

本(107)年「民眾對法院行政服務品質意見調查」 本院調查結果報告

臺灣高等法院統計室：107.10.03

本(107)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571份，回收率86.52%；其中民眾自行填報412份，占72.15%，由本院志工訪問調查159份，占27.85%。回收樣本中以律師填寫者最多，占53.94%，其次依序為原告或聲請人、法務或律師助理，各占12.08%、10.16%（詳表一）。調查結果摘述如下：

一、民眾對本院行政服務總體滿意度為96.64%，較上年增0.55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，感覺滿意者有96.64%，普通3.27%，不滿意0.09%，整體滿意度較上年增加0.55個百分點。（詳表二）

二、九成九民眾對本院行政人員的服務品質感到滿意，較上年增1.18個百分點。各項服務中，以行政人員的服務態度獲最多民眾認同。

民眾對本院行政人員服務品質滿意度為99.00%，較上年增加1.18個百分點；其中以「行政人員的服務態度」99.12%滿意度最高，「辦事效率」及「專業知識」則分別為98.95%及98.93%。與上年相較，各項目滿意度均有增加，以「辦事效率」增加1.32個百分點最多，「服務態度」及「專業知識」則分別增加1.29、0.93個百分點。（詳表二）

三、九成五民眾對本院軟硬體設施感到滿意，較上年增0.47個百分點。各項設施中，以「環境的整潔及舒適」獲最多民眾認同。

民眾對本院軟硬體設施滿意度為95.18%，較上年增0.47個百分點，其中以「環境的整潔及舒適」滿意度98.24%最高，其次依序為「司法多元支付繳費便民服務」95.58%、「硬體設施及空間配置」95.00%、「民眾查詢系統」93.91%、「各種書狀範例」93.05%。與上年相較，以「環境的整潔及舒適」增加1.98個百分點最多，「民眾查詢系統」增加0.29個百分點居次。（詳表二）

四、六成一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 77.78% 最高。本年內使用過本院資訊網站的民眾對網站總體評價為佳者占 90.71%，另有 7.74% 民眾認為本院提供之各項資訊及訴訟協助尚未足夠。

61.39% 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 77.78% 最高，法務或律師助理 61.82% 居次。本年使用過本院網站之民眾有 92.26% 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 90.71%，僅 0.96% 表示需改進。(詳表三)

五、本院提供之各項資訊服務，有使用民眾之滿意度依序為「線上起訴」95.59%、「電子筆錄調閱」93.60%、「法院案件進度查詢 APP」92.55%、「法院開庭進度查詢 APP」92.31%。

本院提供之各項資訊服務，以律師使用過的比率最高；而受訪之訴訟主要當事人-原(被)告或聲請(相對)人表示，不知道比率依序為「線上起訴」72.37%、「電子筆錄調閱」69.33%、「法院案件進度查詢 APP」64.56%、「法院開庭進度查詢 APP」64.29%，可多加宣導。

就受訪原(被)告或聲請(相對)人使用過各項資訊服務的評價來看，「法院案件進度查詢 APP」21 人使用皆表示滿意；「線上起訴」12 人使用皆表示滿意；「法院開庭進度查詢 APP」24 人使用，有 3 人表示不滿意；「電子筆錄調閱」14 人使用，有 2 人表示不滿意。(詳表四)

六、民眾對本院滿意事項之意見計 18 則，對本院各項行政服務建議計 65 則。

民眾對本院滿意事項之意見計 18 則，其中「閱卷室」、「志工」及「聯合服務中心」各 8 位反映人次最多。民眾對本院各項行政服務建議計 65 則，其中「電子筆錄調閱功能」及「本院網站」反映則數 18 則最多，其次依序為「開庭進度查詢 APP」11 則，案件進度查詢 APP」9 則，「硬體設施空間」6 則，「人員教育」1 則，「民眾查詢系統」1 則，「線上起訴」1 則。(詳表五、表六)

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

107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	571	100.00	412	72.15	159	27.85
原 告 或 聲 請 人	69	100.00	39	56.52	30	43.48
被 告 或 相 對 人	57	100.00	18	31.58	39	68.42
證 人	10	100.00	3	30.00	7	70.00
律 師	308	100.00	266	86.36	42	13.64
法 務 或 律 師 助 理	58	100.00	52	89.66	6	10.34
地 政 士 或 其 助 理	3	100.00	2	66.67	1	33.33
一 般 洽 公 民 眾	49	100.00	22	44.90	27	55.10
其 他	17	100.00	10	58.82	7	41.18

