眾對本院資訊網站服務功能建議事項表

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	介面網路連線	上網有時是亂碼、斷線	3	資訊室、紀錄科、訴輔科或承辦股科
		應該可以連結律師庭期(單一入口)，不用各別輸入案號查詢	1	
		請以當事人的角度，提供民眾能夠理解的資訊，網頁可以明確些	5	
		官方網站版面設計可稍活潑點	1	
		WiFi 收訊不好	2	
		查詢及訴訟協助功能: 查詢股別、法官姓名、書記官分機	1	
	法學資料主文	希望提供最近公佈法律之訊息及擴大提供判決之年度	1	
	範例書狀	增加範例	1	
		書狀參考範例應更改	1	
		書狀參考範例不太了解	1	
APP 服務	APP 不滿意原因	做法庭查詢 APP 文宣廣告。	4	
		法院開庭進度查詢 APP 好像沒有 windows phone 版	1	
		一直無法成功掃描網頁上的 QRcode 連結，故無法下載 app(ios 版)	1	

附表、民眾對本院行政服務人員滿意之相關事蹟彙整表

103 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	整體優良	8
	聯合服務中心服務親切	6
	閱卷室服務效率高	1
	陳媛容書記官服務親切、解釋詳盡、專業知識高	5
	自助餐不錯吃! 餐廳環境整潔	1
民庭	整體優良	11
	聯合服務中心服務親切	3
	閱卷室服務態度佳、效率高	3
	志工很溫馨	1
	環境乾淨整潔	2
	硬體設施與清潔度比地院好	3
	高主管熱心為民解答，微笑很美麗，應獎勵表揚很專業	1