

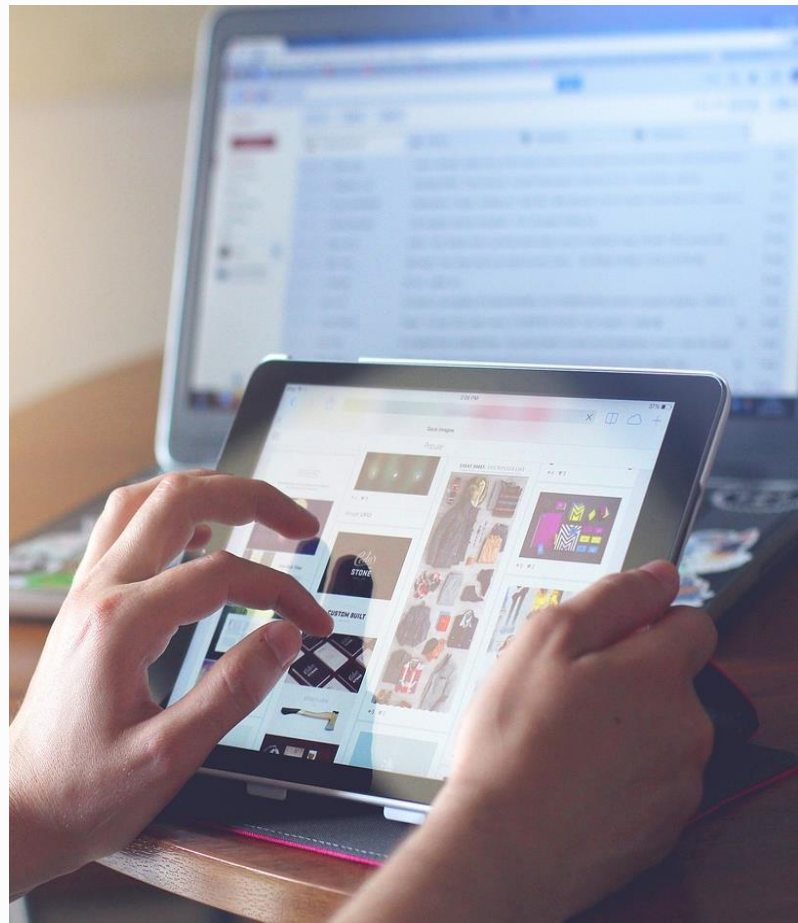
議題討論一：
數位時代之法扶服務與司法近用

資通訊科技於法扶會 服務之應用： 過去、現在與未來

 財團法人法律扶助基金會
Legal Aid Foundation

張毓珊 研究員

2023 法律扶助國際論壇
13-15 November 2023



大綱

- ✓ 資通訊科技於法扶服務之應用
- ✓ 瞭解你的當事人：那些研究告訴你的事
- ✓ 下一步：該是改變的時候了



資通訊科技於 法扶服務之應用



Default (GPT-3.5)

YS

What are ICT applications in legal aid service delivery?



Information and Communication Technology (ICT) has significantly transformed various aspects of legal aid service delivery. These applications have helped improve access to justice, streamline processes, and enhance the efficiency of legal aid services. Here are some key ICT applications in legal aid service delivery:

1. Legal Information Portals:

- Online platforms and websites provide legal information and resources to individuals seeking legal assistance.
- These portals offer guides, FAQs, and legal self-help tools to help users understand their rights and options.

2. Case Management Systems:

- ICT systems are used to manage and track legal aid cases efficiently.
- Case management software allows for better organization of client information, case histories, and document management.

3. Online Legal Aid Application:

- Users can apply for legal aid services online, reducing paperwork and making it easier for people to access assistance.
- These applications may include eligibility assessments and document submission features.

4. Video Conferencing and Remote Consultations:

- Video conferencing and teleconferencing tools enable remote consultations between lawyers and clients, especially useful for clients in remote areas.
- This helps save time and resources while improving accessibility.

5. E-Filing and Electronic Document Management:

- E-filing systems allow legal aid organizations to submit court documents electronically, reducing paperwork and streamlining court procedures.