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	107年9月			106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	96.64	3.27	0.09	96.09	3.62	0.29	0.55	-0.35	-0.20
行政人員服務品質計	99.00	1.00		97.82	1.98	0.20	1.18	-0.98	-0.20
服務態度	99.12	0.88		97.83	1.78	0.39	1.29	-0.90	-0.39
辦事效率	98.95	1.05		97.63	2.37		1.32	-1.32	
專業知識	98.93	1.07		98.00	1.80	0.20	0.93	-0.73	-0.20
軟硬體設施計	95.18	4.67	0.14	94.71	4.92	0.37	0.47	-0.25	-0.23
環境的整潔及舒適	98.24	1.76		96.26	3.35	0.39	1.98	-1.59	-0.39
硬體設施及空間配置	95.00	4.82	0.18	95.19	4.21	0.60	-0.19	0.61	-0.42
各種書狀範例	93.05	6.76	0.18	93.53	6.03	0.43	-0.48	0.73	-0.25
民眾查詢系統	93.91	5.90	0.18	93.62	6.38		0.29	-0.48	0.18
司法多元支付繳費 便民服務	95.58	4.24	0.18						

表三、民眾對本院資訊網站服務功能的看法

107年9月1日至30日

單位：人數；%

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	326	61.39	205	38.61	310	92.26	7.74
原告或聲請人	26	41.94	36	58.06	23	86.96	13.04
被告或相對人	15	28.30	38	71.70	15	86.67	13.33
證 人	3	30.00	7	70.00	3	100.00	
律 師	224	77.78	64	22.22	212	92.92	7.08
法務或律師助理	34	61.82	21	38.18	34	94.12	5.88
地政士或其助理	1	50.00	1	50.00	1	100.00	
一般洽公民眾	16	33.33	32	66.67	16	87.50	12.50
其 他	7	53.85	6	46.15	6	100.00	

單位：人數；%

身 分 別	對 網 站 總 體 評 價			
	填寫人數	佳	尚可	需改進
總 計	312.00	90.71	8.33	0.96
原告或聲請人	24.00	91.67	8.33	
被告或相對人	15.00	86.67	13.33	
證 人	3.00	100.00		
律 師	215.00	90.23	8.37	1.40
法務或律師助理	34.00	97.06	2.94	
地政士或其助理	1.00	100.00		
一般洽公民眾	13.00	84.62	15.38	
其 他	7.00	85.71	14.29	

表四、民眾對本院提供各項服務功能的看法

107年9月1日至30日

單位：人數；%

身份別	「法院開庭進度查詢APP」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	460 100.00	204 92.31	17 7.69	105 22.83	134 29.13
原告或聲請人	50 10.87	12 85.71	2 14.29	4 8.00	32 64.00
被告或相對人	48 10.43	9 90.00	1 10.00	7 14.58	31 64.58
證人	8 1.74			2 25.00	6 75.00
律師	253 55.00	139 90.85	14 9.15	71 28.06	29 11.46
法務或律師助理	49 10.65	28 100.00		10 20.41	11 22.45
地政士或其助理	2 0.43	1 100.00			1 50.00
一般洽公民眾	39 8.48	12 100.00		8 20.51	19 48.72
其他	11 2.39	3 100.00		3 27.27	5 45.45

表四、民眾對本院提供各項服務功能的看法(續 1)

107 年 9 月 1 日至 30 日

單位：人數；%

身 份 別	「 法 院 案 件 進 度 查 詢 A P P 」 服 務				
	填寫人數	知 道 且 使 用 過		知道但沒用過	不知道
		滿意	不滿意		
總 計	432 100.00	149 92.55	12 7.45	137 31.71	134 31.02
原 告 或 聲 請 人	42 9.72	12 100.00		2 4.76	28 66.67
被 告 或 相 對 人	37 8.56	9 100.00		5 13.51	23 62.16
證 人	7 1.62			1 14.29	6 85.71
律 師	250 57.87	100 90.91	10 9.09	101 40.40	39 15.60
法 務 或 律 師 助 理	48 11.11	16 94.12	1 5.88	18 37.50	13 27.08
地 政 士 或 其 助 理	2 0.46	1 100.00			1 50.00
一 般 洽 公 民 眾	36 8.33	10 100.00		7 19.44	19 52.78
其 他	10 2.31	1 50.00	1 50.00	3 30.00	5 50.00

表四、民眾對本院提供各項服務功能的看法(續 2)

