



# 法扶會的品質策略

促進以受扶助人需求為中心的律師服務



財團法人法律扶助基金會  
Legal Aid Foundation

張毓珊

2018 年法律扶助國際論壇  
2018 年 11 月 2 日

# 促進以使用者為中心的法律及司法服務 (1)

「從以機構為中心的觀點來看，使用者往往被視為被動接受服務的一方，然而若以使用者(受扶助人)為中心(或稱以人為本)的觀點，則民眾可表達其要求與需求，進而協助政策的制定與形塑，與服務內容及方式的評估。「永續發展目標」(SDG)目標 16，即突顯出此一全新焦點，包括建立包容性的制度與及司法近用的承諾。」

OECD平等近用司法政策圓桌會議 (會議記錄，2017 年)

## 傳統法律及司法服務

以法律問題為中心

由律師主導

以機構為中心



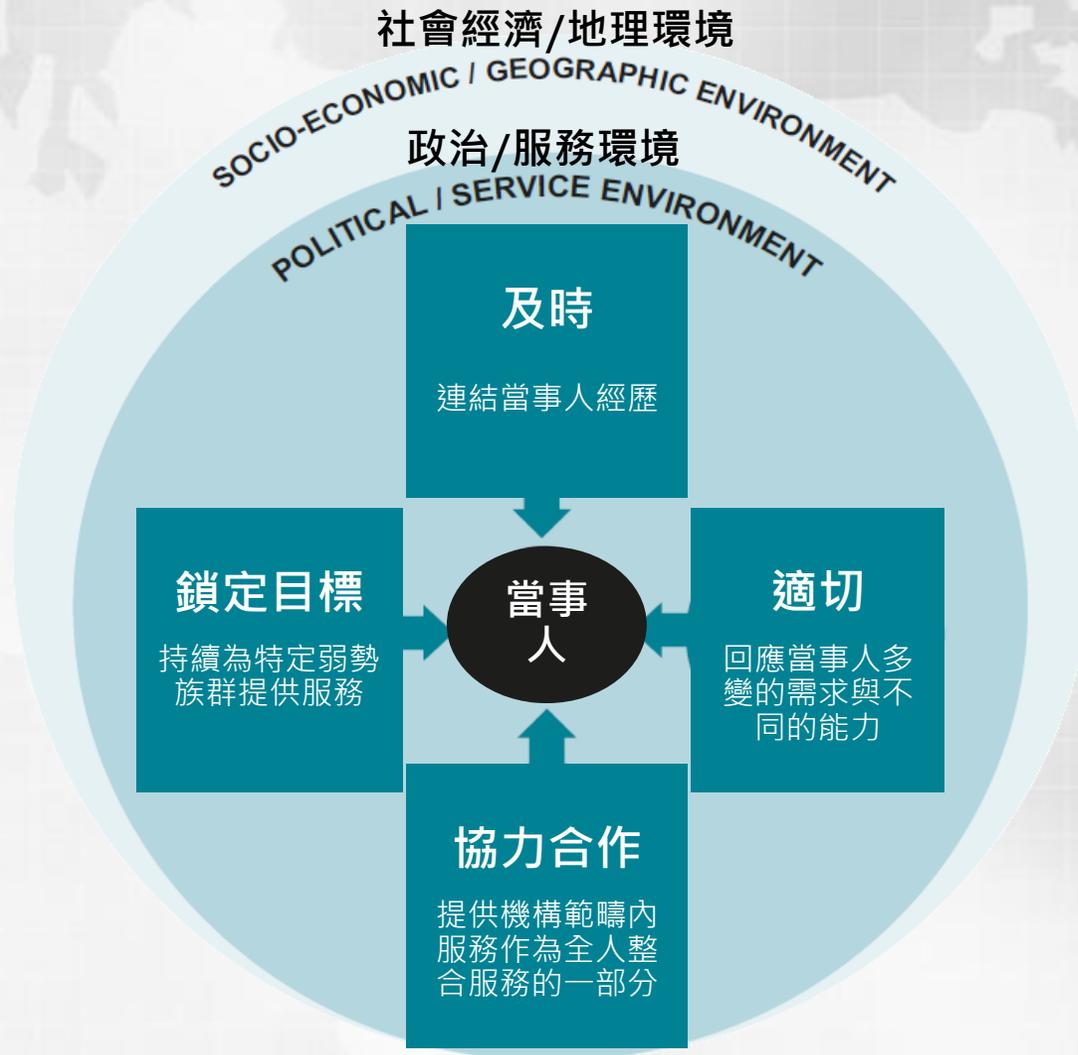
## 以使用者為中心的服務

服務重點在於「降低法律問題對個人生活的整體影響，而非單獨處理各領域的法律問題」

當事人可表達其需求與要求

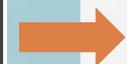
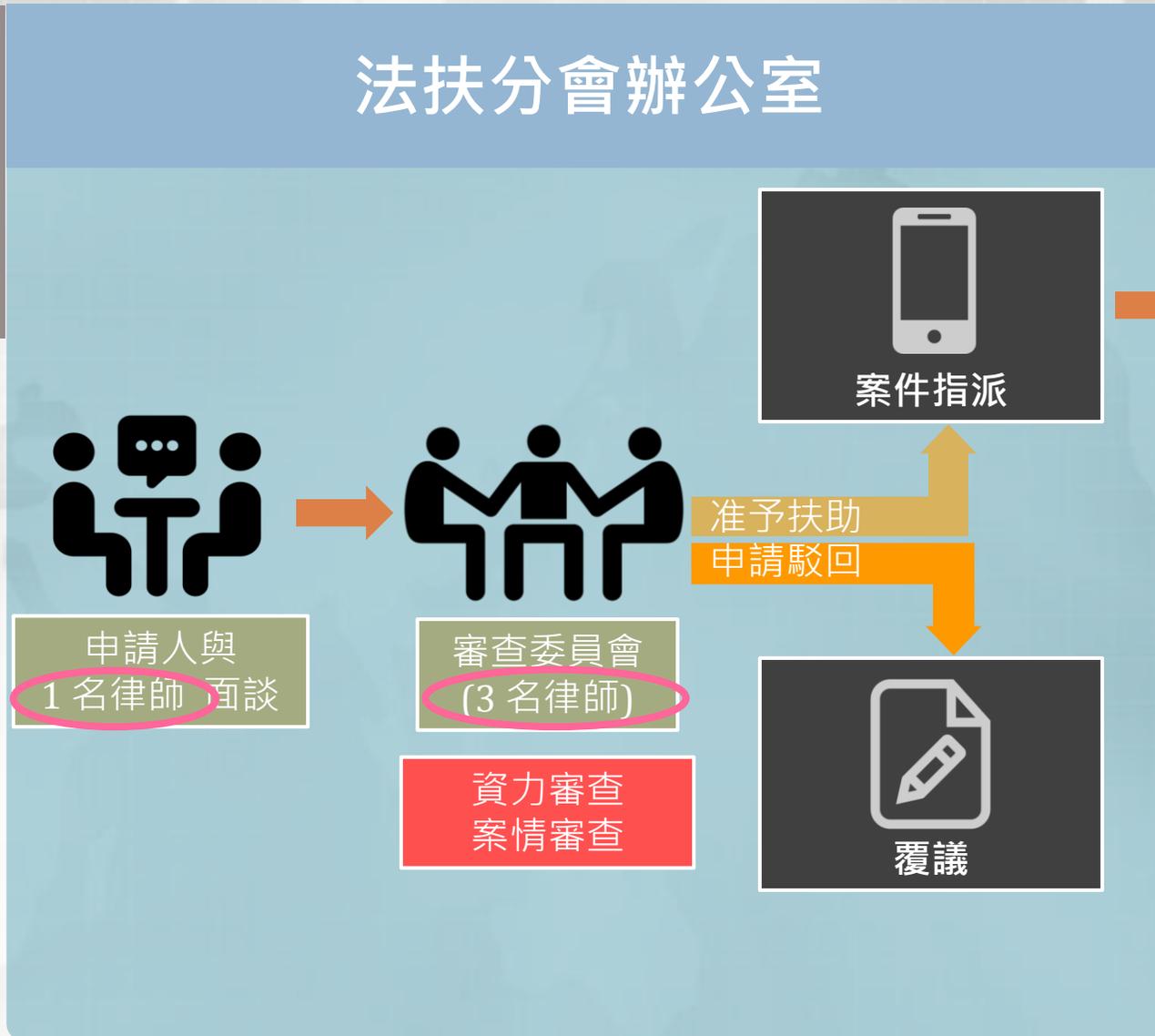
當事人的需求將形塑政策制定，並影響服務(內容、方式、成效)之評估