ChatGPT's 十秒鐘產出的答案

1. 法律資訊入口網站
2. 案件管理系統
3. 線上法律扶助申請
4. 視訊與遠距諮詢
5. 電子歸檔和電子文件管理
6. 法律扶助熱線/電話專線
7. 法律研究工具
8. 行動應用程式
9. 數據分析工具
10. 線上紛爭調解平台 (ODR)
11. 線上法治教育與教育訓練
12. 法扶當事人入口網站

台灣法扶會花了19年,
然而尚未能全部完成....

科技作為宣導與法治教育的工具



法律資訊與大眾法治教育
自 2004 起

科技作為及早預防與分流的工具



法扶電法諮中心



法律諮詢
自 2015 起

法律資訊與大眾法治教育

科技作為提供法扶核心服務的工具??

- ✓ 台灣法扶會內部長期的辯論
- ✓ 主要仍以面對面方式提供核心服務
- ✓ 少數例外：
 - ❖ 離島分會與少數偏鄉地區
 - ❖ 2021年夏 (5~7月) 新冠疫情三級警戒期間

應用程度非常有限

法扶的核心服務-
法律扶助之申請



摘要：疫情三級期間法扶申請審查模式

- ✓ 台灣本島19個分會（不含澎湖、金門、馬祖等三個離島分會）中，當中有12個分會仍維持不同程度的面對面服務，而有17個分會於此期間以不同程度發展遠距服務模式，包括了下列方式：
 - ❖ 視訊 (12/19)
 - ❖ 電話 (7/19)
 - ❖ 書面審查申請人以數位管道提交之申請文件 (13/19)
- ✓ 這17 個採用遠距模式的分會，同時併用多種不同服務模式，考量了民眾與同仁的數位能力、民眾對審查方式的偏好、案件複雜程度、分會資通訊連線設備等。
- ✓ 採用遠距模式者最大變化——既有連續的服務流程必須拆分成不同的零碎階段，包括：
 - ❖ 於審查前或審查後與有意申請的民眾須更多進行聯絡
 - ❖ 審查前傳輸審查所需必要文件
 - ❖ 以遠距方式進行審查面談與評議
 - ❖ 以電子簽名或錄音錄影等佐證確認民眾申請真意

應用各式各樣不同的現代科技工具



優點、效益

對申請人而言

- + 節省交通往返與等候之時間與成本
- + 關於何時申請、何種方式進行申請具有更多彈性

對法扶/員工而言

- + 預約未到比例大幅降低
- + 補件率大幅降低
- + 審查品質提升

vs.



缺點

對申請人而言

- 部分申請人透過科技方式申請之理解能力與現實感明顯較差，反倒費時更多

對法扶/員工而言

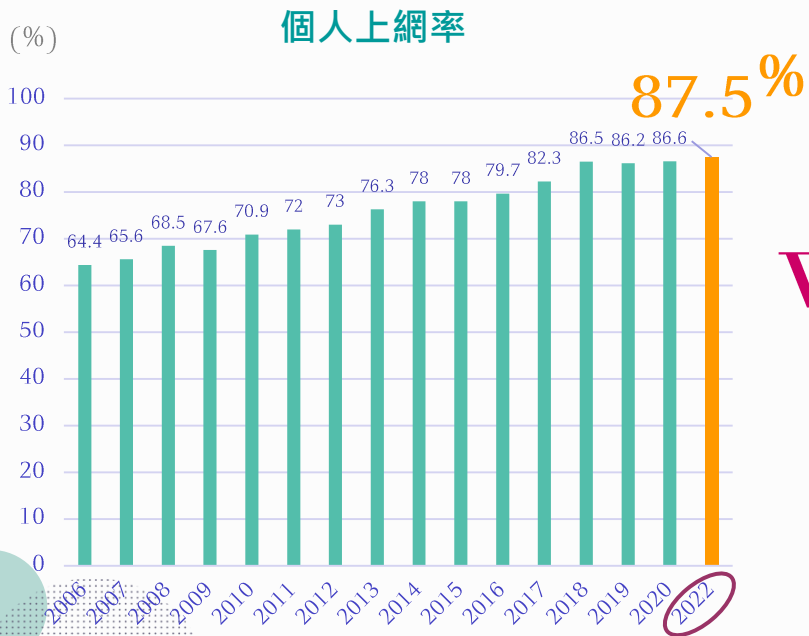
- 法扶同仁需花費更多時間進行審查事前的準備、聯繫與事後的追蹤、個案管理
- 審查的品質高度仰賴雙方網路或電話通訊的連線品質



