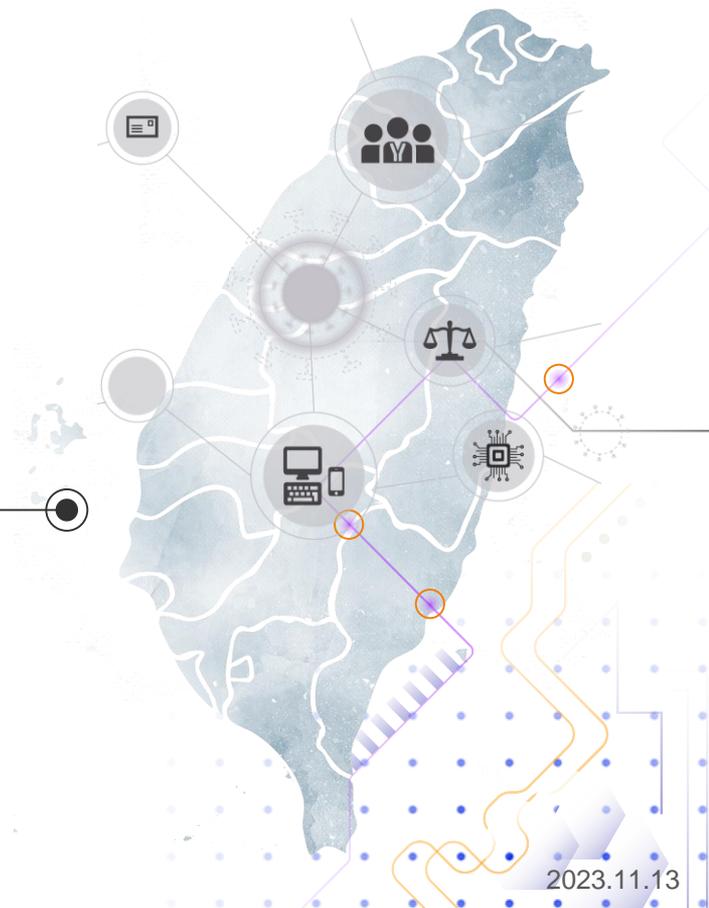




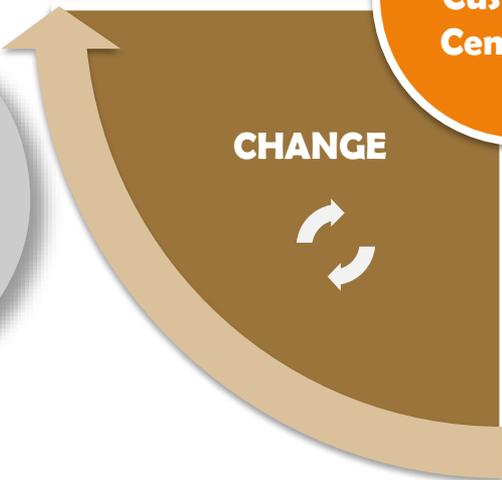
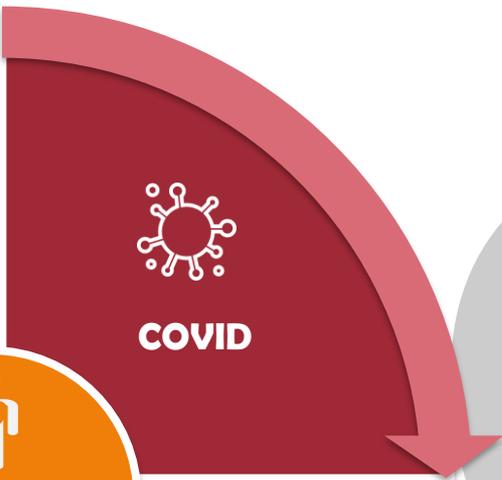
台灣報告

