

司法院所屬一、二審法院訴訟程序視訊諮詢服務實施計畫

108年3月5日秘台廳司四字第1080006058號函下達

一、計畫緣起：

依「法院訴訟輔導科為民服務實施要點」第7點規定，訴訟輔導科服務輔導之事項涉及訴訟或非訟案件者，以關於程序方面者為限，與實體訴訟或實體法律關係有關之事項，不在服務輔導範圍之列。又第8點規定，民眾得以言詞、書面或電子信件請求訴訟輔導科為前點之服務，訴訟輔導科應即為妥適之處理（第1項）。訴訟輔導科設內外線專用電話及電子信箱，處理民眾之言詞及電子信件請求（第2項）。民眾如欲請求訴訟輔導科為前點之服務，現多以親至法院單一窗口聯合服務中心詢問或以電話詢問之方式為之，以致常見法院單一窗口櫃台民眾大排長龍，或服務電話一直佔線打不通之情形。而對偏遠地區民眾來說，如僅係詢問簡易事項，為避免其親至法院後尚需久候，或打電話仍佔線或無法充分獲得諮詢而引發民怨，爰擬針對偏遠地區民眾，增設視訊諮詢之服務管道，方便其就近諮詢。

二、計畫目標：

為提升便民禮民效能，減少民眾往返法院之勞費，並結合地方政府資源，應用科技設備，讓偏遠地區之民眾不用親自到法院諮詢訴訟程序，爰規劃以視訊方式提供訴訟程序諮詢服務，使民眾就近獲得司法協助，實踐司法為民理念。

三、計畫期程：

- (一) 第一階段：臺灣新北地方法院已於 106 年 7 月 3 日與新北市政府合作，於 13 個區公所及新北市政府聯合服務中心實施視訊諮詢服務。
- (二) 第二階段：指定臺灣臺中、南投、屏東、花蓮、基隆等地方法院至遲於 108 年 9 月 1 日前實施。其他有意願加入本階段實施之法院，亦得於 108 年 4 月 1 日前函報本院加入。
- (三) 第三階段：自 109 年 3 月 1 日起，全國一、二審法院均實施視訊諮詢服務。

四、計畫實施方式：

- (一) 規劃視訊諮詢的駐點：
 1. 請各法院與各轄區縣市政府或鄉鎮市（區）公所聯繫合作推動視訊服務，建議先於偏遠地區或視訊法律諮

詢需求較大地區之鄉鎮市（區）公所調解委員會設立視訊諮詢駐點，並協調、確認諮詢駐點之電腦、網路等設備之架設及人員之安排等事宜。各法院請視各地資源、人力等，自行規劃駐點數量，亦可一次全面於轄區各鄉鎮市（區）規劃駐點。

2. 本院將函請各法院所在地之縣市政府支持並請其轉知所轄鄉鎮市（區）公所配合推動。
3. 關於各法院所需相關視訊諮詢設備如電腦、網路視訊攝影機、耳機、麥克風等資訊設備，由本院資訊處統籌規劃核撥。

（二）民眾取得視訊服務之方式：

1. 為使視訊訴訟程序諮詢發揮最大效能，視訊諮詢服務可採現場抽號，或採預約制。至預約方式、如何登記、如何管理及滿意度調查等，可參考臺灣新北地方法院設計之訴訟程序視訊諮詢服務管理系統及預約抽號系統。
2. 本院已另函請臺灣新北地方法院同意前開相關系統程式之授權，將提供各法院使用。

（三）視訊諮詢之服務範圍：

依「訴訟輔導科為民服務實施要點」第7點各款規定之服務項目，請各法院衡酌法院人力，就訴訟輔導業務，自行決定可開放以視訊方式提供服務之項目。

(四) 加強宣導：

1. 請各法院與縣市政府、鄉鎮市（區）公所合作宣傳，積極向駐點地區民眾宣導視訊諮詢服務，鼓勵民眾多加使用，並將服務簡介、服務時段、使用方式等公告於駐點所在之鄉鎮市（區）公所調解委員會及法院訴訟輔導科，並於轄區縣市政府、駐點之鄉鎮市（區）公所及法院官方網站廣為宣傳。
2. 各法院於完成駐點之建置，正式上線時，可與縣市政府或鄉鎮市（區）公所召開記者會，發布新聞稿，以廣為宣傳。
3. 本院將函請臺灣新北地方法院拍攝視訊諮詢流程及操作指引之宣導影片，俟製作完成，另函送各法院參考。

五、計畫成效：

各法院正式實施後，每半年須將服務成效、滿意度調查等資料陳報本院。