瞭解你的當事人： 2022年法扶申請人 求助歷程與生活輪廓調查

個人上網率

2022年國家數位發展調查

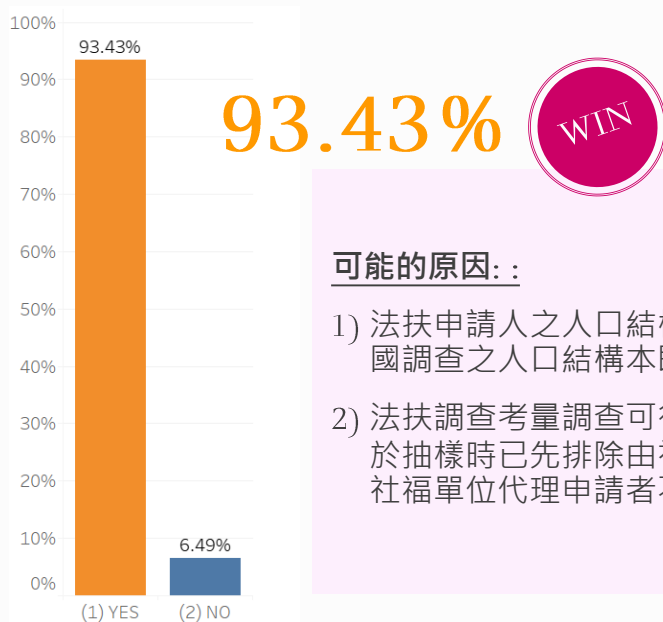


資料來源: 數位發展部

VS.

2022年
法扶申請人求助歷程與生活輪廓調查

個人上網率



可能的原因:

- 1) 法扶申請人之人口結構與全國調查之人口結構本即不同
- 2) 法扶調查考量調查可行性，於抽樣時已先排除由社工或社福單位代理申請者不抽

個人上網率之人口分析 (1)

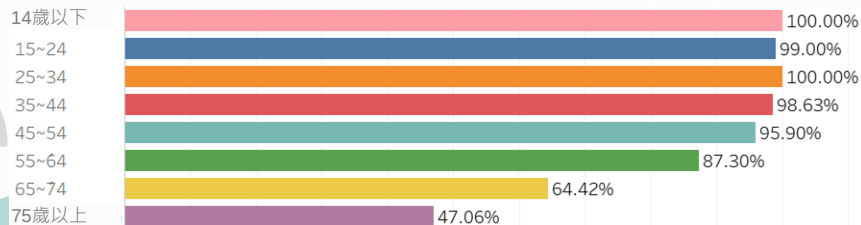
01 性別分析



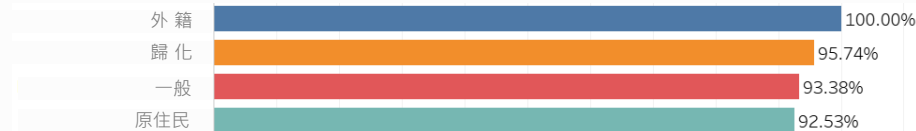
03 性別 X 年齡分析

	14歲以下	15~24	25~34	35~44	45~54	55~64	65~74	75歲以上
男性	100%	97.92%	100%	97.55%	94.77%	86.67%	60.71%	68.75%
女性	100%	100%	100%	99.5%	96.95%	88.10%	68.75%	33.33%

02 年齡分析



04 族群國籍分析



個人上網率之人口分析 (2)

