

# 「民眾對本院行政服務品質意見調查」結果報告

報告日期：105.10.6

本(105)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506份，其中民眾自行填報346份，占68.38%，由本院志工訪問調查160份，占31.62%。回收樣本中以律師、被告或相對人填寫者最多，分別占二成五及二成三，其次依序為原告或聲請人填寫者占一成六、一般洽公民眾填寫者占一成四(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為 95.81%，較上年同期減少 0.15 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 95.81%，普通者占 3.81%，不滿意者占 0.38%，整體滿意度較上年同期減少 0.15 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 96.94%，較上年同期減少 0.53 個百分點；其中以「服務態度」滿意度最高為 97.23%，「辦事效率」及「專業知識」則分別為 97.01%及 96.56%；與上年同期比較，各項目滿意度均較上年略減，以「辦事效率」減少 0.73 個百分點最多，「服務態度」及「專業知識」則分別減少 0.34、0.52 個百分點。(詳表二)

## 三、民眾對本院軟硬體設施滿意度為 94.91%，較上年同期增加 0.18 個百分點。

民眾對本院軟硬體設施滿意度為 94.91%，較上年同期增加 0.18 個百分點，其中以「環境的整潔及舒適」滿意度最高 97.38%，其次為「各種書狀範例」94.61%，最低為「民眾查詢系統」93.61%；與上年同期滿意度比較，以「民眾查詢系統」增加 2.24 個百分點最多，其次為「各種書狀範例」增加 1.37 個百分點。(詳表二)

**四、四成二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 73.81%。**

回收有效問卷中有 41.67%的民眾曾於本年瀏覽過本院資訊網站，其中以律師上網比率最高為 73.81%，其次為法務或律師助理為 68.00%，再其次為地政士或其助理為 66.67%。(詳表三)

**五、法院開庭進度查詢及案件進度查詢等 APP 評價滿意度分別為八成八及九五。**

APP 服務方面，有 43.77%民眾知道「法院開庭進度查詢 APP」，其中 59.30%民眾有使用該項服務，已使用者滿意度為 88.24%。此外，有 38.44%民眾知道「法院案件進度查詢 APP」服務，其中 55.80%民眾有使用該項服務，已使用者滿意度為 94.81%；「法院開庭進度查詢 APP」及「法院案件進度查詢 APP」開辦已近 4 年，仍有 56.23%及 61.56%民眾不知道此查詢服務，民眾建議廣為宣傳。(詳表四)

**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及整體評價滿意度分別為九成三及九成六。**

本年使用過本院網站之民眾有 92.90%認為本院網站提供之各項資訊及訴訟協助已足夠，對本院網站整體評價為「佳」者計 85.71%，認為「尚可」者有 10.44%。(詳表四)

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

105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	506	100.00	346	68.38	160	31.62
原 告 或 聲 請 人	79	100.00	54	68.35	25	31.65
被 告 或 相 對 人	115	100.00	55	47.83	60	52.17
證 人	20	100.00	7	35.00	13	65.00
律 師	129	100.00	101	78.29	28	21.71
法 務 或 律 師 助 理	53	100.00	49	92.45	4	7.55
地 政 士 或 其 助 理	3	100.00	3	100.00		
一 般 洽 公 民 眾	71	100.00	62	87.32	9	12.68
其 他	36	100.00	15	41.67	21	58.33

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	105年9月			104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	95.81	3.81	0.38	95.96	3.86	0.17	-0.15	-0.05	0.21
行政人員服務品質計	96.94	3.00	0.07	97.47	2.53		-0.53	0.47	0.07
服務態度	97.23	2.57	0.20	97.57	2.43		-0.34	0.14	0.20
辦事效率	97.01	2.99		97.74	2.26		-0.73	0.73	
專業知識	96.56	3.44		97.08	2.92		-0.52	0.52	
軟硬體設施計	94.91	4.45	0.64	94.73	4.96	0.31	0.18	-0.51	0.33
環境的整潔及舒適	97.38	2.21	0.40	97.93	2.07		-0.55	0.14	0.40
硬體設施及空間配置	93.84	5.13	1.03	95.40	4.60		-1.56	0.53	1.03
各種書狀範例	94.61	4.96	0.43	93.24	6.08	0.68	1.37	-1.12	-0.25
民眾查詢系統	93.61	5.71	0.68	91.37	7.91	0.72	2.24	-2.20	-0.04

