

「民眾對本院行政服務品質意見調查」結果報告

報告日期：96.10.05

96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482份（民事庭大廈260份，刑事庭大廈222份），其中由民眾自行填報295份，占61.20%，由本院志工訪問調查187份，占38.80%。回收樣本中係由當事人原告或被告填寫者居多占三成五，律師填寫者占二成七（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達93.69%，較去年同期增加2.58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93.69%，普通者占5.82%，不滿意者占0.50%，整體滿意度較去年同期增加2.58個百分點。（詳表二）

二、九成四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94.43%，較去年同期增加1.30個百分點；其中以「辦事效率」滿意度最高為94.78%，「服務態度」滿意度較低為94.18%。與去年同期比較，「辦事效率」及「專業知識」較去年同期增加，「服務態度」略減0.07個百分點。本年行政人員的服務品質滿意度達成93%以上的目標。（詳表二）

三、民眾對本院軟硬體設施滿意度為93.09%，較去年同期增加3.66個百分點

民眾對本院軟硬體設施滿意度為93.09%，較去年同期增加3.66個百分點；其中以「環境的整潔及舒適」滿意度最高98.13%，其次為「硬體設施及空間配置」95.40%，最低為「各種書狀範例」88.71%。與去年同期比較，由於刑事庭大廈法庭整修工程結束，民眾對整體設施的觀感提升，各項目滿意度均較去年增加，其中「硬體設施及空間配置」增加6.34個百分點最多，其次為「民眾查詢系統」增加4.17個百分點。本年民眾對本院軟硬體設施滿意度亦達到環境設施滿意度88%以上之品質目

標。(詳表二)

四、民眾對民庭服務品質整體滿意度較去年約增加三個百分點，而對刑庭之整體滿意度較去年約增加二個百分點

如依場所別觀察，民庭行政人員服務品質滿意度 94.68%，較去年增加 3.28 個百分點；刑庭滿意度 92.50%，較去年同期增加 1.88 個百分點。顯示多數民眾對於行政人員服務品質給予高度評價。

再比較兩個場所軟硬體設施之滿意度，民、刑庭分別為 93.33%、92.80%，相較去年同期滿意度各增加 3.69、3.73 個百分點，其中刑庭以「硬體設施及空間配置」及「環境的整潔及舒適」滿意度較去年增加 9.87、5.63 個百分點較多。如上所述，係法庭整修工程完成致滿意度回升。(詳表三、四)

五、五成二的民眾曾在今年內瀏覽過本院資訊網站，其中律師上網比率最高為 81.10%

回收有效問卷中有 52.31%的民眾曾於今年上過本院資訊網站查看，其中以律師上網比率最高為 81.10%，其次為法務或律師助理為 63.79%，與去年同期比較，分別增加 1.96、2.25 個百分點；其上網比率增加原因應與本院網站自今年 1 月起提供「開庭進度查詢」服務有關，該查詢功能可即時獲知案件開庭時間及開庭進度等，對於律師到院時間掌握助益頗大。(詳表五)

六、今年內使用過本院資訊網站的民眾對提供之資訊、訴訟協助（及業務宣導）及整體評價滿意度分別為八成八、八成九及九成

今年使用過本院網站之民眾有 87.92%認為本院網站提供之各項資訊已足夠，89.26%認為網站提供之訴訟協助及業務宣導已足夠；民眾對本院網站整體評價為「佳」者計 89.75%，認為「尚可」者有 9.43%，認為「需改進」者有 0.82%。隨著網際網路普及化，使用本院網站之民眾漸增，因此網站所提供之功能及服務也需創新及更多元化，才能符合便民高效的目標。(詳表五)

七、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

96年9月1日至30日止

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	482	100.00	295	61.20	187	38.80
原 告 或 聲 請 人	80	100.00	37	46.25	43	53.75
被 告 或 相 對 人	90	100.00	22	24.44	68	75.56
證 人	30	100.00	18	60.00	12	40.00
律 師	129	100.00	111	86.05	18	13.95
法 務 或 律 師 助 理	59	100.00	46	77.97	13	22.03
代 書 或 代 書 助 理	4	100.00	3	75.00	1	25.00
一 般 洽 公 民 眾	50	100.00	35	70.00	15	30.00
其 他	40	100.00	23	57.50	17	42.50