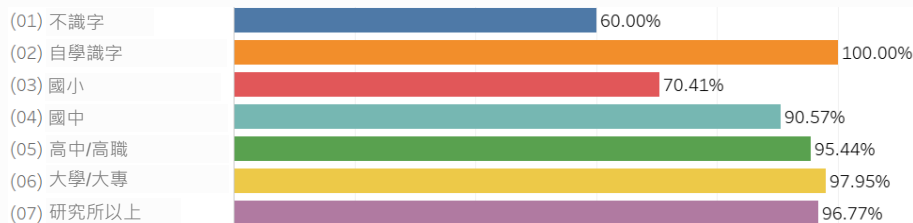
05 障礙情況分析



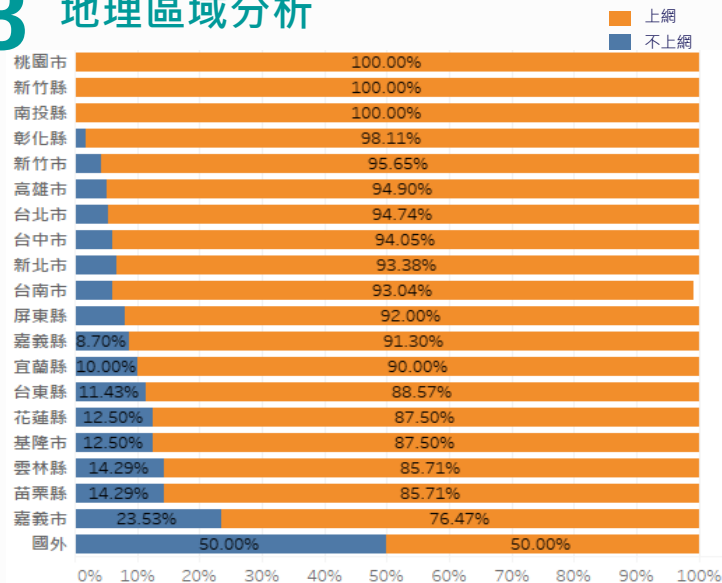
07 就業狀態分析



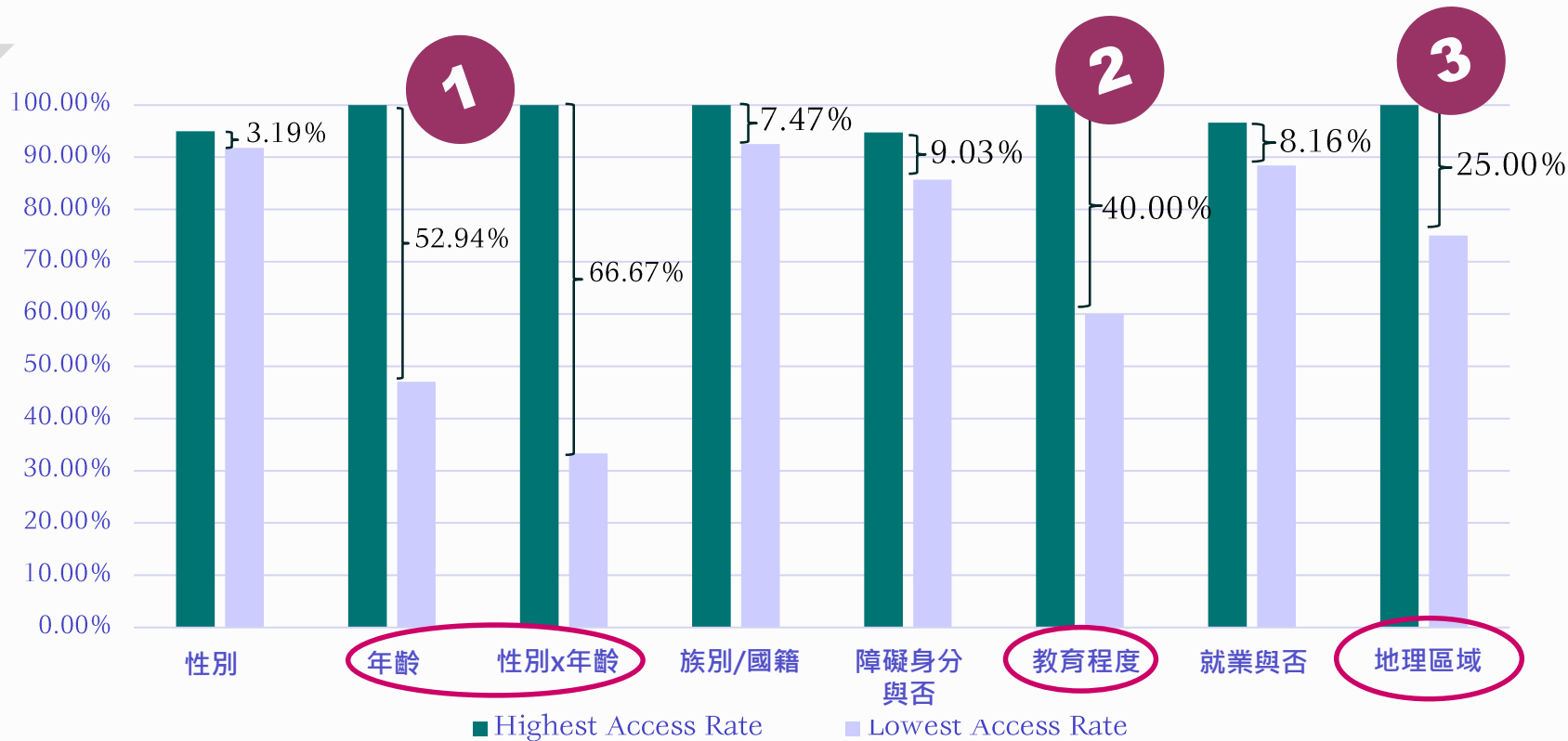
06 教育程度分析



08 地理區域分析



各人口面向顯示的上網率數位落差