107 年 9 月 1 日至 30 日

單位：人數；%

身 份 別	「 線 上 起 訴 」 服 務				
	填寫人數	知 道 且 使 用 過		知道但沒用過	不知道
		滿意	不滿意		
總 計	412 100.00	65 95.59	3 4.41	189 45.87	155 37.62
原告或聲請人	40 9.71	7 100.00		2 5.00	31 77.50
被告或相對人	36 8.74	5 100.00		7 19.44	24 66.67
證 人	6 1.46	1 100.00			5 83.33
律 師	239 58.01	37 97.37	1 2.63	151 63.18	50 20.92
法務或律師助理	47 11.41	8 80.00	2 20.00	19 40.43	18 38.30
地政士或其助理	1 0.24				1 100.00
一般洽公民眾	34 8.25	7 100.00		5 14.71	22 64.71
其 他	9 2.18			5 55.56	4 44.44

表四、民眾對本院提供各項服務功能的看法(續完)

107年9月1日至30日

單位：人數；%

身 份 別	「 電 子 筆 錄 調 閱 」 服 務				
	填寫人數	知 道 且 使 用 過		知道但沒用過	不知道
		滿意	不滿意		
總 計	429 100.00	278 93.60	19 6.40	36 8.39	96 22.38
原告或聲請人	41 9.56	9 90.00	1 10.00	3 7.32	28 68.29
被告或相對人	34 7.93	3 75.00	1 25.00	6 17.65	24 70.59
證 人	6 1.40	1 100.00			5 83.33
律 師	254 59.21	219 93.99	14 6.01	15 5.91	6 2.36
法務或律師助理	49 11.42	34 91.89	3 8.11	4 8.16	8 16.33
地政士或其助理	1 0.23				1 100.00
一般洽公民眾	35 8.16	10 100.00		4 11.43	21 60.00
其 他	9 2.10	2 100.00		4 44.44	3 33.33

表五、民眾對本院滿意之相關事蹟彙整表

107年9月1日至30日止

民眾反映事項	反映則數	受理意見單位	受理意見單位人次
合計	18	本院合計	33
服務優良	17	聯合服務中心	8
		閱卷室	8
		志工	8
		法警	5
		庭務員	3
法官公正	1	其他	1

表六、民眾對本院各項行政服務建議事項表

107年9月1日至30日

區分	內容	反映則數	受理意見單位
合計		65	
人員教育	法律諮詢的專業和明確指導可以再進步	1	訴訟輔導科
民眾查詢系統	為何無法電話/傳真身分證或委任狀查案	1	閱卷室 刑事科
本院網站	網站系統不夠穩定，常當掉	6	資訊室
	裁判書上傳過慢	4	
	介面不夠友善	3	
	介面功能不好操作	1	
	加強電子化, 配合電子憑證，簡化民眾來回的查詢時間及人力	1	
	各股分機連結網址建議改在首頁	1	
	判決書無寄出的資訊查詢	1	
版面陳舊	1		

區分	內容	反映則數	受理意見單位
開庭進度查詢 APP 功能	介面功能不好操作	7	資訊室
	網站系統不夠穩定，常當掉	3	
	列印字體太小	1	
案件進度查詢 APP 功能	介面功能不好操作	7	閱卷室 刑事科
	為何無法電話/傳真身分證或委任狀查案	2	
線上起訴功能	電子化不普及等製作成 DVD 太久	1	資訊室
電子筆錄調閱 功能	費用太高	5	
	電子筆錄上傳太慢	5	
	電子筆錄不是全部	2	
	網頁速度太慢	2	
	調解及現勘筆錄沒有開放很不方便	1	
	函文無法調閱仍需閱卷	1	
	apple 電腦無法打開檔案	1	
不方便、不常用、不習慣、用不到	1		
硬體設施空間 配置	司法多元支付請多增加幾種，如 icash、ipass 等	2	總務科
	廁所磁磚破損易讓人跌倒，高等法院是神聖的機關，所以請改善不予人不佳觀感！	1	
	沒有販賣機	1	
	停車服務事先不知	1	
	無障礙空間設備	1	

表七、民眾對本院提供各項資訊服務未使用原因

107年9月1日至30日

區分	內容	反映則數	受理意見單位
合計		60	資訊室
電子筆錄調閱功能未使用原因	不方便、不常用、不習慣、用不到	3	
線上起訴功能未使用原因	不方便、不常用、不習慣、用不到	19	
	作業太慢	1	
	親送比較有安全感	1	
開庭進度查詢APP未使用原因	不方便、不常用、不習慣、用不到	13	
	習慣使用電腦版或網頁版	3	
	網站系統不夠穩定，常當掉	1	
	未有案件	1	
案件進度查詢APP未使用原因	不方便、不常用、不習慣、用不到	15	
	習慣使用電腦版或網頁版	2	
	網站系統不夠穩定，常當掉	1	