

「民眾對法院行政服務品質意見調查」結果報告

臺灣高等法院臺中分院統計室

103年9月份「民眾對法院行政服務品質意見調查」，計回收調查表193份，其中由民眾自行填寫113份，占58.55%，由本院志工訪查80份，占41.45%，感謝各相關單位的協助配合。本次調查為貫徹為民服務之精神，並提升及持續改善服務品質，蒐集民眾具體意見及建議供本院參辦改進，加速實現司法為民的理念。茲將調查結果摘述如下：

一、調查表回收狀況

本次回收調查表共計193份，其中填表人以一般洽公民眾61份最多，占31.61%；法務或律師助理59份次之，占30.57%（詳表1），而洽公單位以聯合服務中心143人次居多，占41.69%（詳表2）。

二、行政服務品質滿意程度分析

（一）總體表現滿意者為93.09%，較去年9月提高3.46個百分點

根據調查結果顯示民眾對法院各項行政服務總體表現感到滿意者為93.09%，普通者占6.84%，不滿意者占0.07%，整體滿意度較去年同月提高了3.46個百分點，不滿意度則降0.52個百分點。（詳表3）

單位：%；百分點

103年9月		102年9月		增減比較	
滿意	不滿意	滿意	不滿意	滿意	不滿意
93.09	0.07	89.63	0.59	3.46	-0.52

（二）民眾對行政人員服務品質滿意度為95.33%

行政人員服務品質包含服務態度、辦事效率與專業知識。根據調查結果顯示民眾對本院行政人員的服務品質滿意度為95.33%，較去年同月調查提高滿意度0.72個百分點，其中以行政人員的服務態度滿意度提高1.76個百分點為最多，對行政人員服務品質專業知識滿意度降1.14個百分點；而民眾對本院行政人員的服務品質無不滿意之情形。（詳表3）

單位：% ；百分點

項 目 別	103 年 9 月		102 年 9 月		增減比較	
	滿意	不滿意	滿意	不滿意	滿意	不滿意
行政人員服務品質	95.33		94.61		0.72	
服務態度	96.37		94.61		1.76	
辦事效率	95.31		93.78		1.53	
專業知識	94.30		95.44		-1.14	

(三) 軟硬體設施滿意度為 91.40%

軟硬體設施包含環境的整潔及舒適、硬體設施及空間配置、各種書狀範例與民眾查詢系統。根據調查結果顯示民眾對本院軟硬體設施滿意度為 91.40%，較去年同月調查滿意度提高 5.51 個百分點，其中硬體設施及空間配置滿意度提高 8.69 個百分點為最多；而不滿意度為 0.13%，較去年同月調查不滿意度降了 0.91 個百分點，其中以民眾查詢系統不滿意度提高 0.11 個百分點。(詳表 3)

單位：% ；百分點

項 目 別	103 年 9 月		102 年 9 月		增減比較	
	滿意	不滿意	滿意	不滿意	滿意	不滿意
軟硬體設施	91.40	0.13	85.89	1.04	5.51	-0.91
環境的整潔及舒適	94.79		88.80	0.41	5.99	-0.41
硬體設施及空間配置	95.83		87.14	2.07	8.69	-2.07
各種書狀範例	86.46		85.48	1.24	0.98	-1.24
民眾查詢系統	88.48	0.52	82.16	0.41	6.32	0.11
軟硬體設施(不含民眾查詢系統)	92.36		87.14	1.24	5.22	-1.24

三、今年內曾使用過本院網站者有 50.78%，其中以律師瀏網率最高為 80.00%，其次法務或律師助理 79.66%

回收的 193 份問卷中有 50.78% 的民眾今年內曾瀏覽過本院網站，其中以律師最高為 80.00%；其次是法務或律師助理 79.66%。(詳表 4)

四、瀏覽過本院網站民眾，認為提供足夠的各項資訊及訴訟協助者有 88.78%

瀏覽過本院網站的民眾中，有 88.78% 的民眾認為本院網站已提供足夠的資訊及訴訟協助；知道本院提供「法院開庭進度查詢 APP」服務者有 72.45%，使用過「法院開庭進度查詢 APP」者占 49.30%，其中滿意度為 97.14%，不滿意者為 2.86%；對網站的總體評價感覺佳者為 85.57%，認為尚可者為 13.40%。

(詳表 4)

五、統計結果表

表 1 民眾對法院行政服務品質意見調查回收情形

場所別：本院 中華民國 103 年 9 月 單位：份；%

身 分 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	193	100.00	113	58.55	80	41.45
原 告 或 聲 請 人	23	100.00	11	47.83	12	52.17
被 告 或 相 對 人	12	100.00	5	41.67	7	58.33
證 人	11	100.00	6	54.55	5	45.45
律 師	25	100.00	18	72.00	7	28.00
法 務 或 律 師 助 理	59	100.00	43	72.88	16	27.12
代 書 或 代 書 助 理	2	100.00	1	50.00	1	50.00
一 般 洽 公 民 眾 其 他	61	100.00	29	47.54	32	52.46

表 2 民眾到各行政單位洽公次數—臺灣高等法院臺中分院

場所別：本院 中華民國 103 年 9 月 單位：人次；%

項 目 別	總 計 (人次)	原 告 或 聲 請 人	被 告 或 相 對 人	證 人	律 師	法 務 或 律 師 助 理	代 書 或 代 書 助 理	一 般 洽 公 民 眾	其 他
總 計	343	11.95	6.41	4.66	13.41	29.45	0.87	33.24	
按洽公單位(人員)分									
聯合服務中心	143	12.59	4.90	3.50	10.49	37.06	1.40	30.07	
閱 卷 室	44		6.82	2.27	36.36	52.27		2.27	
法 警	74	13.51	6.76	8.11	9.46	14.86		47.30	
志 工	82	15.85	8.54	4.88	9.76	17.07	1.22	42.68	
其 他 單 位									

