

# 民眾對本院行政服務品質滿意程度調查報告

報告日期：01 10 01

- 一、本年度「民眾對法院行政服務品質意見調查」已順利完成，九月份累計回收 391 份問卷，其中自行填報 251 份，占 64.19%，訪問調查 140 份，占 35.81%；回收樣本中以「律師」計 133 份（占 34.02%）填寫問卷最為踴躍，次為「被告或相對人」計 60 份（占 15.35%）、「原告或聲請人」及「法務或律師助理」計 56 份（占 14.32%）。
- 二、根據調查結果顯示民眾對本院各項行政服務總體表現感覺滿意者為 77.45%，普通者占 20.70%，不滿意者占 1.85%；其中對行政人員的服務品質滿意度為 88.15%，如與去年比較，感覺滿意之比率增加了 1.47 個百分點，感覺不滿意之比率則減少 2.05 個百分點，民眾對本院行政人員的服務品質持續表示肯定；對各項軟硬體設施滿意度則在七成上下，究其對本院軟硬體設施滿意度偏低的原因如下：
  1. 整潔及舒適：因調查期間逢本院進行天花板施工，有民眾反映二樓走廊灰塵太多及空氣品質差，另有不少民眾反映女廁所燈光太暗及老舊宜重新整修。
  2. 指標及位置略圖：本院標示牌字體太小、廁所指標不清及福利社不好找。
  3. 等候區的空間配置：本次調查最多民眾反映等候區應放些書報雜誌或法令宣導書刊，避免枯燥無聊。
  4. 各種書狀範例：字太小、範例內容須加強。
  5. 電腦查詢系統：經常故障。
  6. 飲水機不夠清潔。
- 三、彙整第四週民眾對本院其他意見及建議如次：
  1. 有時於開庭中，仍可聽到法庭走道外有辯護人高分貝談話，影響當事人之安寧，可否規劃一個區域供辯護人談話，以避免打擾他人。
  2. 開庭不準時（5 人次），庭訊不要安排太密集，以免安排在後面的案

- 子等候過久。
- 3．請增加吸煙室。
- 4．入口處請用飛機場式的設備探測，以尊重人民權益，且可迅速通行。

表一 民眾對本院各項行政服務品質滿意程度

九十一年九月一日至三十日止

單位：人次；%

| 項 目 別    | 填寫人次  |     | 滿 意   |       | 普 通 |       | 不 滿 意 |      |
|----------|-------|-----|-------|-------|-----|-------|-------|------|
|          |       | 百分比 |       | 百分比   |     | 百分比   |       | 百分比  |
| 總 計      | 2,980 | 100 | 2,308 | 77.45 | 617 | 20.70 | 55    | 1.85 |
| 服務品質 計   | 1,156 | 100 | 1,019 | 88.15 | 130 | 11.25 | 7     | 0.60 |
| 人員的服務態度  | 391   | 100 | 354   | 90.54 | 33  | 8.44  | 4     | 1.02 |
| 人員的辦事效率  | 389   | 100 | 342   | 87.92 | 46  | 11.83 | 1     | 0.25 |
| 人員的專業知識  | 376   | 100 | 323   | 85.90 | 51  | 13.56 | 2     | 0.54 |
| 軟硬體設施 計  | 1,824 | 100 | 1,289 | 70.67 | 487 | 26.70 | 48    | 2.63 |
| 環境的整潔及舒適 | 382   | 100 | 299   | 78.28 | 74  | 19.37 | 9     | 2.35 |
| 指標及位置略圖  | 375   | 100 | 259   | 69.06 | 106 | 28.27 | 10    | 2.67 |
| 等候區的空間配置 | 378   | 100 | 261   | 69.05 | 108 | 28.57 | 9     | 2.38 |
| 各種書狀範例   | 356   | 100 | 245   | 68.83 | 105 | 29.49 | 6     | 1.68 |
| 電腦查詢系統   | 333   | 100 | 225   | 67.57 | 94  | 28.23 | 14    | 4.20 |

四、在回收 391 份問卷中有 60.36 % 的民眾 ( 236 份 ) 曾上過本院網站查看資訊，其中以律師及法務 ( 或律師 ) 助理上網比率達八成較高；當事人近四成也曾利用本院網站查詢資訊。在上網民眾中有 81.31 % 民眾認為本院網站已提供足夠的服務功能，但仍有 18.69 % 的民眾覺得本院網站內容尚有不足，第四週民眾建議需加強或增加之服務功能如下：

- 1．主文登錄至電腦，可否在宣判後儘速為之 ( 3 人次 )。
- 2．判決全文查詢不完整 ( 2 人次 )。
- 3．一般判決內容可顯示備查 3 個月。
- 4．對律師請求上網閱卷事宜請再加強。
- 5．筆錄閱卷仍嫌不夠迅速。

**表二 民眾對本院電子化服務的看法**

九十一年九月一日至三十日止

單位：份：%

| 身 份 別   | 總 計 |       | 至 法 院 網 站 上 網 情 形 |       |       |       |            |            |           |
|---------|-----|-------|-------------------|-------|-------|-------|------------|------------|-----------|
|         | 份   | %     | 上 網<br>小 計        | 經 常   | 偶 而   | 很 少   | 沒 有<br>上 網 | 不 會<br>上 網 | 本項<br>未勾選 |
| 總計      | 391 | 100.0 | 60.36             | 24.04 | 22.51 | 13.81 | 25.83      | 11.25      | 2.56      |
| 原告或聲請人  | 56  | 100.0 | 44.64             | 10.71 | 10.71 | 23.21 | 37.50      | 14.29      | 3.58      |
| 被告或相對人  | 60  | 100.0 | 26.67             | 5.00  | 6.67  | 15.00 | 46.67      | 25.00      | 1.66      |
| 證人      | 25  | 100.0 | 40.00             | 4.00  | 28.00 | 8.00  | 36.00      | 24.00      | -         |
| 律師      | 133 | 100.0 | 83.46             | 42.11 | 32.33 | 9.02  | 9.77       | 3.01       | 3.76      |
| 法務或律師助理 | 56  | 100.0 | 82.14             | 42.86 | 28.57 | 10.71 | 16.07      | -          | 1.79      |
| 代書或代書助理 | 3   | 100.0 | 66.67             | -     | 33.33 | 33.33 | 33.33      | -          | -         |
| 一般洽公民眾  | 43  | 100.0 | 41.86             | -     | 20.93 | 20.93 | 34.88      | 20.93      | 2.56      |
| 其他      | 15  | 100.0 | 53.33             | 26.67 | 13.33 | 13.33 | 33.33      | 13.33      | -         |

