

「98 年律師對司法改革成效滿意度調查」結果摘要

「律師對司法改革成效滿意度調查」問項以本院所推動的司法改革項目為主軸，包括便民措施、制度改革與改革措施執行成果三大項，以及律師於問卷開放問項所附記之意見。本調查採用通信調查方式，進行時間為本（98）年 9 月，受訪對象為近兩年半在法院受託訴訟的律師，共寄出 4,430 份問卷，回收有效問卷計 1,796 份，其中 963 位踴躍提供建言 2,117 筆，顯見律師視本調查為與本院溝通之平台，意見值得重視。

本調查結果摘要如下：



一、各項便民措施中依然以「單一窗口聯合服務」獲得最佳評價

自 94 年首次舉辦調查以來，「單一窗口聯合服務」即最受肯定，本年依然蟬聯滿意榜首，滿意比率為 71.9%，其次為「法庭筆錄電腦化」（56.0%），「電子化服務」亦超過五成（52.5%），位居第三。與上年調查結果相比，除「單一窗口聯合服務」滿意比率略微下滑，其他三項便民措施則呈上升狀態。（詳附表 1）

附表 1 律師對各項便民措施之感受

單位：%

	回 答 率	滿意					普通					不滿意				
		98 年	97 年	96 年	95 年	94 年	98 年	97 年	96 年	95 年	94 年	98 年	97 年	96 年	95 年	94 年
(1)單一窗口聯合服務	97.4	71.9	74.1	71.5	84.7	81.6	26.9	24.9	27.1	14.9	17.7	1.2	1.0	1.3	0.4	0.7
(2)律師網上閱卷	89.8	49.5	45.7	43.1	45.9	36.9	43.5	44.2	45.7	44.7	48.6	7.0	10.1	11.2	9.4	14.5
(3)法庭筆錄電腦化	97.4	56.0	53.5	53.7	59.5	53.4	38.9	40.2	39.8	35.1	39.6	5.1	6.3	6.5	5.4	7.0
(4)電子化服務(查詢裁判書及各項司法資訊)	97.3	52.5	49.9	49.4	65.4	57.2	39.1	39.7	38.6	30.4	37.8	8.4	10.4	12.0	4.1	5.0

註：「網底」說明：「」=較上年上升。「」=較上年下降。

與上年相較，認為進步的律師比率明顯高於退步比率；其中，認為「法庭筆錄電腦化」（31.1%）與「單一窗口聯合服務」（31.0%）較上年進步的比率最高，而「單一窗口聯合服務」亦在「今年進步最多」乙項上獲得大多數律師認同（432 位）；另有 433 位表示「電子化服務」為最有待改進的項目。（詳附表 2）

附表 2 律師對各項便民措施與去年比較之看法

單位：％、人數

項目別	回答比例	與上年比較			今年進步最多	最有待改進
		進步	差不多	退步		
(1)單一窗口聯合服務	80.4	31.0	68.1	1.0	432	114
(2)律師網上閱卷	73.8	23.2	75.8	1.1	201	313
(3)法庭筆錄電腦化	81.3	31.1	67.9	1.0	312	315
(4)電子化服務(查詢裁判書及各項司法資訊)	80.6	27.4	69.1	3.5	312	433

二、制度改革方面，以「加強家事專業調解」滿意度最高



對各項制度改革的評價，以「加強家事專業調解」的滿意比率最高(23.5%)。另一方面，「刑事訴訟協商程序」的滿意比率不僅最低(13.8%)，且為唯一不滿意高於滿意比率之項目(20.0%)。除「加強家事專業調解」為今年新增項目，無法和去(97)年比較外，其餘各項制度改革的滿意評價皆出現較去年下滑情況。(詳附表 3)

