

「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

101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183份，其中由民眾自行填寫103份，占56.28%，由本院志工訪查80份，占43.72%，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183份，其中填表人以法務或律師助理63份最多，占34.43%；一般洽公民眾38份次之，占20.77%（詳表1），而洽公單位以聯合服務中心118人次居多，占36.65%（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90.12%，較去年9月調查降3.87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90.12%，普通者占9.41%，不滿意者占0.47%，整體滿意度較去年同月調查降了3.87個百分點，不滿意度則增加0.32個百分點。（詳表3）

單位：%；百分點

| 101年9月 | | 100年9月 | | 增減比較 | |
|--------|------|--------|------|-------|------|
| 滿意 | 不滿意 | 滿意 | 不滿意 | 滿意 | 不滿意 |
| 90.12 | 0.47 | 93.99 | 0.15 | -3.87 | 0.32 |

（二）民眾對行政人員服務品質滿意度為95.26%

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95.26%，較去年同月調查降了0.47個百分點，其中以行政人員的專業知識降1.39個百分點為最多；而民眾對本院行政人員的服務品質不滿意情形，比去年同月調查增加0.18個百分點，其中以行政人員的辦事效率增加0.55個百分點。（詳表3）

單位：% ；百分點

| 項 目 別 | 101 年 9 月 | | 100 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 | 95.26 | 0.18 | 95.73 | | -0.47 | 0.18 |
| 服務態度 | 96.72 | | 96.41 | | 0.31 | |
| 辦事效率 | 95.08 | 0.55 | 95.38 | | -0.30 | 0.55 |
| 專業知識 | 93.99 | | 95.38 | | -1.39 | |

(三) 軟硬體設施滿意度為 86.23%

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 86.23% ，較去年同月調查降 6.42 個百分點，其中以各類書狀範例及硬體設施及空間配置降 7.54 個百分點為最多；而不滿意度為 0.69% ，較去年同月調查增加 0.43 個百分點，惟以硬體設施及空間配置不滿意度增加 0.61 個百分點。(詳表 3)

單位：% ；百分點

| 項 目 別 | 101 年 9 月 | | 100 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 | 86.23 | 0.69 | 92.65 | 0.26 | -6.42 | 0.43 |
| 環境的整潔及舒適 | 89.07 | | 94.36 | | -5.29 | |
| 硬體設施及空間配置 | 85.79 | 1.64 | 93.33 | 1.03 | -7.54 | 0.61 |
| 各種書狀範例 | 84.44 | 0.56 | 91.98 | | -7.54 | 0.56 |
| 民眾查詢系統 | 85.56 | 0.56 | 90.81 | | -5.25 | 0.56 |
| 軟硬體設施(不含民眾查詢系統) | 86.45 | 0.73 | 93.24 | 0.35 | -6.79 | 0.38 |

三、五成三民眾今年內曾瀏覽過本院網站，其中以律師上網率最高為 78.57%，其次為法務或律師助理為 69.84%

回收的 183 份問卷中僅有 53.01% 的民眾今年內曾瀏覽過本院網站，其中以律師最高為 78.57%；其次為法務或律師助理為 69.84%。(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 89.69%

瀏覽過本院網站的民眾中，有 89.69% 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「案件進度查詢」服務者有 83.16%，使用過「案件進度查詢」者占 53.16%，其中滿意度為 97.62%，不滿意者為 2.38%；對網站的總體評價感覺佳者為 95.70%，認為尚可者為 4.30%。(詳表 4)

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 101 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 | 90.12 | 9.41 | 0.47 | 93.99 | 5.86 | 0.15 | -3.87 | 3.55 | 0.32 |
| 服務品質計 | 95.26 | 4.55 | 0.18 | 95.73 | 4.27 | | -0.47 | 0.28 | 0.18 |
| 服務態度 | 96.72 | 3.28 | | 96.41 | 3.59 | | 0.31 | -0.31 | |
| 辦事效率 | 95.08 | 4.37 | 0.55 | 95.38 | 4.62 | | -0.30 | -0.25 | 0.55 |
| 專業知識 | 93.99 | 6.01 | | 95.38 | 4.62 | | -1.39 | 1.39 | |
| 軟硬體設施計 | 86.23 | 13.09 | 0.69 | 92.65 | 7.09 | 0.26 | -6.42 | 6.00 | 0.43 |
| 環境的整潔及舒適 | 89.07 | 10.93 | | 94.36 | 5.64 | | -5.29 | 5.29 | |
| 硬體設施及空間配置 | 85.79 | 12.57 | 1.64 | 93.33 | 5.64 | 1.03 | -7.54 | 6.93 | 0.61 |
| 各種書狀範例 | 84.44 | 15.00 | 0.56 | 91.98 | 8.02 | | -7.54 | 6.98 | 0.56 |
| 民眾查詢系統 | 85.56 | 13.89 | 0.56 | 90.81 | 9.19 | | -5.25 | 4.70 | 0.56 |