疫情、挑戰與變革

COVID、CHALLENGE & CHANGE

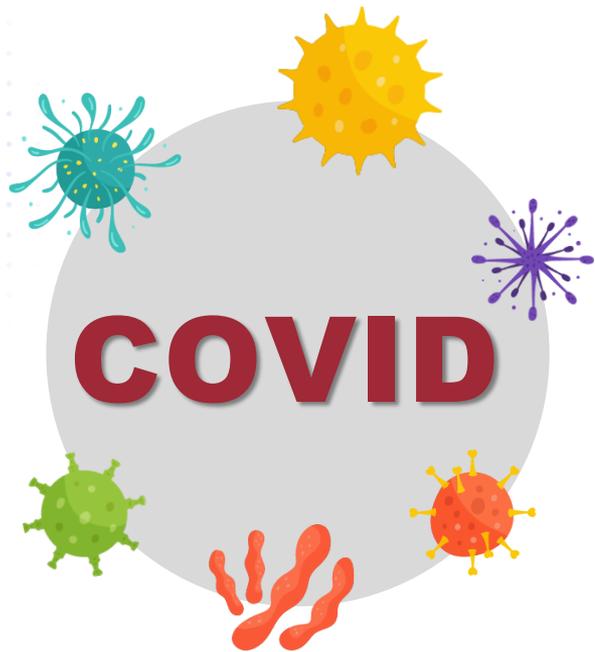


5



C





法院、檢察署採行遠距開庭



監所遠距接見，暫停法治教育及法律諮詢



法扶施行遠距服務、輪班及人流管制



三級警戒 - 法律扶助申請與審查

限縮申請案件的受理範圍

原則

時效性、緊急性
或必要性之案件
為主。

例外

可視當地疫情、當事人數
位科技能力及是否已建置
遠距審查服務，決定是否
受理申請。

發展遠距服務及審查模式

台灣本島19個分會

- 有 17 個分會以不同程度發展遠距服務模式
- 多採「審委到會、申請人不到會」模式
- 拆分及零碎化服務與審查流程

[\(詳細可參2023 IFLA台灣報告\)](#)



申請案件量下降 56%

2021全年准予扶助案件下滑 15%



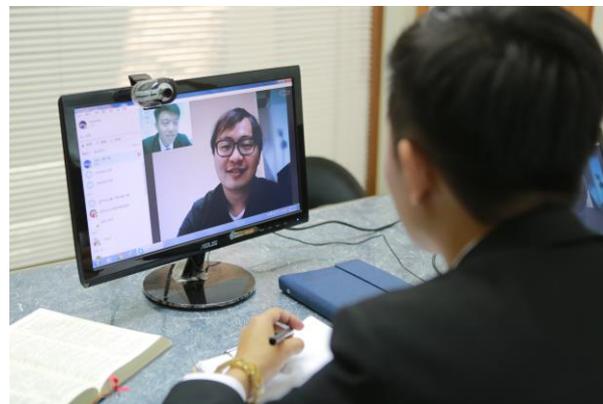
三級警戒 - 法律諮詢方式



- ✓ 全面停止面對面法律諮詢
- ✓ 電話法律諮詢不限案由(原僅限勞工、家事、債務)
 - 法律諮詢中心話務量增長1.6倍

✓ 擴展視訊法律諮詢服務範疇

- 外籍人士：透過 **google form** 事前預約並可上傳相關資料，即可於預約當日透過**google meet**提供40分鐘之視訊法律諮詢。(初期僅限英文)
- 通譯：依其所需語言，聘請通譯(口譯人員)，降低溝通障礙。
- 一般民眾：2023/5 亦可循此模式，預約視訊法律諮詢。



扶助律師線上教育訓練及資源

三級警戒時

- 全面停止實體的法治教育、大眾宣傳及教育訓練等活動
- 廣泛採用線上會議



三級警戒後

- 持續保留線上訓練與線上會議之方式
- 積極建置各類領域之律師、審委教育訓練之線上教育資源
- 優化既有影片、取得講師授權
- 新辦理之教育訓練，盡量採實體與線上並行，並將課程錄製成影片並取得授權