附表 3 律師對各項制度改革辦理情形之感受

單位：％

	回答率	滿意			普通			不滿意			未接觸		
		98年	97年	96年	98年	97年	96年	98年	97年	96年	98年	97年	96年
(1)民事訴訟審理集中化	97.9	20.7	22.2	20.1	61.9	63.0	65.4	15.3	13.7	13.5	2.1	1.1	1.0
(2)刑事訴訟協商程序	97.0	13.8	15.3	17.1	51.9	51.9	53.2	20.0	20.5	19.2	14.3	12.2	10.6
(3)加強家事專業調解	95.8	23.5	49.3	9.5	17.7
(4)落實及強化交互詰問制度	97.2	21.4	23.1	24.4	58.7	56.2	56.1	13.3	15.3	15.4	6.6	5.4	4.1
(5)落實簡易及小額訴訟程序	95.9	17.5	19.4	18.2	56.0	55.1	55.5	14.0	14.5	16.3	12.5	10.9	10.1
(6)設立專業法院或法庭辦理專業案件	95.9	16.5	16.7	14.1	50.3	49.7	48.5	16.0	13.4	17.5	17.2	20.2	19.4

註：1. 加強家事專業調解為本(98)年新增問項。

2. 「網底」說明：「」=較上年上升。「」=較上年下降。

與上年相較，認為「加強家事專業調解」較上年進步的比率最高(25.7%)，其次為「設立專業法院或法庭辦理專業案件」(21.2%)。此外，310 位律師認同今年進步最多的項目為「民事訴訟審理集中化」，而另有 279 位認為「刑事訴訟協商程序」最有待改進。(詳附表 4)

附表 4 律師對各項制度改革與去年比較之看法

單位：%、人數

項目別	回答比例	與上年比較			今年進步最多	最有待改進
		進步	差不多	退步		
(1)民事訴訟審理集中化	76.6	16.5	77.5	6.0	310	242
(2)刑事訴訟協商程序	68.4	12.7	80.6	6.7	113	279
(3)加強家事專業調解	65.3	25.7	72.1	2.2	277	97
(4)落實及強化交互詰問制度	72.7	17.4	79.0	3.6	206	224
(5)落實簡易及小額訴訟程序	68.6	12.4	83.9	3.7	54	151
(6)設立專業法院或法庭辦理專業案件	63.7	21.2	75.8	3.1	206	222

三、各項改革措施以「法院行政人員服務態度」滿意比率最高，達五成左右

對各項改革措施的滿意評價，以「法院行政人員服務態度」(46.7%)居首，其次為「審判獨立」(41.0%)，而「司法人員品德操守」之滿意比率亦達三成七。在不滿意比率方面，則以「法官開庭是否準時」(32.5%)最高，「案件結案速度」(28.2%)次之，而「法官辦案品質」(12.3%)也超過一成。



相較上年的結果，除「法官辦案品質」滿意比率上升外，其他 5 項改革措施皆呈下滑情況；惟「案件結案速度」、「法官辦案品質」及「法院行政人員服務態度」等不滿意比率亦呈現下降現象。(詳附表 5)

附表 5 律師對下列改革措施執行之感受

單位：%

	回 答 率	滿意					普通					不滿意				
		98年	97年	96年	95年	94年	98年	97年	96年	95年	94年	98年	97年	96年	95年	94年
(1)法官問案態度	98.2	28.9	29.2	32.7	34.2	29.1	61.8	62.2	58.1	58.0	60.2	9.3	8.6	9.2	7.8	10.7
(2)法官辦案品質	97.8	17.2	16.1	15.2	19.8	14.4	70.5	71.1	71.8	68.8	69.8	12.3	12.8	13.0	11.4	15.8
(3)法官開庭是否準時	98.3	14.6	52.9	32.5
(4)審判獨立	96.4	41.0	43.9	45.6	47.9	34.8	54.0	52.1	49.6	47.4	57.2	5.0	4.0	4.9	4.7	8.0
(5)案件結案速度	98.3	8.7	10.0	9.9	11.4	6.6	63.1	58.4	58.8	62.0	56.3	28.2	31.6	31.2	26.6	37.2
(6)法院行政人員服務態度	97.7	46.7	49.6	47.3	53.4	47.3	48.4	45.1	47.2	43.5	48.1	4.9	5.3	5.5	3.1	4.7
(7)司法人員品德操守	95.2	36.7	37.3	39.0	37.1	27.1	60.0	59.3	57.8	58.8	64.1	3.3	3.3	3.2	3.8	8.9