上網頻率與時間

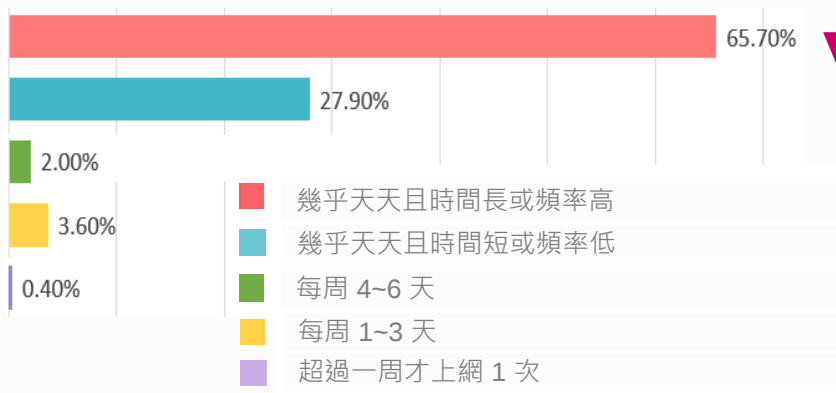
2022年國家數位發展調查

每天上網者之比例

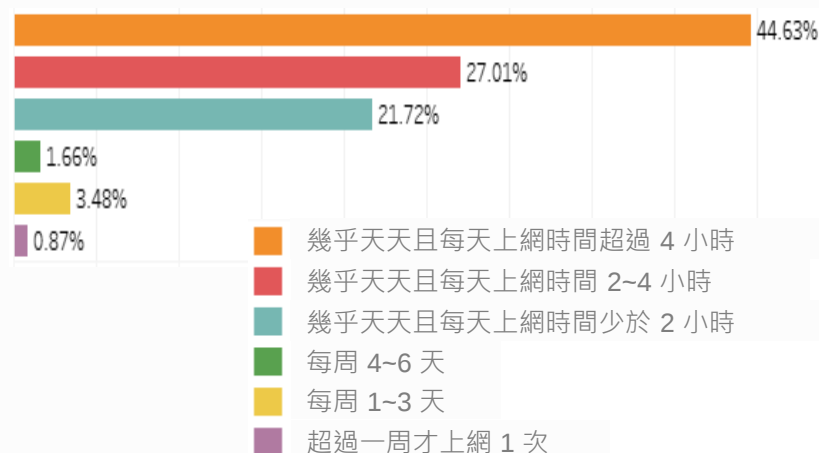
93.6%

不相上下

93.36%

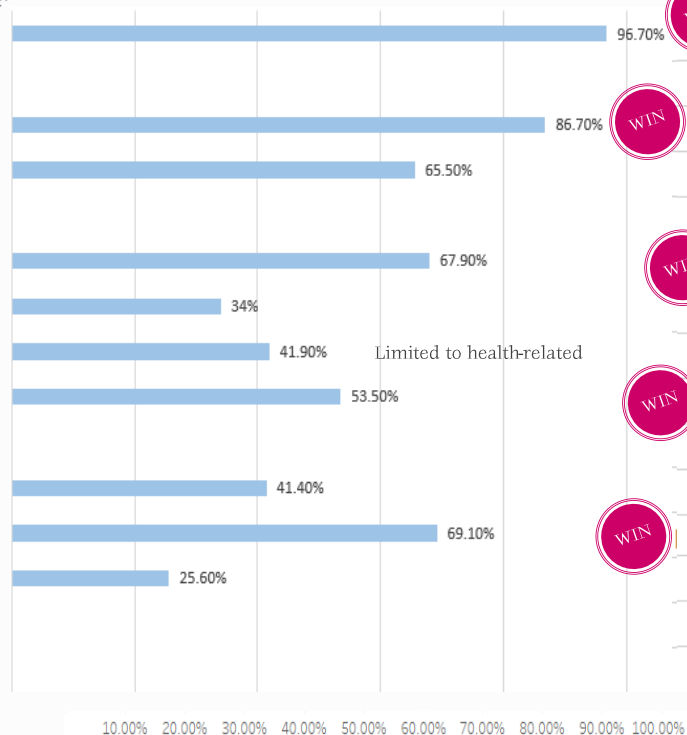


VS.