表三、民眾對本院資訊網站服務功能的看法

105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	190	41.67	266	58.33	183	92.90	7.10
原告或聲請人	13	19.12	55	80.88	12	91.67	8.33
被告或相對人	17	17.71	79	82.29	17	88.24	11.76
證 人	1	5.00	19	95.00	1	100.00	
律 師	93	73.81	33	26.19	90	92.22	7.78
法務或律師助理	34	68.00	16	32.00	32	93.75	6.25
地政士或其助理	2	66.67	1	33.33	2	100.00	
一般洽公民眾	16	26.23	45	73.77	16	93.75	6.25
其 他	14	43.75	18	56.25	13	100.00	

表四、民眾對本院資訊網站服務功能的看法(續)

105年9月1日至30日

單位：人次；%

身份別	「法 院 開 庭 進 度 查 詢 A P P」服 務				
	填寫人次	知 道 且 使 用 過		知道但沒用過	不知道
		滿意	不滿意		
總 計	393	90	12	70	221
	100.00	88.24	11.76	17.81	56.23
原告或聲請人	52	8		5	39
	13.23	100.00		9.62	75.00
被告或相對人	77	6		9	62
	19.59	100.00		11.69	80.52
證 人	20	1		1	18
	5.09	100.00		5.00	90.00
律 師	113	48	8	31	26
	28.75	85.71	14.29	27.43	23.01
法務或律師助理	44	11	2	14	17
	11.20	84.62	15.38	31.82	38.64
地政士或其助理	3	3			
	0.76	100.00			
一般洽公民眾	51	9		6	36
	12.98	100.00		11.76	70.59
其 他	33	4	2	4	23
	8.40	66.67	33.33	12.12	69.70

表四、民眾對本院資訊網站服務功能的看法(續完)

105年9月1日至30日

單位：人次；%

身 份 別	「 法 院 案 件 進 度 查 詢 A P P 」 服 務				
	填寫人次	知 道 且 使 用 過		知道但沒用過	不知道
		滿意	不滿意		
總 計	359 100.00	73 94.81	4 5.19	61 16.99	221 61.56
原告或聲請人	48 13.37	8 100.00		4 8.33	36 75.00
被告或相對人	75 20.89	6 100.00		7 9.33	62 82.67
證 人	18 5.01	1 100.00		1 5.56	16 88.89
律 師	96 26.74	34 91.89	3 8.11	29 30.21	30 31.25
法務或律師助理	40 11.14	9 90.00	1 10.00	11 27.50	19 47.50
地政士或其助理	2 0.56	1 100.00		1 50.00	
一般洽公民眾	50 13.93	9 100.00		5 10.00	36 72.00
其 他	30 8.36	5 100.00		3 10.00	22 73.33

單位：人次；%

身 分 別	對 網 站 總 體 評 價			
	填寫人次	佳	尚可	需改進
總 計	182	85.71	10.44	3.85
原告或聲請人	12	75.00	25.00	
被告或相對人	17	76.47	23.53	
證 人	1	100.00		
律 師	89	88.76	7.87	3.37
法務或律師助理	33	87.88	6.06	6.06
地政士或其助理	2	100.00		
一般洽公民眾	15	86.67	13.33	
其 他	13	76.92	7.69	15.38

表五、民眾對本院滿意之相關事蹟彙整表

105年9月1日至30日止

民眾反映事項	反映人次
整體良好滿意	11
聯合服務中心專業及和善，十分謝謝	4
相關人員對程序流程之配合度高	3
環境很好、整齊乾淨	2

表六、民眾對本院各項行政服務建議事項表

105年9月1日至30日

項目	內容	反映人次	受理意見單位
人員教育	加強處理投訴書記官的處理	2	政風室、 民事科、刑事科
	希望可以在開庭之前告知受害人(或原告)有什麼權益或義務必須或可行使，以免權益受損。	1	
	希望法官能公平判決，法官可定期進修，不要再有恐龍法官出現。	1	
民眾查詢系統	速度稍慢	1	資訊室
本院網站	增加量刑系統查詢	1	
	能否提供律師專長索引	1	
法院開庭進度 或案件進度 APP功能	常當機	6	
	加強宣導 app	4	
	希望可查詢舊資料	1	
	有技術上問題(i phone)	1	
硬體設施空間 配置	app 常須用完全關閉且重開後才能繼續查下一筆開庭資料	1	
	請設置放安全帽和雨衣的地方	3	總務科
	停車位不好找	2	
	抽風機太吵	1	
	增加手機充電座	1	
	飲水機太舊(民庭律師室門口)可否換裝可加熱型	1	
律師休息室請放置報紙	1		