挑戰與變革

CHALLENGE & CHANGE

2018

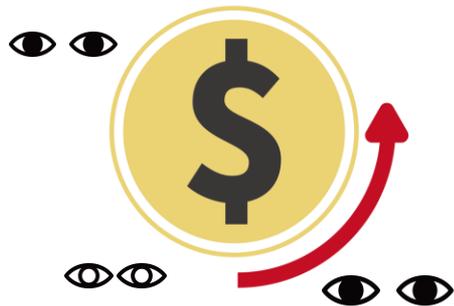
- 法扶同仁工作量及壓力巨增，人才流失
- 提升服務品質
- **改善與律師界的緊張關係**
- **如何儘速符合《國際人權公約》以及2017年司法改革國是會議決議的要求**
- **優先考量需要法律扶助的需求，更妥適的分配資源**

2023

- 調整薪資及休假制度，人員流動率自每年15~20%下降至5%~8%
- 合理調整律師酬金及派案規則

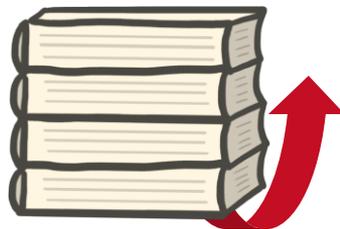
近五年

預算增加



內、外部監管力道變強

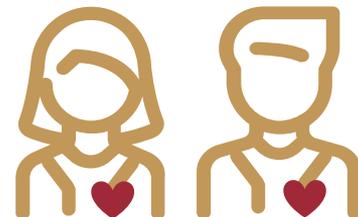
案件上升



重新檢討經費項目
之資源配置

政府委託專案適用條件
與資格之調整

律師增加及年輕化



律師品質管控機制

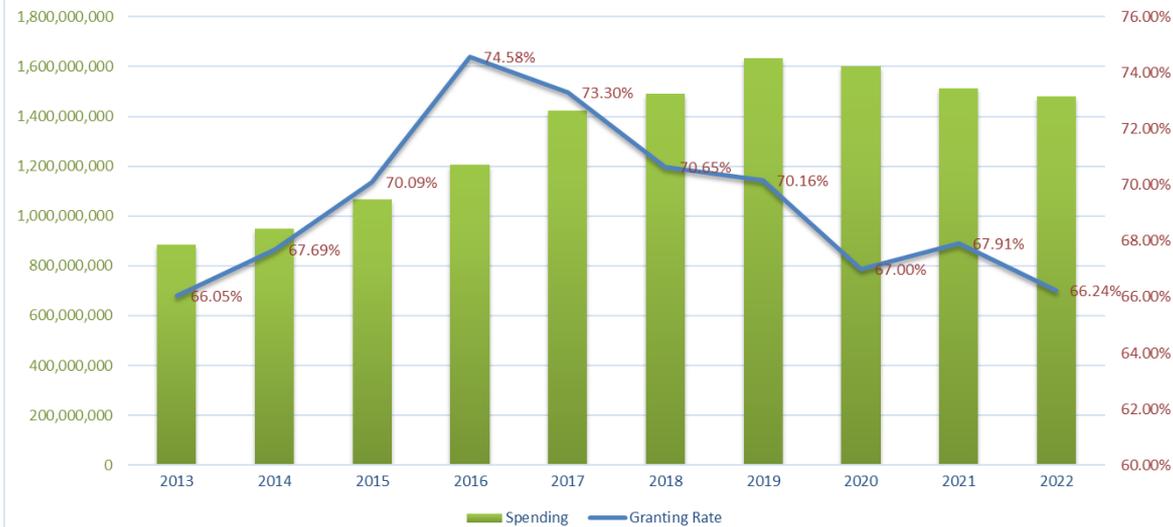
依實證並配合國家新制
合理調整律師酬金

近五年

2019/2/1《財團法人法》施行

- 既有監督加深