# 促進以使用者為中心的法律及司法服務 (2)



# 法律扶助基金會之服務模式

混合式服務模式  
→ 以外部扶助律師為  
主要服務提供者  
(司法照護制度)



# 法扶會的品質策略:促進以受扶助人需求為中心的服務



# 法扶會品質控管措施之發展沿革

## 針對扶助律師

2004 法扶會成立

### 事中、事後管控措施

2006 ■ 設立扶助律師評鑑專門委員會

2007 ■ 申訴制度

2007 ■ 第一次受扶助人扶助品質滿意度電訪

2009 ■ 第二次受扶助人扶助品質滿意度電訪

2012 ■ 第三次受扶助人扶助品質滿意度電訪

2014 ■ 司法院系統法官針對律師評量意見

2018 ■ 法官與檢察官問題案件通報單

2018 ■ 第四次受扶助人扶助品質滿意度電訪

# 法扶會品質審查流程

申訴



分會案件管理例行審查  
(如: 結案審查)



受扶助人滿意度調查



院檢意見回饋

法扶會內部人員  
初步調查



## 扶助律師評鑑專門委員會

- 9名成員，包括法官、檢察官、律師、學者等
- 案件相關文件審查、與當事人會議面談等
- 作成決議：
  - 獎勵優良扶助律師
  - 處分評鑑欠佳的扶助律師



律師可針對評鑑結果提起覆審

# 法扶會品質確保措施之發展沿革

## 針對扶助律師

### 事前篩選措施

- 案件指派限制：每年 24 件
- 成為法律扶助律師的資格條件原則：2 年以上執業經驗
- 專科律師：  
勞工、家事及消費者債務案件

2012

2014

2004

法扶會成立

2006

- 設立扶助律師評鑑專門委員會

2007

- 申訴制度

2007

- 第一次受扶助人扶助品質滿意度電訪

2009

- 第二次受扶助人扶助品質滿意度電訪

2012

- 第三次受扶助人扶助品質滿意度電訪

2014

- 司法院系統法官針對律師評量意見

2018

- 法官與檢察官問題案件通報單

2018

- 第四次受扶助人扶助品質滿意度電訪

### 事中、事後管控措施

# 專科派案試行方案 (1)

## ■ 制度設計

### 專科資格申請

#### ■ 申請資格

1. 最近三年內承辦各該專科案件10件以上
2. 最近三年內承辦各該專科案件3件以上且經分會推薦
3. 最近三年內參加各該專科領域之講習、研討會或課程30小時以上
4. 最近五年內著有與各該專科領域相關一定要求數量之學位論文或著作
5. (消債領域)接受訓練完成，向分會申請通過且經分會推薦者

