

## **103 年「民眾對法院行政服務品質意見調查」實施計畫**

**一、調查依據：**依據司法院秘書長 89 年 3 月 9 日秘台統二字第 06029 號函辦理。

**二、調查目的：**瞭解民眾對法院行政服務品質之滿意狀況，提供行政業務檢討改進參考。

**三、辦理機關：**由臺灣高等法院暨所屬各級法院負責辦理。

**四、調查範圍及對象：**

(一)調查範圍：臺灣高等法院暨所屬各級法院。

(二)調查對象：至調查範圍法院洽公之民眾。

**五、調查實施日期：**自 103 年 9 月 1 日至 9 月 30 日止。

**六、調查項目：**如附調查表

**七、調查方式：**

(一)採受查者(洽公民眾)自行填報為主，訪查員現場訪查為輔。

(二)訪查員由各級法院遴選熱忱盡職之法院志工擔任，訪查時間視各法院洽公民眾多寡自行調整，於調查實施期間內完成分配份數。

**八、資料整理與編製報告：**

(一)資料整理：由各級法院統計室負責該院調查資料之審核、登錄、檢誤等作業，並於 103 年 10 月 5 日前傳送檔案至臺灣高等法院統計室。

(二)調查結果：結果表格式由臺灣高等法院統計室統一製訂，初步統計結果由各級法院統計室自行編製，於調查結束後，撰述結果分析及整理各項反映意見陳報機關首長參閱。

(三)調查報告：總體資料之分析及調查報告之撰述由臺灣高等法院統計室負責。

## 九、調查實施進度：

工作內容	承辦單位	6 月	7 月	8 月	9 月	1 0 月
一、擬定調查計畫、設計調查表	高院統計室	→	→			
二、調查表登入程式軟體設計	委請電腦公司		→	→		
三、印製調查表件	高院總務科協助辦理			→		
四、調查表件分送各級法院				→		
五、進行調查(自行填報及訪查同時進行)	各級法院行政單位及志工				→	
六、資料審核、鍵入	各級法院統計室				→	
七、調查資料彙送(傳送檔案至高院統計室)						→ (10 月 5 日前)
八、編製初步統計結果表、撰述分析及整理民眾意見						→ (10 月 12 前)
九、編製彙總調查報告	高院統計室					→ (10 月 20 日前)