- **要求法扶提升效能**
- **改善及加強內部控制及稽核制度**

2013~2022法律扶助支出與准予扶助率



- 提升本會整體營運效能
- 經費運用之適當合規性與有效性
- 服務標準與作業流程更加標準化與趨於一致
- 提升法遵程度與風險意識

- 內部溝通成本增加
- 行政作業程序更加繁瑣
- 法規適用彈性降低趨於嚴格
- 影響准予扶助率

衛福部

資力要件放寬

法扶資力1.5倍
身障補助免審資力

強制辯護

LAF角色轉變

有資力給公辯、義辯



整體案件量下滑

原民會

案件要件限縮

非顯無理由
非屬法扶或其他
專案

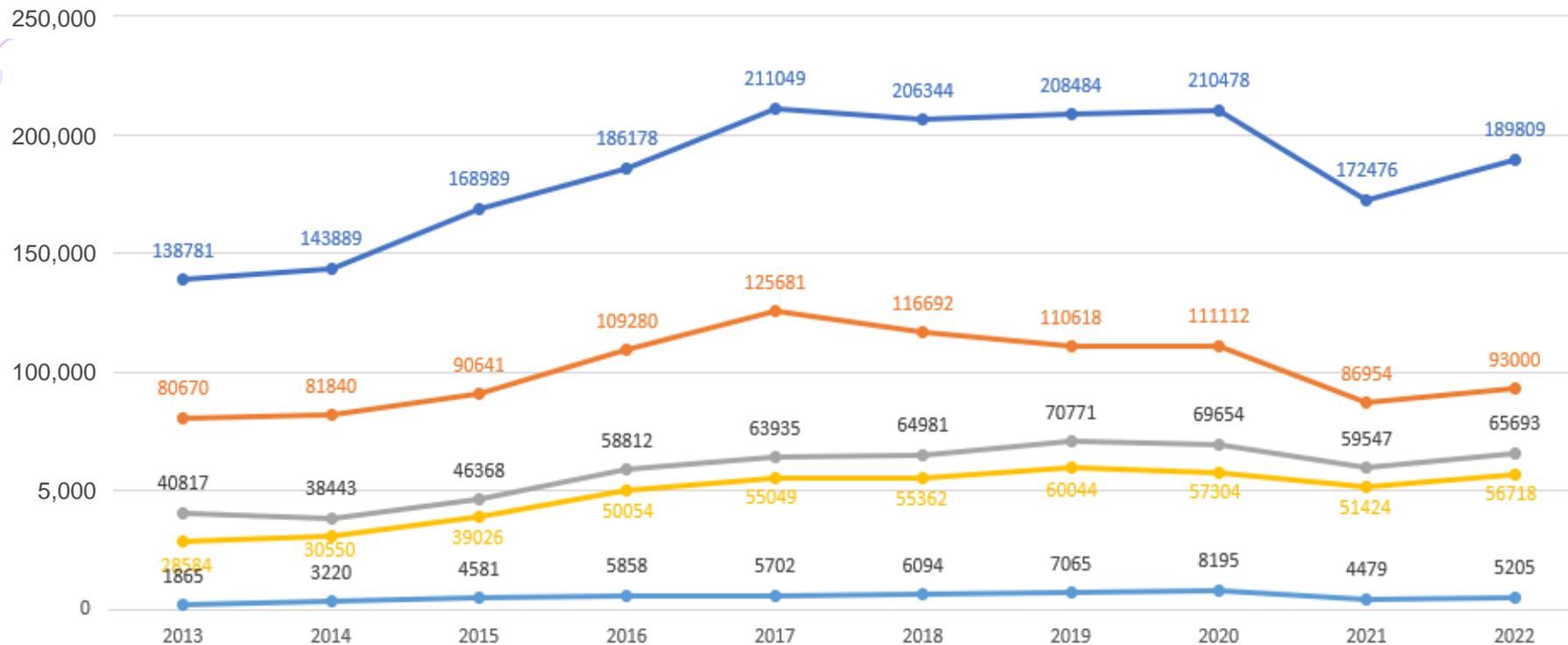
勞動部

資力要件限縮

個人資力要件

重新檢討 經費項目之資源配置

法扶會過去十年申請與扶助案件量



- 年度申請案件總數 (含一般法律扶助申請+委託專案申請+法律諮詢)
- 年度法律諮詢件數
- 年度法律扶助案件數 (含委託專案案件, 不含法律諮詢)
- 年度一般扶助案件數 (不含專案委託案件, 不含法律諮詢)
- 年度委託專案扶助案件數 (勞動部+原民會+衛福部)