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	96年9月			95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	93.69	5.82	0.50	91.11	8.16	0.73	2.58	-2.34	-0.23
行政人員服務品質 計	94.43	4.95	0.63	93.13	6.15	0.71	1.30	-1.20	-0.08
服務態度	94.18	4.99	0.83	94.25	5.19	0.56	-0.07	-0.20	0.27
辦事效率	94.78	4.59	0.63	92.70	6.55	0.75	2.08	-1.96	-0.12
專業知識	94.32	5.26	0.42	92.36	6.79	0.85	1.96	-1.53	-0.43
軟硬體設施 計	93.09	6.52	0.39	89.43	9.82	0.75	3.66	-3.30	-0.36
環境的整潔及舒適	98.13	1.87	-	95.15	4.66	0.19	2.98	-2.79	-0.19
硬體設施及空間配置	95.40	4.39	0.21	89.06	10.19	0.75	6.34	-5.80	-0.54
各種書狀範例	88.71	10.83	0.46	86.89	12.62	0.49	1.82	-1.79	-0.03
民眾查詢系統	88.89	10.08	1.03	84.72	13.47	1.81	4.17	-3.39	-0.78

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	96 年 9 月			95 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	94.68	4.92	0.40	91.40	8.09	0.51	3.28	-3.17	-0.11
行政人員服務品質 計	96.39	3.23	0.39	93.52	5.97	0.51	2.87	-2.74	-0.12
服務態度	95.77	3.85	0.38	94.31	5.39	0.30	1.46	-1.54	0.08
辦事效率	96.90	2.71	0.39	93.41	5.99	0.60	3.49	-3.28	-0.21
專業知識	96.50	3.11	0.39	92.76	6.58	0.66	3.74	-3.47	-0.27
軟硬體設施 計	93.33	6.26	0.41	89.64	9.85	0.51	3.69	-3.59	-0.10
環境的整潔及舒適	98.84	1.16	-	97.29	2.71	-	1.55	-1.55	-
硬體設施及空間配置	96.14	3.47	0.39	91.77	7.93	0.30	4.37	-4.46	0.09
各種書狀範例	89.17	10.42	0.42	84.59	15.04	0.38	4.58	-4.62	0.04
民眾查詢系統	87.96	11.11	0.93	82.14	16.27	1.59	5.82	-5.16	-0.66

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	96 年 9 月			95 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	92.50	6.89	0.61	90.62	8.27	1.11	1.88	-1.38	-0.50
行政人員服務品質 計	92.12	6.97	0.91	92.48	6.47	1.05	-0.36	0.50	-0.14
服務態度	92.31	6.33	1.36	94.15	4.88	0.98	-1.84	1.45	0.38
辦事效率	92.31	6.79	0.90	91.50	7.50	1.00	0.81	-0.71	-0.10
專業知識	91.74	7.80	0.46	91.62	7.19	1.20	0.12	0.61	-0.74
軟硬體設施 計	92.80	6.82	0.37	89.07	9.77	1.17	3.73	-2.95	-0.80
環境的整潔及舒適	97.30	2.70	-	91.67	7.84	0.49	5.63	-5.14	-0.49
硬體設施及空間配置	94.52	5.48	-	84.65	13.86	1.49	9.87	-8.38	-1.49
各種書狀範例	88.14	11.34	0.52	91.10	8.22	0.68	-2.96	3.12	-0.16
民眾查詢系統	90.06	8.77	1.17	89.55	8.21	2.24	0.51	0.56	-1.07

表五 民眾對本院資訊網站服務功能的看法

96年9月1日至30日止

單位：人；人次；%

身 份 別	今年內是否曾使用法院網站				網站提供之各項資訊是否足夠		
	是	百分比	否	百分比	填寫人次	是	否
總 計	249	52.31	227	47.69	240	87.92	12.08
原告或聲請人	36	45.00	44	55.00	35	85.71	14.29
被告或相對人	33	36.67	57	63.33	33	87.88	12.12
證 人	11	36.67	19	63.33	11	90.91	9.09
律 師	103	81.10	24	18.90	98	84.69	15.31
法務或律師助理	37	63.79	21	36.21	36	100.00	-
代書或代書助理	1	33.33	2	66.67	1	-	100.00
一般洽公民眾	18	36.73	31	63.27	16	81.25	18.75
其 他	10	25.64	29	74.36	10	100.00	-

表五 民眾對本院資訊網站服務功能的看法（續）

96年9月1日至30日止

單位：人次；%

身 份 別	網 站 提 供 之 訴 訟 協 助 及 業 務 宣 導 是 否 足 夠			對 網 站 總 體 評 價			
	填寫人次	是	否	填寫人次	佳	尚可	需改進
總 計	242	89.26	10.74	244	89.75	9.43	0.82
原告或聲請人	35	88.57	11.43	35	82.86	11.43	5.71
被告或相對人	33	81.82	18.18	33	81.82	18.18	-
證 人	11	100.00	-	10	90.00	10.00	-
律 師	100	89.00	11.00	100	95.00	5.00	-
法務或律師助理	36	97.22	2.78	37	91.89	8.11	-
代書或代書助理	1	-	100.00	1	100.00	-	-
一般洽公民眾	16	81.25	18.75	18	77.78	22.22	-
其 他	10	100.00	-	10	100.00	-	-