註：1. 加強家事專業調解為本（98）年新增問項。

2. 「網底」說明：「」=較上年上升。「」=較上年下降。

認為「法院行政人員服務態度」較上年進步的比率最高（28.9%），「法官問案態度」（23.2%）居次；反之，認為「案件結案速度」較去年退步的比率（12.0%）為最高；此外，今年進步最多的項目，以「法院行政人員服務態度」獲得最多認同（381位），而有410位律師認為「法官開庭是否準時」最有待改進。（詳附表6）

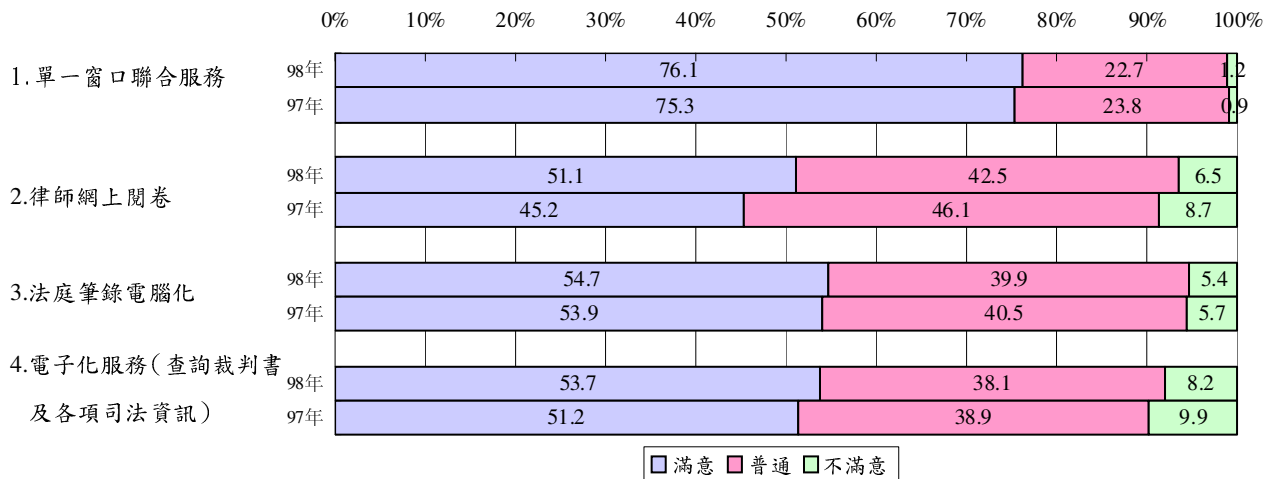
附表 6 律師對各項改革措施與去年比較之看法

單位：%、人數

項目別	回答 比例	與上年比較			今年 進步最多	最有待改進
		進步	差不多	退步		
(1)法官問案態度	81.5	23.2	71.3	5.5	335	226
(2)法官辦案品質	80.8	13.6	79.9	6.5	49	234
(3)法官開庭是否準時	81.5	13.3	79.2	7.4	127	410
(4)審判獨立	79.5	17.9	77.9	4.3	149	39
(5)案件結案速度	80.6	9.5	78.4	12.0	73	299
(6)法院行政人員服務態度	80.1	28.9	68.3	2.8	381	50
(7)司法人員品德操守	78.8	18.8	79.2	2.0	40	16

