

議題 2

以受扶助人需求為中心的律師服務：
品質評估



대한법률구조공단

KOREA LEGAL AID CORPORATION

如何提供更好的服務

- KLAC 服務的對象類型眾多：
即使未符合資力標準，亦可申請簡易諮詢
- 當事人滿意度是 KLAC 首要任務

如何提供更好的服務

- 代理性犯罪受害人的律師通常需定期接受額外培訓，包括：如何與被害人交談、如何贏得對方信任、瞭解應避免的行為

年度滿意度調查-2017 年

分會辦公室

排名	辦公室 (分會)	樣本	當事人滿意度指數
1	지부	27	86.78
2	지부	12	85.45
3	지부	69	85.24
4	지부	52	84.62
5	지부	22	84.50
6	지부	83	84.05
7	지부	44	82.55
8	부지부	29	82.03
9	양지부	94	81.21
10	지부	73	80.44
11	부지부	56	80.42
12	지부	19	80.41
13	부지부	39	79.64
14	지부	46	79.62
15	부지부	37	79.25
16	지부	33	78.89
17	부지부	54	78.24
18	지부	35	77.85

年度滿意度調查-2017 年

分支機構

1	법률사무소	5	95.71
2	법률사무소	6	94.73
3	법률사무소	13	94.39
4	법률사무소	27	93.66
5	법률사무소	10	92.47
6	법률사무소	7	91.59
7	법률사무소	6	89.51
8	법률사무소	31	89.48
9	법률사무소	34	89.34
10	법률사무소	5	88.82
11	법률사무소	4	88.65
12	법률사무소	4	87.03
13	법률사무소	7	86.64
14	법률사무소	6	86.44
15	법률사무소	5	85.90
16	법률사무소	6	85.77
17	법률사무소	29	84.99
18	법률사무소	7	84.96
19	법률사무소	9	84.89
20	법률사무소	14	84.88
21	법률사무소	11	84.63
22	법률사무소	6	80.99
23	법률사무소	26	79.86
24	법률사무소	22	79.82
25	법률사무소	4	79.65
26	법률사무소	15	79.65
27	법률사무소	35	79.63
28	법률사무소	11	79.02
29	법률사무소	5	78.25
30	법률사무소	16	77.29
31	법률사무소	13	75.38
32	법률사무소	10	73.99
33	법률사무소	22	73.64
34	법률사무소	21	73.35
35	법률사무소	7	72.78
36	법률사무소	12	72.01
37	법률사무소	8	71.49
38	법률사무소	12	70.39
39	법률사무소	4	66.08
40	법률사무소	7	63.09
41	법률사무소	3	62.28

滿意度調查：實施單位？

- 政府機構：每年
- 組織內部：每 6 個月

滿意度調查：實施方式？

- 當事人同意未來接受調查
- 由獨立調查機構進行
- 是否滿意當事人服務、訴訟、溝通、解釋說明及專業知識？若不滿意，能否具體說明原因？
- 收集當事人意見

滿意度調查：結果出爐後？

- 排名高的辦公室應予以表揚
- 排名低的辦公室應每 3 個月提交分析報告及改善計畫：分析當事人意見、統計數據，以找出問題根源並提供更好的服務
- 政府也為公法人機構評比：S、A、B、C

謝謝各位