注意與反思

本會與各委託專案資格標準不同卻互相關聯，增加／檢討專案的同時，也同時增加法扶申請服務的不確定性與複雜度，導致行政工量上升。



尊重受扶助人撰擇權，進行權益告知及製作很多的表單說明，但第一線同仁能否很清楚的知道每一個專案的不同，進而對受扶助人提出明確的引導。

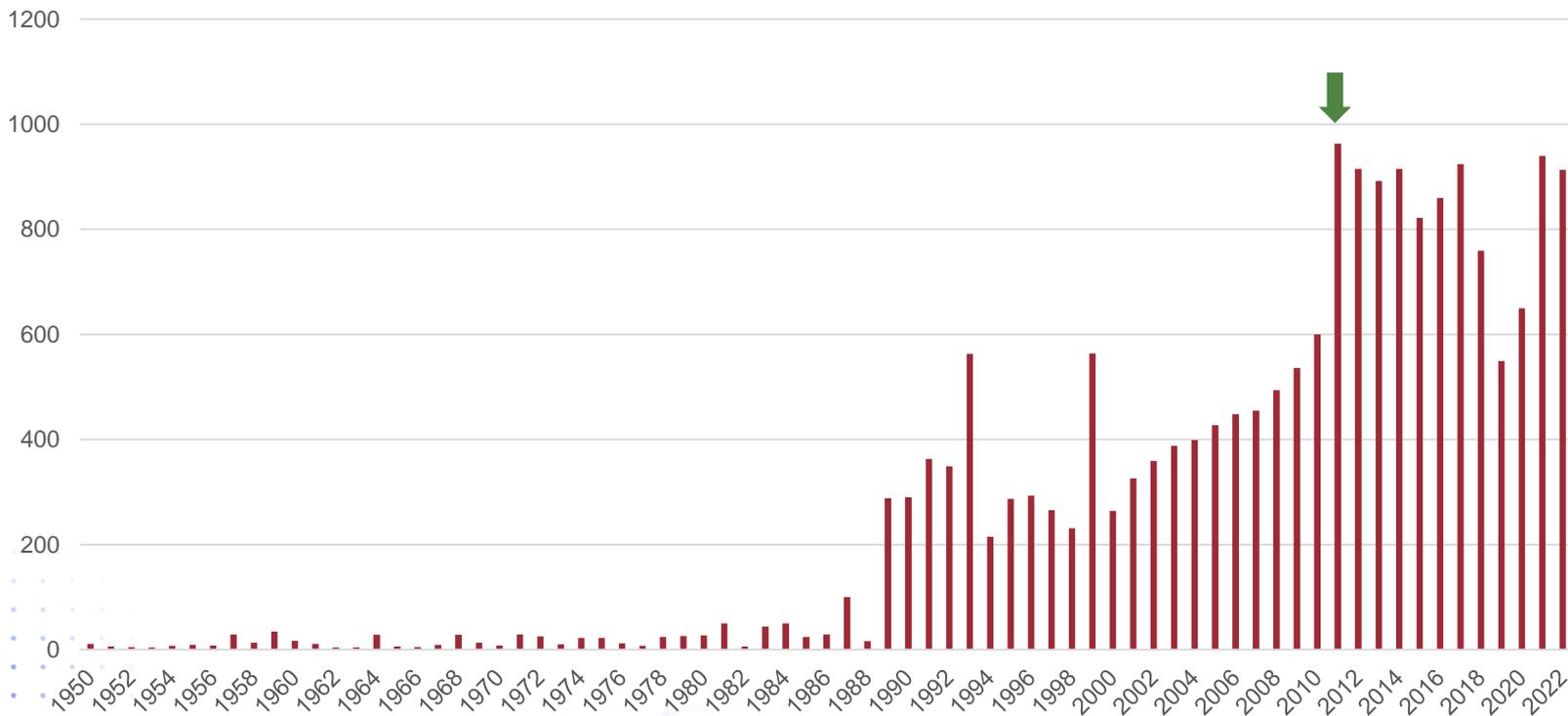


有賴更好的人員培訓與行政管理流程以確保審查品質

強化律師品質管控機制

有關本會扶助品質管控機制可參2018IFLA議題二報告

歷年律師錄取人數



強化律師品質管控機制



事前篩選措施

消債、勞工、家事專科
專派制度上路

歷經六年兩任，於2022/1/1試行



教育訓練
提升服務專業

**積極招募與培訓律師
提升專業與敏感度**

針對部分案件量小眾然而類型特殊的社群與案件類型



事後控管措施

加強事後品質查核機制

除續行既有機制外，分階段建置扶律線上回報系統，扶律於案件辦理完畢後，可於線上平台辦理結案，由分會進行結案查核

合理反應辦案成本、調整派案及酬金制度



配合法令新制、依實證資料提升律師酬金

- ✓ 2023年施行國民法官審判程序之案件，酬金基數為其他案件之1.5倍。另可依據實際辦理的程序增加再酌增酬金。
- ✓ 依實證資料，找出複雜、高成本特性之案件，提高酌增酬金上限。
- ✓ 扶助律師協助受扶助人完成原核定酬金範圍外之事務，得申請酌增1,000元~5,000元不等之報酬。

增訂可派複數律師承辦之案件類型

- ✓ 可能涉及死刑爭議、憲法訴訟、最高法院大法庭及國民法官審判程序案件，可指派三名律師共同辦理。



A woman with dark skin, wearing a blue denim shirt and large gold hoop earrings, is seen from the side, focused on her work. She is sitting at a wooden desk in a bright, modern office environment. In front of her is an open laptop displaying a dark-themed interface with white text. Her hands are on the keyboard, and she is wearing a gold ring on her left hand. To her left is a brown paper coffee cup with a white lid. In the background, another laptop and some papers are visible on the desk, and a large potted plant adds to the office atmosphere. The overall scene conveys a sense of productivity and professional work.