### 專科資格審查

#### ■ 由外部律師審查委員審查書狀或內部人員審閱其他文件，包括：

- 法院訴訟書狀 10 份或 3 份
- 法扶會分會推薦函
- 專業訓練培訓證明
- 出版品/學位論文
- 其他證明文件

#### ■ 最終由扶助律師評鑑專門委員會核定通過

### 專科專派

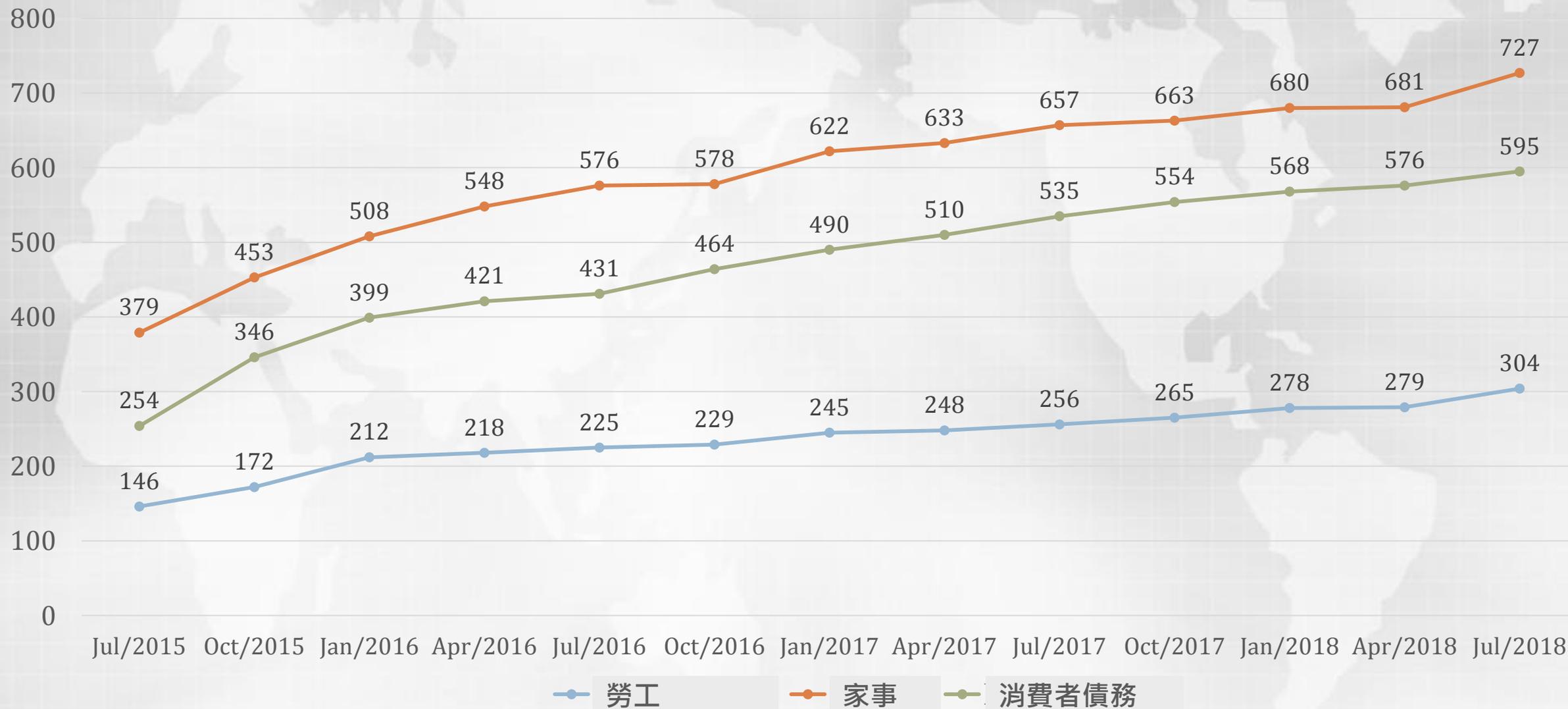
#### ■ 例外：

- 不適用於較偏遠地區花蓮、台東分會
- 經受扶助人指定，且曾承辦「本案件歷審程序之一」或「與本案件具事實關連」之案件
- 因其他因素或為受扶助人之利益，且經執行長同意
- 為增進當事人利益且獲得執行長同意
- 因專科律師均無法接案而無法成功指派案件