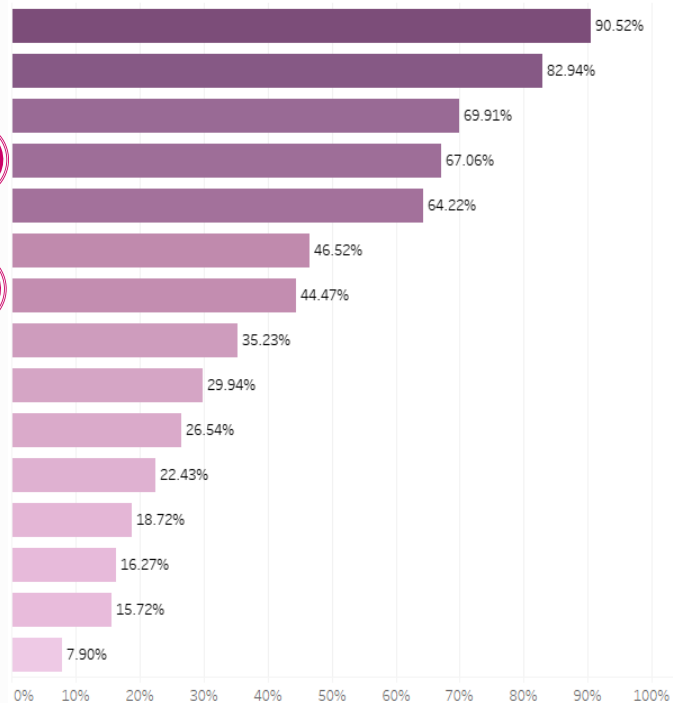
上網活動類型—科技能力初探

2022年國家數位發展調查



資料來源: 國家發展委員會 ; 數位發展部

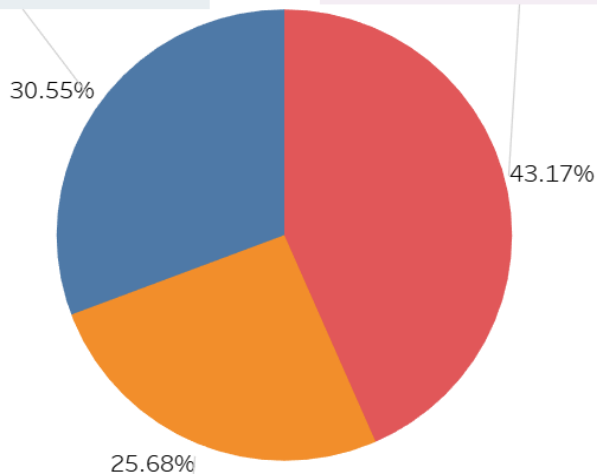
2022年
法扶申請人求助歷程與生活輪廓調查



上網搜尋解決法律問題資訊之比例