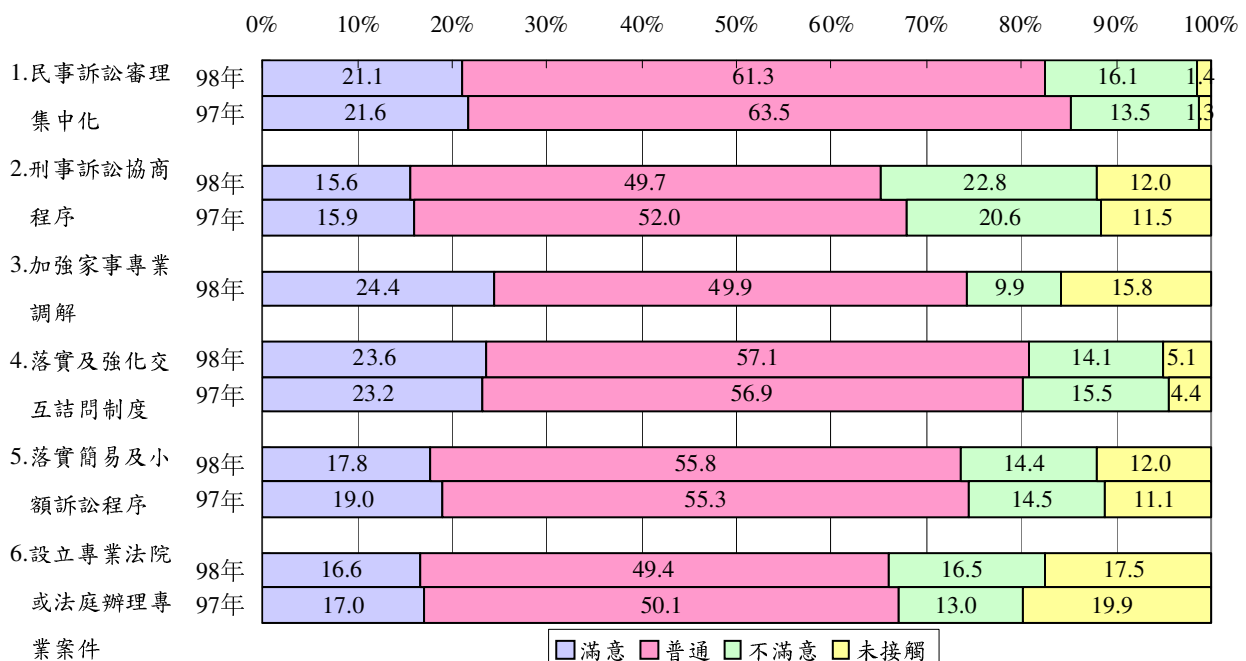
四、另就連續兩年(97 與 98 年)均回卷的律師共 998 位(占今年回卷律師的 55.3%)比較其二年間對各項措施滿意度變化。在便民措施方面,「律師網上閱卷」滿意比率提升 5.9 個百分點,不滿意比率降低 2.2 個百分點最為顯著;其它三項便民措施對於兩年均回卷律師的感受大致與去年相近。(詳圖 1)