#### ■ 專科資格期間：3 年

# 專科派案試行方案 (2)

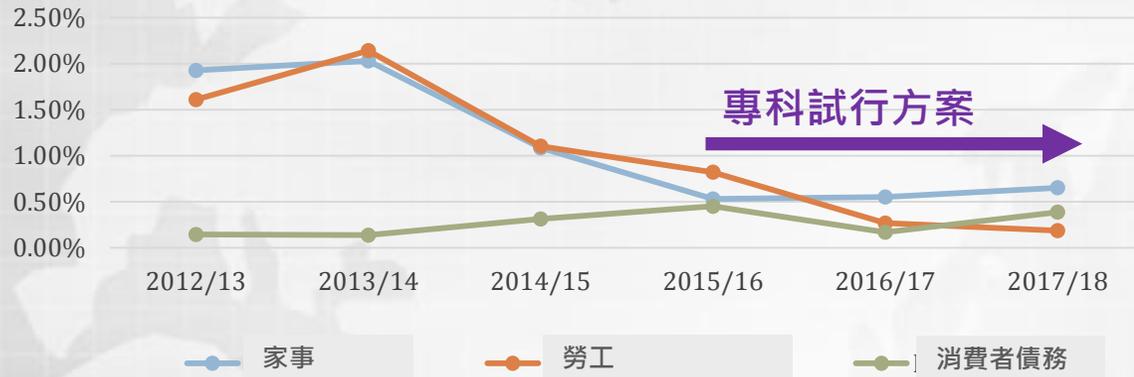
## 專科律師人數



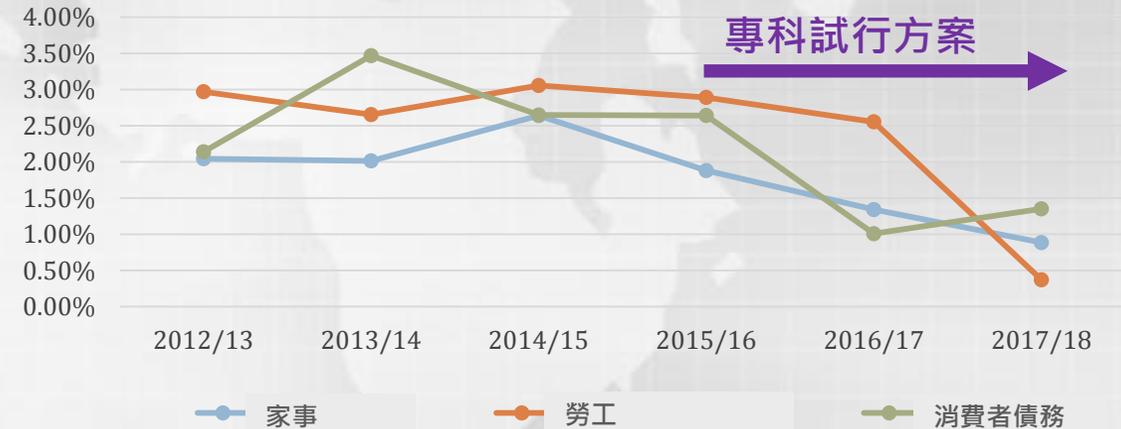
# 初步結果：扶助品質提升? (1)

## 管理資料

### 扶助律師因未履行義務致酌減酬金的比例



### 非可歸責受扶助人因素更換律師比例



## 分會意見

- 回覆問卷之分會全數 (7/7) 認同專科試辦計畫有助於提升扶助品質 **反覆處理 → 熟悉精通 → 品質提升**
- 訪談分會受訪者 (3/4) 認為試行方案某程度可藉由將書狀品質不佳的律師汰除於專科名單之外，微幅地提升品質
- 然而受訪分會部分受訪者質疑現行計畫評估品質的方法效果有限，分會實際派案時仍會斟酌與過濾