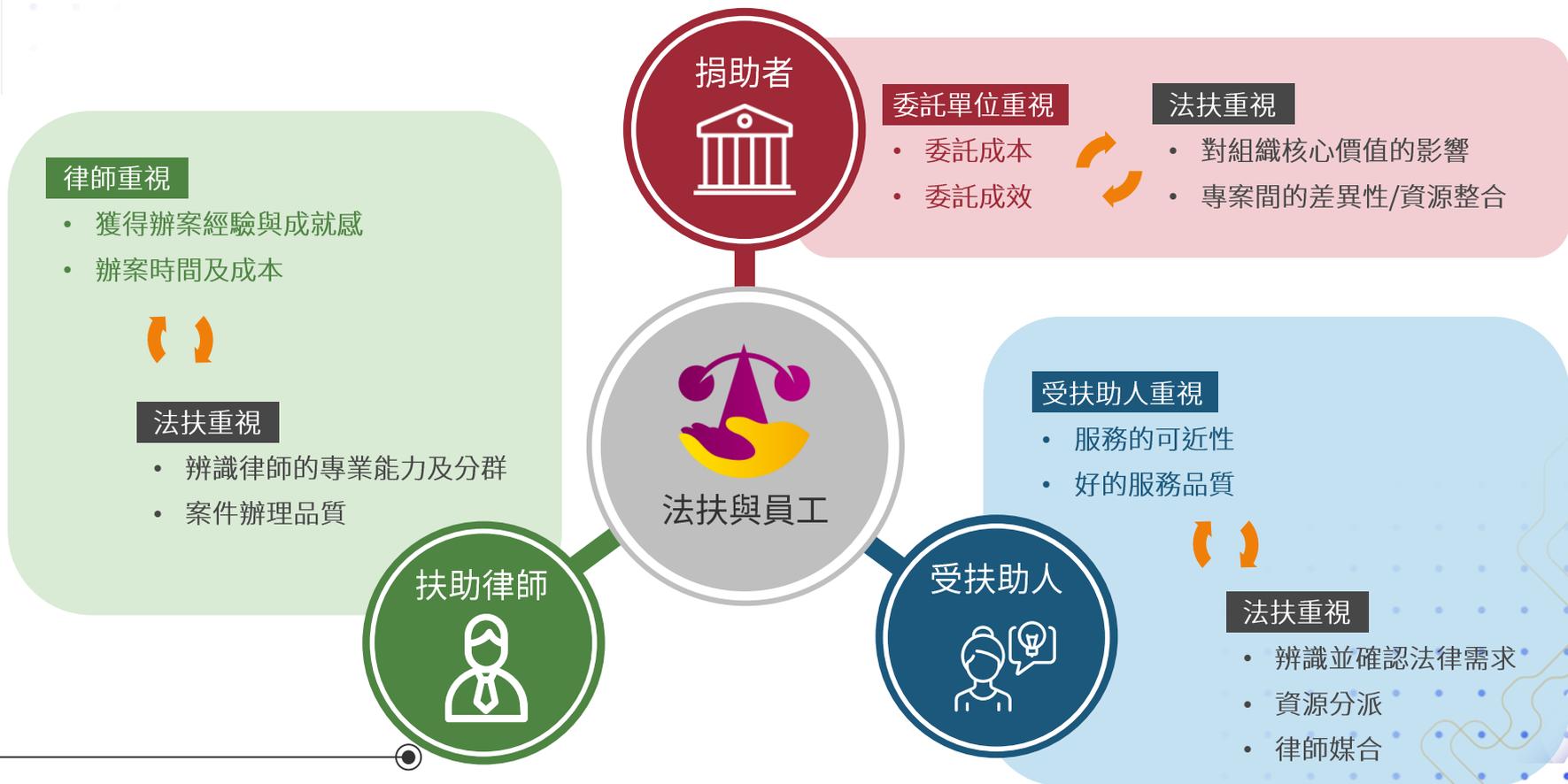
Complement 數位進程

內部資訊系統再造 | 提升營運效能及成效追蹤

外部數位化策略的選擇 | 扶律或是申請人

台灣法律扶助生態系

Legal Aid Ecosystem in Taiwan



法扶會電子化政策進程

✓ 線上取號系統(一代)

✓ 人資管理系統(二代)

✓ 公文系統(二代)

✓ 線上取號系統(二代)