民眾反映意見彙編

本院辦理「民眾對法院行政服務品質意見調查」民眾對服務品質不滿意的原因及本院網站需改進或增加服務之功能彙整如表 1，服務人員滿意事蹟彙整如表 2。

表 1、民眾對本院各項行政服務建議事項表

96 年 9 月 1 日至 30 日止

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	光線不夠亮。	1	總務科	
		指示標示顏色太暗沉，字體稍嫌小不明顯。	1		
		法庭內的座席可否有高度的調整，後面的座位易被前面擋到，為了能看清楚司法人員的執法態度，希望能有所改進，謝謝!	1		
	刑庭	刑事庭太小間了, 旁聽位子不夠。	1		
		整體空間略嫌擁擠老舊。	1		
		光線太暗(十八法庭門口)。	1		
		難停車。	1		
		殘障爬坡道不明顯。	1		
			硬體老舊公共安全為首要。		1
	各種書狀範例	刑庭	書狀範例多一點，各法院統一範例。		1
民庭		缺實際範例。	1		
民眾查詢系統	刑庭	不好查。	2	資訊室	
	民庭	查詢系統(庭期)分按股別查詢耗時，且不知法官姓名(查詢不到)。	1		
其他	刑庭	出庭作證不需連續寄發多張傳票，以免造成當事人多次往頌聽。	1	文書科	
	民庭	數位化閱卷。	1		
		查詢案號時，如未帶身分證等證件證明時，應可詢問當事人身分證號碼或有更好之方式代替之。	1		
		1. 閱卷室如閱卷人多時，宜由一樓聯合服務中心內之影印機分擔影印工作，並紓解影印人潮，至於帳務則採技術克服。 2. 之前對於殘障律師或人士之閱卷，閱卷人員均採主動一次服務，避免行動不便再跑二次，現在似乎無法維持以前服務，希改進!	1		
民庭	不要再抽號碼牌遞狀。	1	訴訟輔導科		

項目	場所	內容	反映人次	受理意見單位
		請民事庭可開放收受刑事庭的狀紙，刑事庭可收受民事庭的狀紙，法警於夜間或假日代收狀紙時服務態度良好，民刑事狀紙均可代為收受。	1	
	刑庭	服務中心抽號碼牌將會造成我們當事人的不便。	1	
	民庭	對於證人問案時間從下午問到晚上10點多左右，法院應提供便當或有時間讓證人有吃飯時間，已維證人權益。	1	審判業務
		開庭可否準時。	3	
		法官有時比較兇。	1	
	刑庭	書記官記錄很慢，很多都沒記錄，向書記官反應，只回答她只記重點。	1	
		多聽被告的聲音。	4	
		翻譯席說話態度不佳、不公道。	1	
		訴訟品質可以快一點好一點，案件過長對受害者也是一種折磨。	1	
		沒什麼機會給我發問，就一直叫我們取消上訴。	1	
		公設辯護人不能深入了解案況，以替被告作無罪之有力辯護，應設立公設辯護人之獎懲制度，獎勵能為被告申訴為無罪判決，以提升無罪推定主義之原則。	1	
		時間不準確。	4	
本院網站功能或服務		裁判書揭示應儘快公佈，例假日應包括在內。	3	資訊室
		法官裁判品質評比。	1	
		法條查詢。	1	
		裁判書類揭示請儘快辦理。	1	
		最好有案例可供參考。	1	
		可再加強對原告的權利告知。	1	
		加強開庭進度查詢。	1	
		網站上裁判書全文將當事人姓名改甲、乙、丙、丁，很難檢索，且內文很難看懂。	1	
		已確定之非訟事件，可否去除當事人名稱之方式給予上網參考。	1	
		部分裁判書仍然無法查詢到。	1	
		有時候在非維修時段也有無法連線的問題。	1	
		網站搜尋引擎待改進。	1	
		裁判書主文無股別不易查得。	1	
	裁判書回覆用人名查。	1		

表 2、民眾對本院行政服務人員滿意之相關事蹟彙整表

96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	聯合服務中心吳世雄書記官主動親切。	2
	環境配置等氣氛與國外相較，一切都非常得體。	1
	訴訟輔導科書記官說的很詳細。	5
	工作人員服務態度良好，廁所乾淨整齊，提供衛生紙非常貼心。	1
	閱卷室的服務較之前幾年有顯著的改善，目前的服務非常好。	1
民庭	黃德煌服務態度良好。	4
	朱渭陽同仁很客氣。	1
	訴訟輔導科書記官指導非常詳細。	8
	志工服務非常貼心。	1
	閱卷室服務親切、迅速，尤其黃書記官服務好。	21