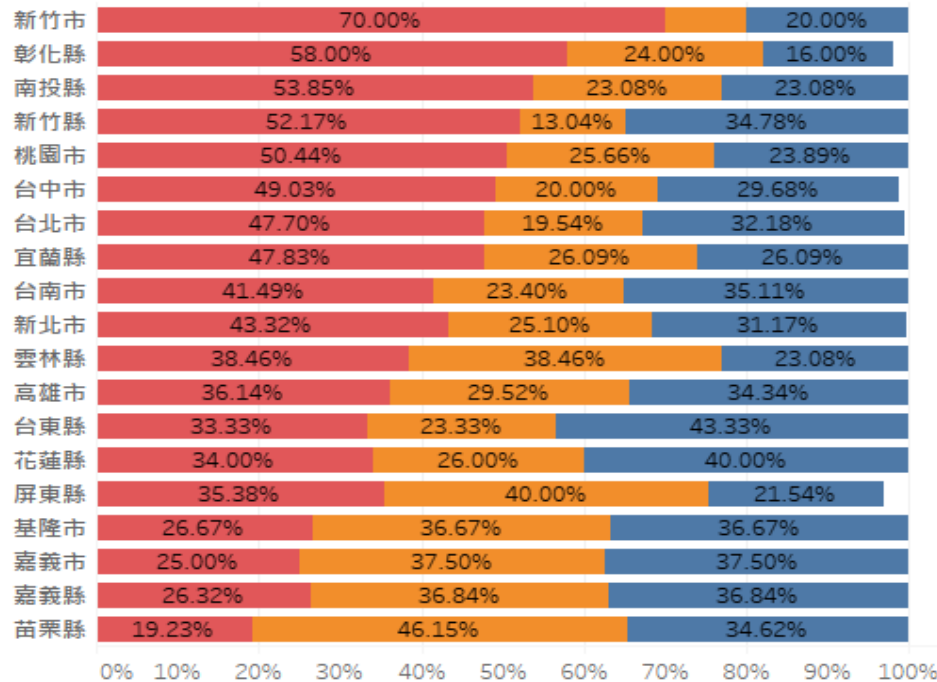
(03) 來會前未曾蒐集資訊或尋求諮詢
414
30.55%

(01) 來會前曾有蒐集資訊、尋求諮詢行為；
並曾上網搜尋資訊
585
43.17%



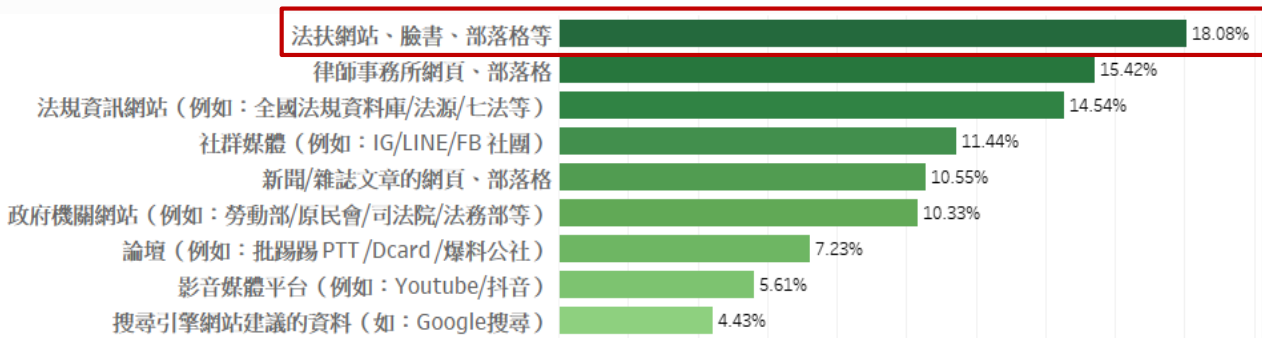
(02) 來會前曾有蒐集資訊、尋求諮詢行為；
但未曾上網搜尋
348
25.68%

