民間司改會公布 2005 年調查結果

司法滿意度調查 便民服務最受肯定

然過半民眾仍對法院存有負面評價 司改會認為乃不擅宣導所致



▲民間司法改革基金會年前於「司改十年研討會」中發表「台灣司法滿意度調查」，對司法界提出多面向的觀察。司法院秘書長范光群亦受邀與會。（圖／司改會提供）

【本刊訊】民間司法改革基金會於 94 年參採全美州法院中心（NCSC）之「司法滿意度調查」，針對台灣地區一般民眾、律師、司法線記者、法院職員、法院發言人、法院觀察員、法院體系代表及焦點團體等對象執行九項調查，其結果於 94 年 12 月 17 日「司改十年研討會」中發表。本調查係透過第三部門的中立角色來執行，針對此次調查的結果，特摘出部分重要內容以資參考。

根據對全台一般民眾電話訪問結果顯示，八成民眾不曾與法院接觸，卻有超出半數（56%）民眾據其所見所聞對法院持負面評價，正面評價僅有 30% 。而律師與在法院工作的一般職員對法院的滿意度皆達到六成，何以這兩類與法院接觸頻繁的對象，與一般民眾的滿意度有整整一倍的落差？司改會特地提出「正義不應只是被做到，也應該被看到」，認為法院在努力「實踐正義」的同時，也應該注意如何能讓正義「被完整地看到」，舉凡不論是自身的發言、新聞的發布、政策的宣導或爭議案件的說明，環環不可輕忽。我國司法同仁大多戮力從公、案牘勞形，常因媒體或眾人口耳相傳的效果，使民眾對司法的印象打折，值得深思及因應。

就整體調查結果觀之，便民服務是最受肯定也是進步最多的項目，舉凡職員的態度、禮貌、設備、在法院內辦事的便利性，於律師調查、法院職員、法院觀察員及焦點團體訪談都獲得相同的結論，七成的律師認為職員友善有禮貌，法院觀察員對法院的便利度與職員的禮貌，肯定比例更在八成以上。然司改會仍提出「司法便民精緻化」的觀念，期望人民進入法院，能更進一步感受到安全及安心，是以不論在法院的各項硬體設備，或者是法警的訓練、警覺性等軟體部分，均是可以考量改進的地方，讓民眾安心，免於恐懼，更樂於利用法院，亦是司法所可彰顯的價值之一。

關於法院的「公平、正義」問題，更是法院應特別注意的部分。就外部來自律師與民眾的意見而言，有半數以上律師認為裁判者偏袒訴訟中的一方， 61% 的民眾不同意「法院平等對待每個人」，二者均表達了法院在公平性的負面意見。而內部職員的意見顯示，有 51% 認為法院現行之考評制度尚「無法反映出」眞正的表現，故法院應給予明確的考核標準並注意公平性，透過內部同仁對法院人事管理層面的看法，亦可突顯出「法院內部」是否為一個「公平、正義」的環境。另調查結果也指出，相對於薪水、升遷、福利等項目，工作是否得到認同才是法院同仁追求的核心價值（61%），也打破一般官僚體制認為升遷、薪資才是一切的迷思。

司改會參考國外經驗創新舉辦此調查，由各角度蒐集不同群體的看法，對法院提出建議並忠實反映受訪者的陳述，此處僅摘錄重要內容，不論在具體的意見或調查的執行，均提供了寶貴經驗，供司法同仁自我督促與勉勵。

賞悅軒



防止少年犯罪 須多方配合

金院舉辦少年事件與保護業務聯繫會

【本刊金門訊】金門地院日前邀請金門縣政府、警察局、學生校外指導委員會、福建更生保護會、署立金門醫院、金門縣大同之家、金門縣家庭教育中心暨地區高中職、國中等機關學校，在該院五樓進行「94年度少年事件處理與保護業務聯繫會議」。

康樹正院長致詞：首先對屏東地院李進雄主任觀護人積極協助籌辦會議表示感謝。其次表示少年保護業務的宗旨是要防止少年犯罪，為徘徊於歧途邊緣的少年指引一條康莊大道，光靠法院不足支應，尚須結合機關、學校等共同努力。

繼由該院施慶鴻庭長以「少年事件處理法」為題進行報告，他除了就少年事件處理法之立法精神做介紹，並針對處理少年事件流程、社會資源的運用、輔導應注意事項加以分析，希望輔導教師在輔導學生時，更要重視少年的主體性，進行全方位輔導。金門高分院黃玉清法官亦呼籲，將整個少年安置的制度建立起來，將資源用到孩子身上。