圖 1 連續兩年回卷律師對各項便民措施之比較



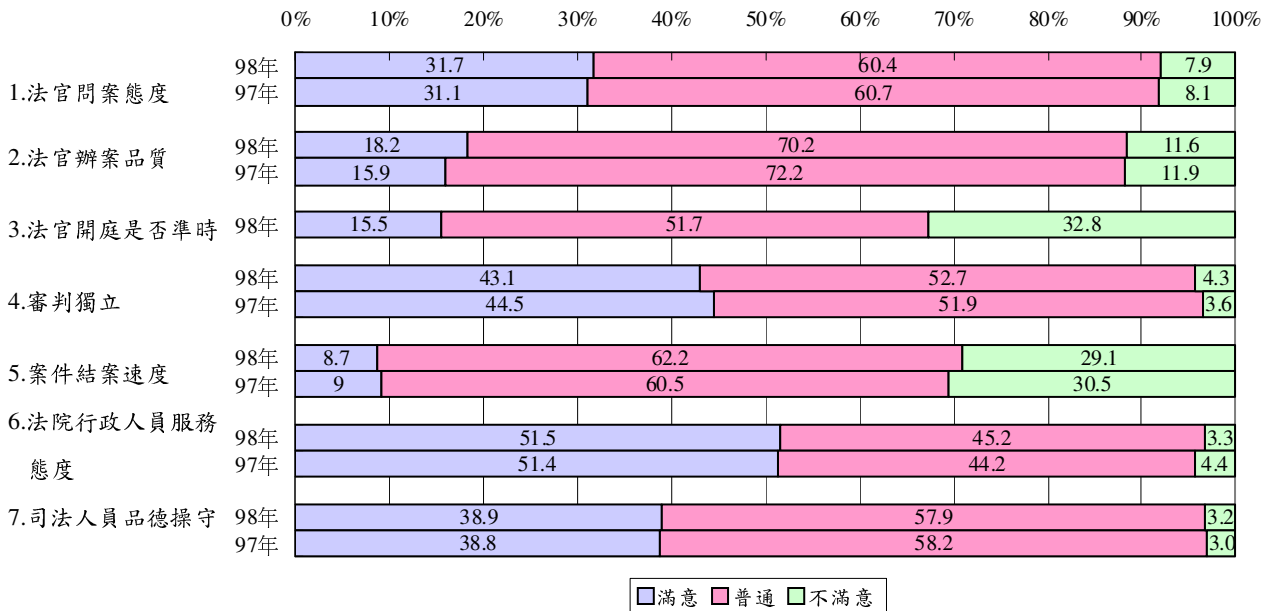
今年各項制度改革滿意情形,「民事訴訟審理集中化」、「刑事訴訟協商程序」、「設立專業法院或法庭辦理專業案件」的不滿意比率分別上升 2.6、2.2 與 3.5 個百分點,其餘各項改革制度的評價則與上年差異不大。(詳圖 2)

圖 2 連續兩年回卷律師對各項制度改革之比較



連續兩年回卷律師中，有五成一對「法院行政人員服務態度」感到滿意；而「案件結案速度」仍為滿意比率最低項目，均不到一成。另一方面，今年新增問項「法官開庭是否準時」則為最多律師感到不滿意的項目，不滿意比率為三成三。(詳圖 3)

