

民眾對本院行政服務品質滿意程度調查報告

報告日期：02/10/06

一、調查問卷回收狀況

本年度「民眾對法院行政服務品質意見調查」已順利完成，本院九月份累計回收 341 份問卷，其中由民眾自行填寫 161 份，占 47.21%，由本院志工訪問調查 180 份，占 52.79%；回收樣本中以「被告或相對人」填寫問卷最為踴躍，計 85 份（占 24.93%），次為「律師」及「法務或律師助理」各計 64 份（占 18.77%），「原告或聲請人」計 61 份（占 17.89%）。

表一 民眾對本院行政服務品質意見調查表回收情形

九十二年九月一日至三十日止

單位：份數；%

身 份 別	合 計		自 行 填 報		訪 查	
	回 收 份 數	分 配 比	回 收 份 數	分 配 比	回 收 份 數	分 配 比
總 計	341	100.00	161	47.21	180	52.79
原 告 或 聲 請 人	61	100.00	19	31.15	42	68.85
被 告 或 相 對 人	85	100.00	12	14.12	73	85.88
證 人	24	100.00	7	29.17	17	70.83
律 師	64	100.00	51	79.69	13	20.31
法 務 或 律 師 助 理	64	100.00	54	84.38	10	15.63
代 書 或 代 書 助 理	2	100.00	-	-	2	100.00
一 般 洽 公 民 眾	31	100.00	15	48.39	16	51.61
其 他	10	100.00	3	30.00	7	70.00

二、本院各項行政服務品質滿意程度

(一)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 84.33%，普通者占 14.26%，不滿意者占 1.40%，整體滿意度較去年同期提高了 6.88 個百分點，不滿意之比率則略降 0.45 個百分點。如依行政人員之服務品質與本院軟硬體設施分別觀察，民眾對本院行政人員的服務品質滿意度為 86.24%，雖較去年同期略減 1.91 個百分點，但服務態度、辦事效率及專業知識等各項滿意度仍都維持在八成五以上，顯見民眾對本院行政人員之服務品質仍表示肯定；而對各項軟硬體設施滿意度為 83.12%，則較去年同期大幅增加 12.45 個百分點，其中除「電腦查詢系統」外，其餘各項增幅皆在 10 個百分點以上，究其原因，除了回應民眾之意見致力改善外，去年調查期間因本院正值法庭大廈電路管線工程施工，致滿意度偏低亦為主因。

(二)民眾對本院行政服務及軟硬體設施不滿意的原因及建議如下：

- 1.服務態度：服務人員臉上笑容不足，有時態度不夠親切。
- 2.整潔及舒適：建議增設吸煙區，以避免廁所內充滿煙味。
- 3.指標及位置略圖：本院標示牌字體太小。(去年調查亦有民眾反映)
- 4.等候區的空間配置：民眾反映等候區書報雜誌過少，另有民眾建議二、三樓走廊應放置時鐘。(去年調查亦有民眾反映)
- 5.電腦查詢系統：經常故障。(去年亦有民眾反映)

表二 民眾對本院各項行政服務品質滿意程度

單位：%;百分點

項 目 別	92 年 9 月			91 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	84.33	14.26	1.40	77.4	20.70	1.85	6.88	-6.44	-0.45
服務品質 計	86.24	13.05	0.70	88.1	11.25	0.60	-1.9	1.80	0.10
人員的服務態度	87.68	11.44	0.88	90.5	8.44	1.02	-2.8	3.00	-0.14
人員的辦事效率	85.93	13.47	0.60	87.9	11.83	0.25	-1.9	1.64	0.35
人員的專業知識	85.05	14.33	0.62	85.9	13.56	0.54	-0.8	0.77	0.08
軟硬體設施 計	83.12	15.03	1.85	70.6	26.70	2.63	12.4	-11.6	-0.78
環境的整潔及舒	88.99	9.79	1.22	78.2	19.37	2.35	10.7	-9.58	-1.13
指標及位置略圖	83.74	14.72	1.53	69.0	28.27	2.67	14.6	-13.5	-1.14
等候區的空間配	85.40	13.35	1.24	69.0	28.57	2.38	16.3	-15.2	-1.14

各種書狀範例	81.41	17.63	0.96	68.8	29.49	1.68	12.5	-11.8	-0.72
電腦查詢系統	74.91	20.49	4.59	67.5	28.23	4.20	7.34	-7.74	0.39

三、本院資訊網站各項服務功能

(一)在回收的 341 份問卷中，有 52%的民眾使用本院提供之資訊網站，其中以「律師」、「法務或律師助理」及「原告或聲請人」使用較頻繁；曾利用本院網站之民眾中有 78.13%認為符合需求，21.87%認為尚需改進；各項主要服務功能中，「主文公告查詢」及「裁判書查詢」二項，各有二成七以上之民眾認為尚需改進。

(二)洽公民眾建議需改進或增加之服務功能如下：

- 1.主文公告查詢：主文登錄至電腦太慢，可否在宣判後儘速為之。
- 2.裁判書查詢：部分判決網路上查不到，周延性有待加強。
- 3.各類書狀範例：當法條或範例變更時，請註明上傳範例的時間，以避免用到舊範例。
- 4.庭期查詢服務：內容不夠周延，有時查不到開庭庭期。
- 5.網站上欠缺「法律諮詢」之功能。
- 6.假日各法院網站常無法連線。
- 7.連線速度過慢，網頁要開很久。

表三 民眾對本院資訊網站服務功能的看法

九十二年九月一日至三十日止

單位：%

身份別	總計		主文公告查詢		裁判書查詢		各類書狀範例		訴訟須知		庭期查詢服務	
	符合需求	尚需改進	符合需求	尚需改進	符合需求	尚需改進	符合需求	尚需改進	符合需求	尚需改進	符合需求	尚需改進
總計	78.13	21.87	72.00	28.00	72.94	27.06	81.12	18.88	81.69	18.31	84.87	15.13
原告或聲請人	70.63	29.37	74.07	25.93	61.54	38.46	68.00	32.00	69.57	30.43	80.00	20.00

被告 或相 對人	80.22	19.78	72.22	27.78	68.42	31.58	83.33	16.67	78.95	21.05	100.00	0.00
律師	76.21	23.79	58.49	41.51	71.43	28.57	87.18	12.82	90.00	10.00	80.43	19.57
法務 或律 師助 理	80.90	19.10	78.72	21.28	82.98	17.02	80.00	20.00	81.82	18.18	81.08	18.92
其他	82.73	17.27	83.33	16.67	72.41	27.59	84.62	15.38	81.48	18.52	92.59	7.41

四、民眾對本院其他意見及建議：

- 1.對於學生參訪的準備工作不夠周延完善，致使學生到處亂跑，影響當事人之安寧，破壞法庭秩序。
- 2.開庭不準時，庭訊不要安排太密集，以免安排在後面的案子等候過久。
- 3.傳票請提早寄，以免當事人錯過開庭時間（最好三星期以前寄）。
- 4.請設置自動販賣機。
- 5.原告與被告的開庭等待區，能區隔分開，以減少不必要的爭吵。
- 6.請規劃供民眾洽公或開庭之停車位。
- 7.閱卷室之收費方式：目前新收費方式太過煩雜耗時，建議改採收銀機開收據或恢復舊制，較為便民。
- 8.數位光碟錄音內容有雜音與干擾，無法句句聽抄。