表 3 民眾對各項行政服務品質的看法—臺灣高等法院臺中分院（本年與上年比較）

場所別：本院

中華民國 103 年 9 月

單位：%；百分點

項 目 別	本月			上年同月			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	93.09	6.84	0.07	89.63	9.78	0.59	3.46	-2.94	-0.52
服務品質計	95.33	4.67		94.61	5.39		0.72	-0.72	
服務態度	96.37	3.63		94.61	5.39		1.76	-1.76	
辦事效率	95.31	4.69		93.78	6.22		1.53	-1.53	
專業知識	94.30	5.70		95.44	4.56		-1.14	1.14	
軟硬體設施計	91.40	8.47	0.13	85.89	13.07	1.04	5.51	-4.60	-0.91
環境的整潔及舒適	94.79	5.21		88.80	10.79	0.41	5.99	-5.58	-0.41
硬體設施及空間配置	95.83	4.17		87.14	10.79	2.07	8.69	-6.62	-2.07
各種書狀範例	86.46	13.54		85.48	13.28	1.24	0.98	0.26	-1.24
民眾查詢系統	88.48	10.99	0.52	82.16	17.43	0.41	6.32	-6.44	0.11

表 4 民眾對法院資訊網站服務功能的看法—臺灣高等法院臺中分院

場所別：本院

中華民國 103 年 9 月

單位：人次；%

身 分 別	今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 (人次)	百分比	否 (人次)	百分比	填寫人次	是	否
總 計	98	50.78	95	49.22	98	88.78	11.22
原告或聲請人	8	34.78	15	65.22	8	75.00	25.00
被告或相對人	5	41.67	7	58.33	5	100.00	
證 人	4	36.36	7	63.64	4	75.00	25.00
律 師	20	80.00	5	20.00	20	90.00	10.00
法務或律師助理	47	79.66	12	20.34	47	91.49	8.51
代書或代書助理	1	50.00	1	50.00	1	100.00	
一般洽公民眾 其 他	13	21.31	48	78.69	13	84.62	15.38

表 4 民眾對法院資訊網站服務功能的看法(續)—臺灣高等法院臺中分院

身 份 別	是否知道「法院開庭進度查詢 APP」服務			是否使用過「法院開庭進度查詢 APP」服務		
	填寫人次	知道(%)	不知道(%)	填寫人 次	使用過(%)	沒用過(%)
總 計	98	72.45	27.55	71	49.30	50.70
原告或聲請人	8	37.50	62.50	3	66.67	33.33
被告或相對人	5	80.00	20.00	4	25.00	75.00
證 人	4	25.00	75.00	1	100.00	
律 師	20	90.00	10.00	18	72.22	27.78
法務或律師助理	47	80.85	19.15	38	36.84	63.16
代書或代書助理	1		100.00			
一般洽公民眾	13	53.85	46.15	7	57.14	42.86
其 他						

表 4 民眾對法院資訊網站服務功能的看法(續完)—臺灣高等法院臺中分院

場所別：本院

中 華 民 國 103 年 9 月

單位：人次；%

身 分 別	使用過「法院開庭進度查詢 APP」滿意情形			對 網 站 總 體 評 價			
	填寫人次	滿意(%)	不滿意(%)	填寫人 次	佳	尚可	需改進
總 計	35	97.14	2.86	97	85.57	13.40	1.03
原告或聲請人	2	50.00	50.00	8	62.50	37.50	
被告或相對人	1	100.00		5	80.00		20.00
證 人	1	100.00		4	75.00	25.00	
律 師	13	100.00		19	89.47	10.53	
法務或律師助理	14	100.00		47	85.11	14.89	
代書或代書助理				1	100.00		
一般洽公民眾	4	100.00		13	100.00		
其 他							

六、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」，民眾對各項行政服務及本院網站服務功能建議事項，彙整如表 5，服務人員滿意事蹟，彙整如表 6，對本院提供訴訟關係人「法院開庭進度查詢 APP 軟體」服務，用過但不滿意及知道沒用過原因，彙總如表 7。

項目	意見及建議	反映人次
硬體設施空間配置	大廳燈光暗	1
	單一窗口標示不清	2
	法庭走廊及當事人休息區異常悶熱	1
提供的各種書狀範例	有些書類沒有上架	1
	需標示清楚、淺顯易懂	1
提供查詢及訴訟協助功能	股別分配網站更新太慢	1
	分機資訊似以異動，但網站上未更新	1
	法扶律師諮詢服務建議可延長至下午時段	1
其他	可考慮增加提供自由時報	1
	法院判決認知顯失公平	1
	對於以訴訟為業的人，他可以告全部的里民、警察、檢察官，對警察、司法偵訊、辦案非常清楚，司法機關對這種人有何防制措施，對將司法資源轉化為他個人犯罪工具及幫兇，司法機關有何防制措施？	1

表 6 民眾對本院行政服務人員滿意之事蹟

中華民國 103 年 9 月 1 日至 30 日

場所別	民眾反映服務優良人員及事蹟	反映人次
訴訟輔導科	服務態度親切熱忱、非常有禮貌	5

表 7 法院開庭進度查詢 APP 軟體使用情形

中華民國 103 年 9 月 1 日至 30 日

法院開庭進度查詢 APP 軟體用過但不滿意及知道沒用過原因	反映人次
利用電腦較為方便	4
常常搜尋不到	1
不需要	3
不習慣、太複雜	2
沒智慧型手機	1
尚未下載	1