圖 3 連續兩年回卷律師對各項改革措施之比較

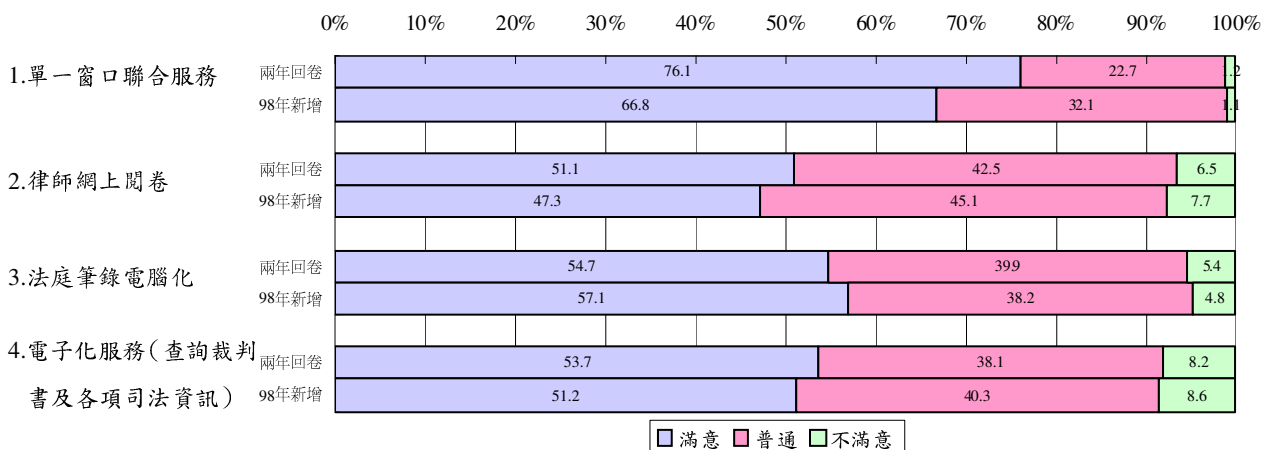


五、各項滿意度下滑係 98 年新增回卷律師滿意度較低所導致

整體而言，兩年皆回卷律師（998 位）在各項滿意度上，大致與上年相似，其各項滿意度皆較 98 年新增回卷（808 位）為高。

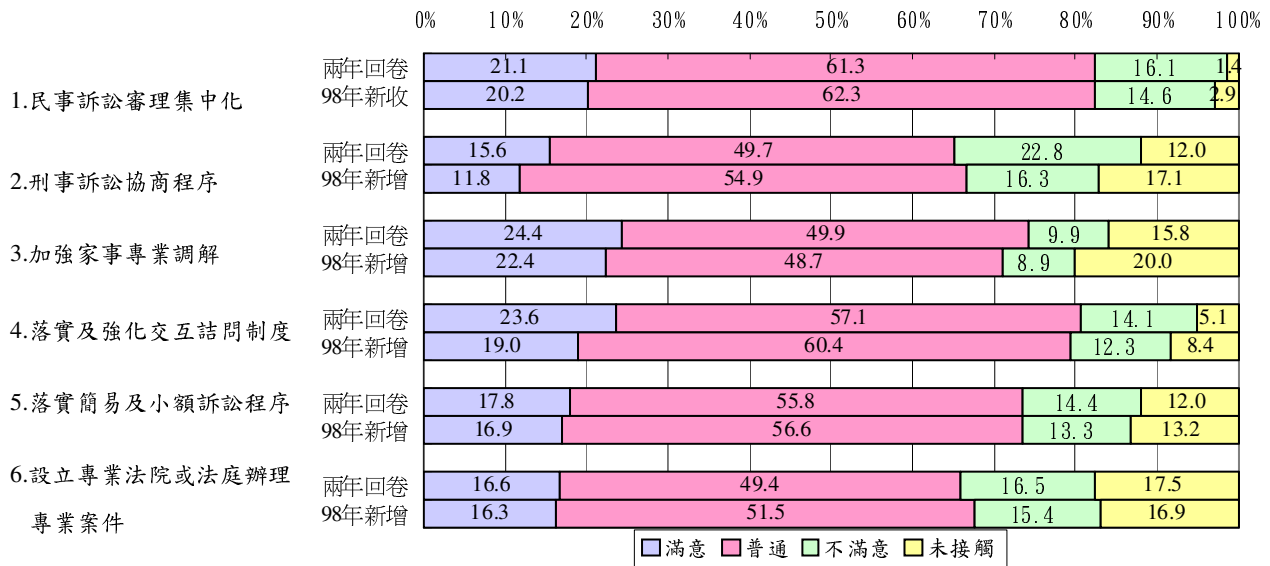
在便民措施方面，以「單一窗口聯合服務」差距最大，兩年皆回卷滿意比率（76.1%）較 98 年新增回卷（66.8%）高出 9.3 個百分點。(詳圖 4)

圖 4 連續兩年回卷律師與 98 年新增回卷律師對各項便民措施之比較



在制度改革方面，「落實及強化交互詰問制度」乙項，兩年皆回卷律師滿意比率（23.6%）較98年新增回卷（19.0%）高出4.6個百分點。（詳圖5）

圖5 連續兩年回卷律師與98年新增回卷律師對各項制度改革之比較



改革措施執行項目中，今年除「案件結案速度」外，其餘各項兩年回卷律師的滿意比率，較98年新增回卷高出2.2到10.2個百分點（詳圖6），亦高於97年的整體滿意度（詳附表5）。由此可知，今年滿意度下滑的現象，主要是受98年新增回卷律師滿意比率較低的影響。

圖6 連續兩年回卷律師與98年新增回卷律師對各項改革措施之比較