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 101 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 | | 否 | | 填寫人次 | 是 | 否 |
| | (人次) | 百分比 | (人次) | 百分比 | | | |
| 總 計 | 97 | 53.01 | 86 | 46.99 | 97 | 89.69 | 10.31 |
| 原告或聲請人 | 7 | 46.67 | 8 | 53.33 | 7 | 85.71 | 14.29 |
| 被告或相對人 | 4 | 19.05 | 17 | 80.95 | 4 | 50.00 | 50.00 |
| 證 人 | 1 | 12.50 | 7 | 87.50 | 1 | 100.00 | |
| 律 師 | 22 | 78.57 | 6 | 21.43 | 22 | 100.00 | |
| 法務或律師助理 | 44 | 69.84 | 19 | 30.16 | 44 | 93.18 | 6.82 |
| 代書或代書助理 | 3 | 60.00 | 2 | 40.00 | 3 | 66.67 | 33.33 |
| 一般洽公民眾 | 15 | 39.47 | 23 | 60.53 | 15 | 80.00 | 20.00 |
| 其 他 | 1 | 20.00 | 4 | 80.00 | 1 | 100.00 | |

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「案件進度查詢」服務 | | | 是否使用過「案件進度查詢」服務 | | |
|---------|----------------|--------|--------|-----------------|--------|--------|
| | 填寫人次 | 知道(%) | 不知道(%) | 填寫人次 | 使用過(%) | 沒用過(%) |
| 總 計 | 95 | 83.16 | 16.84 | 79 | 53.16 | 46.84 |
| 原告或聲請人 | 5 | 20.00 | 80.00 | 1 | 100.00 | |
| 被告或相對人 | 4 | 50.00 | 50.00 | 2 | 50.00 | 50.00 |
| 證 人 | 1 | 100.00 | | 1 | | 100.00 |
| 律 師 | 22 | 100.00 | | 22 | 54.55 | 45.45 |
| 法務或律師助理 | 44 | 90.91 | 9.09 | 40 | 50.00 | 50.00 |
| 代書或代書助理 | 3 | 100.00 | | 3 | 100.00 | |
| 一般洽公民眾 | 15 | 60.00 | 40.00 | 9 | 55.56 | 44.44 |
| 其 他 | 1 | 100.00 | | 1 | | 100.00 |

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 101 年 9 月

單位：人次；%

| 身 分 別 | 使用過「案件進度查詢」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 | 42 | 97.62 | 2.38 | 93 | 95.70 | 4.30 | |
| 原告或聲請人 | 1 | 100.00 | | 6 | 100.00 | | |
| 被告或相對人 | 1 | 100.00 | | 3 | 100.00 | | |
| 證 人 | | | | 1 | 100.00 | | |
| 律 師 | 12 | 91.67 | 8.33 | 21 | 100.00 | | |
| 法務或律師助理 | 20 | 100.00 | | 44 | 93.18 | 6.82 | |
| 代書或代書助理 | 3 | 100.00 | | 3 | 100.00 | | |
| 一般洽公民眾 | 5 | 100.00 | | 14 | 92.86 | 7.14 | |
| 其 他 | | | | 1 | 100.00 | | |

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，本院均妥善處理完竣，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「案件進度查詢」服務，知道但沒用過原因彙總如表 7。

表 5 民眾對本院行政服務之建議事項

中華民國 101 年 9 月 1 日至 30 日

| 項目 | 意見及建議 | 反映人次 | 受理意見單位 |
|----------|------------------------------------------------------------------|------|-----------|
| 民眾查詢系統 | 關鍵字常連不到 | 1 | 資訊室、訴訟輔導科 |
| | 是否放寬可以電話向鈞院查詢案號，以確實落實禮民、便民之舉。 | 3 | 訴訟輔導科 |
| | 可否寫法院查詢系統相關手機應用程式 | 1 | 資訊室 |
| | 沒有免費無線網路 wifi 提供, 很多政府單位都有提供, 希望加強 | 1 | 資訊室 |
| 硬體設施空間配置 | 影印處所標示不清 | 1 | 總務科 訴訟輔導科 |
| | 寫字櫃檯太少 | 1 | 總務科 訴訟輔導科 |
| | 動線標示規劃不清 | 1 | 總務科 |
| | 大門入口未見友善設施，如未設扶手.. 不方便方便老年人上下階梯，易生危險 | 1 | 總務科 |
| | 大廳公共空間、開庭等候區空調不足悶熱可否改善 | 3 | 總務科 |
| 其他 | 建議可多於各法庭宣導 1F 的平民法律服務讓民眾多利用 | 1 | 訴訟輔導科 |
| | 法官都不給說話 | 1 | 其他 |
| | 相對人因違章建物出租，被政府強制拆除，承租人卻一遍又一遍調解 2 次、法院 1 次，一直強求要接水電回復其使用，公權力無效力嗎？ | 1 | 其他 |

表 6 民眾對本院行政服務人員滿意之事蹟

中華民國 101 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、法警 | 服務很好、非常滿意，繼續保持 | 4 |

表 7 案件進度查詢知道沒用過原因

中華民國 101 年 9 月 1 日至 30 日

| 案件進度查詢知道沒用過原因 | 反映人次 |
|-----------------|------|
| 忙、沒機會、沒必要 | 4 |
| 暫無使用習慣，將嘗試使用 | 2 |
| 直接詢問承辦股即可 | 1 |
| 均打電話查詢 | 1 |
| 準備程序中，尚不需查詢、閱卷 | 3 |
| 習慣至法院查詢或以其他方式追蹤 | 2 |