視訊法律諮詢

行政管理系統

視訊法律諮詢



2019

2020

2021

2022

2023



業務管理系統

持續優化律師線上操作系統

- ✓ 扶助律師線上操作系統
- ✓ 資料庫統計分析系統

✓ 規劃四金子系統

- ✓ 整合扶助律師線上操作系統、對帳單系統，使用單一帳號登入
- ✓ 開始三代業務管理系統之需求調查與規劃



建構系統考量因素

資訊科技應用普及率高低

科技帶來成本效益

法扶服務使用者的特殊性

數位落差/數位排除的疑慮

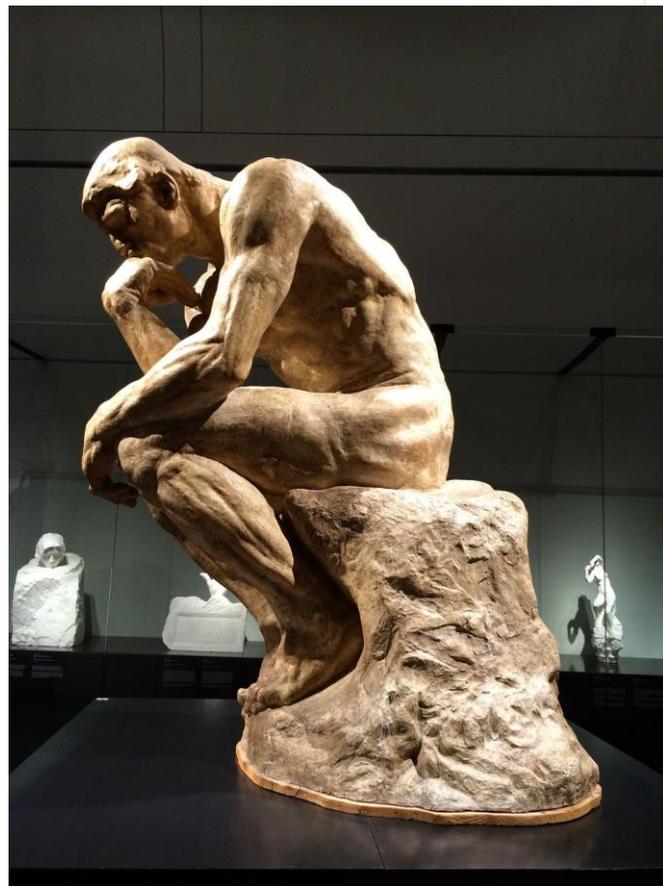


決策思維

律師具有較佳的數位能力

律師是長期、反覆的合作關係

服務品質取決即時掌握扶助律師的狀況



2019 律師線上平台的系統架構



律師登錄線上平台系統



律師線上操作系統

法律扶助基金會 律師線上操作系統

歡迎使用！ 成功登入時間：2023-10-12 10:55:17

待處理案件 0 出庭案件 0

API 抓取更新資料

律師基本資料

律師執業狀態	正常		
姓名	周漢賢	英文姓名	
性別	男	出生年份	民國68年
證書字號	93臺特證字第6295號	所屬公會	台北律師公會
事務所名稱	財團法人法律扶助基金會	電子郵件	steven.chou0126@gmail.com
電話	(02)2322-5255分機101	地址	106 台北市大安區金山南路二段189號5樓
懲戒紀錄	無	專業證照	無
備註			
資料雜湊值	0x0b-4a68bc0e9289b4f7aab3845cc940be9f11d9c9396cab7d87eb2bcc0d3446e23		



法律扶助基金會 業務管理系統

帳號：

密碼：

驗證碼：

NUTG 電子通訊第一

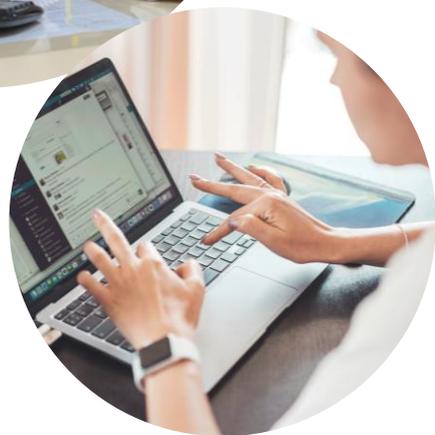
登入

會內ERP系統
即時訊息交換

多元法律諮詢中心

電法諮中心的定位與升級

- 在整個服務系統裡，將法諮中心作為法扶主要案件（消債、勞工、家事）分流工作的第一線
- 提供特定弱勢族群（如原住民、身心障礙者、社工）更快速的法律支援
- 提供多元管道的服務：電話 + 視訊



科技應用對於服務提供者的挑戰



資通設備建置

服務流程再設計

法規架構與環境建置

將於議題四再作說明 >>>



以受扶助人為本的扶助 Customer Centricity

策略型訴訟與集體訴訟

身心障礙



環保公害



監所人權



社會重大矚目公共安全災害事件



原民權益

詳細可參[2023IFLA台灣國家報告](#)第26、27頁

落實國際人權公約的努力

- 台灣雖非聯合國的會員國，但自2009~2014間國會通過五部核心國際人權公約之公約施行法(ICCPR、ICESCR、CEDAW、CRC及CRPD)，經由內國法化，讓國際公約及相關解釋具有內國法效力
- 參照聯合國制度建立了一套「在地」報告審查機制，讓官方、民間、國際審查委員能進行定期的溝通及檢討。
- 審查報告中只要有針對「法律扶助」、「司法近用」或「律師辯護保障」的任何意見或建議，本會皆盡力遵循並協助落實



法律扶助的角色

人民



- 透過倡議、修法、訴訟
- 結合政府及其他單位資源

R I G H T

國際人權公約