最後，並就 6 項提案如：對於高危險群的少年或兒童，如何基於預防觀點提供必要之協助等進行討論，並作成決議。

吉利平安 美意延年

「吉利平安美意延年」是我國司法界元老、當代書畫大師馬壽華（1893 － 1977），於 1958 年立春時所繪。此圖為馬先生極為少見的指畫作品，其中，雞冠花之雞字、荊棘枝之棘字，與吉字音同，作畫常可藉以表達吉利之意。竹報平安、杞菊延年，則為畫家習用之題句。值此新春腳步將屆之際，與讀者共賞，並預祝新春平安、萬事吉利。
（畫作提供 / 馬漢寶）

簡承佑律師事務所
誠徵：
法律助理，大學法律系畢，具經驗佳，待遇從優。歷照傳逕寄
64045雲林縣斗六市中華路293號
電洽：(05)536-0072 陳小姐
傳真：(05)536-1473

司法周刊 訂閱辦法
本刊每週出刊，全年訂閱費用新台幣四百元，如蒙訂閱，請郵政劃撥：
帳號：〇一八五五五五一
帳戶：司法周刊雜誌社

法院雷達站

最高法院歡送潘貴和主任等榮退

【本刊訊】最高法院會計室潘貴和主任、書記官林秀章等日前退休。該院特舉辦歡送茶會，吳啓賓院長分別致贈二人「忠勤可嘉」及「敬業樂群」紀念金牌乙幀，另同仁、登山社社員、合唱團團員也獻花並致贈紀念品。

吳院長於致詞時表示二位同仁工作努力，與同事相處愉快，如今屆齡需離開熟悉的工作崗位，祝福兩位退休後身體健康、生活愉快。

另呂永福書記官長、黃正治科長、王淑芬主任等相繼致詞，對兩位同仁多所讚揚並表不捨，茶會歷時 40 分鐘，於感恩、惜別、歡樂聲中結束。

澎湖地院舉辦便民服務講習

【本刊澎湖訊】澎湖地院為培養同仁便民禮民之服務觀念，提升服務品質，日前舉辦便民服務講習會，邀請國立澎湖科技大學李明儒教授專題演講。

講習會由洪曉能院長主持，全體同仁參加，洪院長致詞說明法院的業務均與民眾之權益息息相關，如何做好便民服務工作，實現「司法為民的理念」，是近年來該院積極努力之工作。在同仁努力耕耘下，已獲得民眾高度的肯定，為繼續培養同仁服務觀念，特別邀請便民服務素有專精之李明儒教授專題演講「由全面品質管理（TQM）觀點談便民服務」。

李教授就服務業時代的來臨、什麼是服務品質、全面品質管理的核心、便民服務的精神、黃金服務的省思、自我啓發與調適、卓越品質的追尋、幾個數據的思維等。深入淺出舉例剖析，內容精闢生動，與會同仁均感受益良多。

臺南地院慰問百餘位退休員工

【本刊臺南訊】臘盡冬殘，春節在即。臺南地院為表達對該院退休員工之關懷，李慧兒院長特指派林書記官長、陳人事主任、翁科長等 3 人，於日前攜帶李院長之書函及慰問金慰問退休人員。

由於該院退休之人員迄今多達百餘人，又散居各處，林書記官長等一行人分成4天的時間，赴各地拜訪慰問。退休人員對於院方關懷之情，表示感激之意。

花院舉辦少年舞鶴生態環保遊

【本刊花蓮訊】花蓮地院為增進少年環保意識，進而身體力行善待自然環境，特於日前與花蓮縣觀護協會聯合舉辦「舞鶴水土保持戶外教室導覽暨環境清潔活動」，少年法庭法官、觀護人全員出動，花蓮縣觀護協會亦派 17 名志工參加，少年出席踴躍。

水土保持局第 6 工程所志工沿途解說水土保持之重要性、植物與水土保持之關聯、各式生態工法、舞鶴台地地質形成由來等，花蓮林務局亦派技正加強環保認知，少年收穫良多。

下午天雨，無法進行環境清潔活動，臨時借富源茶莊場地舉辦趣味競賽，少年在觀護協會志工帶動下玩得興高采烈，紛紛表示，希望下次能再舉辦類似活動。