# 初步結果：扶助品質提升? (2)

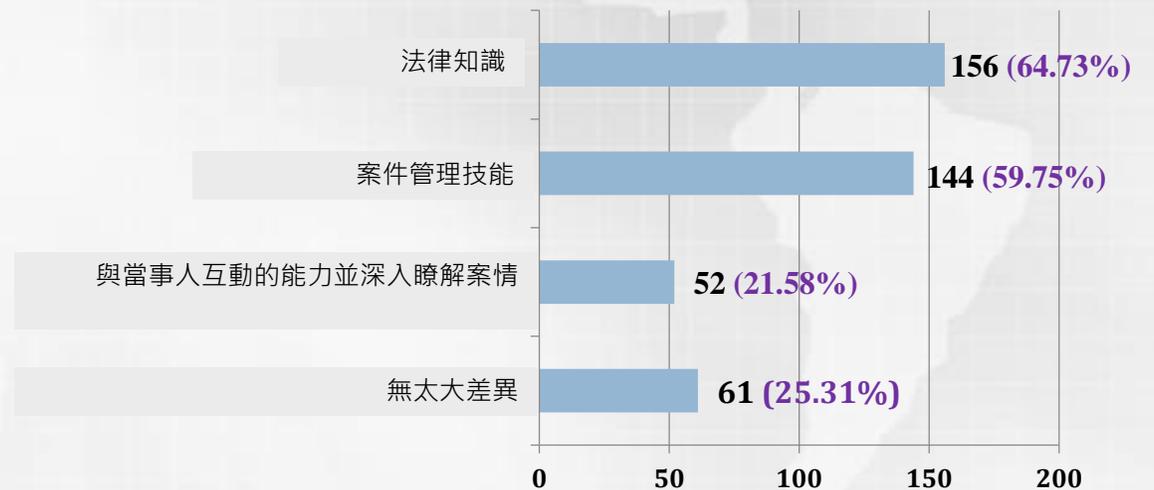
## 民間社團/社福組織意見：

- NGO 指出受扶助人對於律師的共通期望：
  - ✓ 態度：耐心、富有同情心、關懷與支持...
  - ✓ 專業能力：良好的溝通、分析與解釋技巧 (例如：避免使用法律專業術語)
- NGO 受訪者針對專科派案試行方案回饋不同經驗與觀點：
  - ✓ 品質明顯改善：約 1/3 受訪者 (家事、勞工領域團體)
  - ✓ 品質雖有改善但仍有不合格律師：約 1/3 受訪者 (家事、消債領域團體)
  - ✓ 試行方案前後並無太大差異 (→ 始終良好) (1個家事團體)
  - ✓ 無法評論，因其合作的律師向來固定，而他們大多也是法扶的專科律師 (勞工團體)

## 專科律師意見

(調查受訪者約佔 20% 的專科律師)

- 75% 受訪者認為律師專業技能有所提升
- 但大多認為顯著提升的層面為法律技術技能，而非對於受扶助人處境的理解



# 專科派案：挑戰與未來計畫

## ■ 現行制度之缺點與挑戰



## ■ 未來計畫

- 試行方案再展延 3 年
- 提供財務誘因  
→ 專科律師酬金合理調整
- 增加無形誘因與獎勵措施
- 未來考量可能發展的專科領域：
  - ✓ 重大刑案
  - ✓ 兒少法律服務
  - ✓ 移民移工/人口販運

# 法扶會品質確保措施之發展沿革

## 針對扶助律師

### 確保品質的基礎

- 律師教育訓練課程

2006

### 事前篩選措施

- 案件指派限制：每年 24 件
- 成為法律扶助律師的資格條件原則：2 年以上執業經驗
- 專科律師：  
勞工、家事及消費者債務案件

2012

2014

2004 法扶會成立

### 事中、事後管控措施

2006

- 設立扶助律師評鑑專門委員會

2007

- 申訴制度

2007

- 第一次受扶助人扶助品質滿意度電訪

2009

- 第二次受扶助人扶助品質滿意度電訪

2012

- 第三次受扶助人扶助品質滿意度電訪

2014

- 司法院系統法官針對律師評量意見

2018

- 法官與檢察官問題案件通報單

2018

- 第四次受扶助人扶助品質滿意度電訪

# 扶助律師教育訓練

- 持續培訓乃是提升扶助律師能力的基石，確保本會持續提供以受扶助人需求為中心的法律服務
  - 法扶會所關心並投入的議題並非律師、司法官國家考試以及律師私人執業的主要課題，因此往往不受法學院學生/律師所重視
  - 許多新興的弱勢人權議題不斷發生，法令亦可能隨之改變
  - 受扶助人身處的弱勢處境與一般執業律師所服務的客戶情況不盡相同
- 近年來，法扶會每年為全國各地的扶助律師分區舉辦 40 多場培訓課程，涵蓋以下主題：
  - 勞工、家事、消費者債務、人口販運、難民、移工、迫遷與居住權、少年、原住民族、身心障礙者等。

# 法扶會籌辦培訓課程的方式

## ■ 講者：

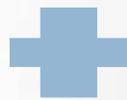
- 來自法律與跨領域的專家、執業律師、NGO、社工以及各該領域的助人工作者
- 有時甚至邀請該議題的當事人或潛在當事人

## ■ 內容：

- 法律專業知識
- 受扶助人的背景或處境
- 專業技巧 (例如：人際溝通技巧)



瞭解法律問題



瞭解當事人  
( Know Your Customer )

# 體驗教育

■ 例如：前進部落體驗營 (自 2015 年起)



# 挑戰與未來展望

- 在監督/篩選與培訓/賦權之間取得平衡
- 在專業人士與當事人意見之間保持平衡

平衡

改善

- 發展更適當且有效的品質指標與評估方法，以衡鑑品質改善情形
- 針對各專科領域律師制定不同的品質保證系統與管理指標，追求服務差異化與精緻化

強化

- 提高扶助律師對於與跨領域人士合作的意識及能力，以利提供全人全方位服務
- 增進扶助律師對於弱勢當事人處境的理解，以促進法制改革工作
- 拓展律師視野並改變其心態、技能，使律師角色於傳統的代理倡議之外，更主動地預防問題發生

# Thank You

感謝各位聆聽  
敬請不吝賜教



財團法人法律扶助基金會  
Legal Aid Foundation