住所所在城市

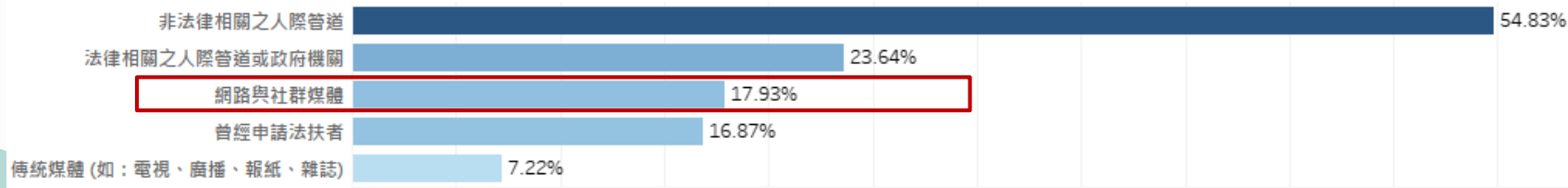


上網搜尋法扶與得知法扶管道

✓ 上網搜尋網站類型



✓ 得知法扶的管道



個人上網率與上網搜尋法扶資訊比率間的距離



1,355 受訪樣本申請人(本人申請者)

1,266 (93.43%) 會上網

1,050 (77.49%) 會上網搜尋資訊

585 (43.17%) 本次來會前曾上網搜尋解決法律問題之資訊

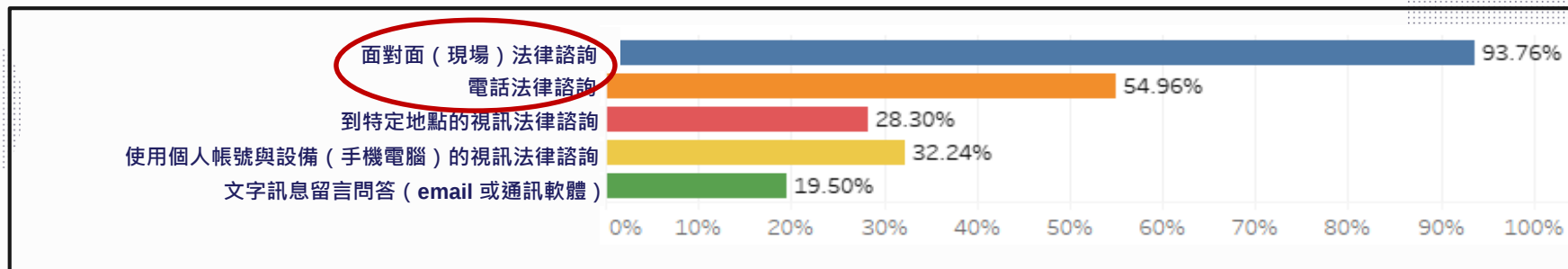
245 (18.08%) 本次來會前曾確認法扶會的網站或社群媒體

45 (3.32%) 得知法扶會係純粹因為網路，而非涉及任何人際管道

法律諮詢方式偏好

Q: 您比較喜歡使用哪些方式來向律師諮詢(跟律師問問題)? 請**最多選三項** 並按您喜愛的程度**排列**

01 受訪申請人考慮的前三名選項



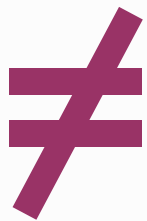
02 選項與排名

選項名稱 \ 排序	第一順位	第二順位	第三順位	加總小計
面對面 (現場) 法律諮詢	83.26%	6.30%	4.20%	93.76%
電話法律諮詢	7.81%	36.24%	10.90%	54.96%
到特定地點的視訊法律諮詢	1.05%	12.48%	14.77%	28.30%
使用個人帳號與設備 (手機電腦) 的視訊法律諮詢	4.46%	13.85%	13.92%	32.24%
文字訊息留言問答 (email 或通訊軟體)	2.23%	5.98%	11.29%	19.50%

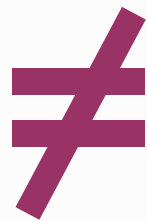
摘要：對於法扶服務使用者的認識



科技設備與近用



能力與技巧



習慣與偏好

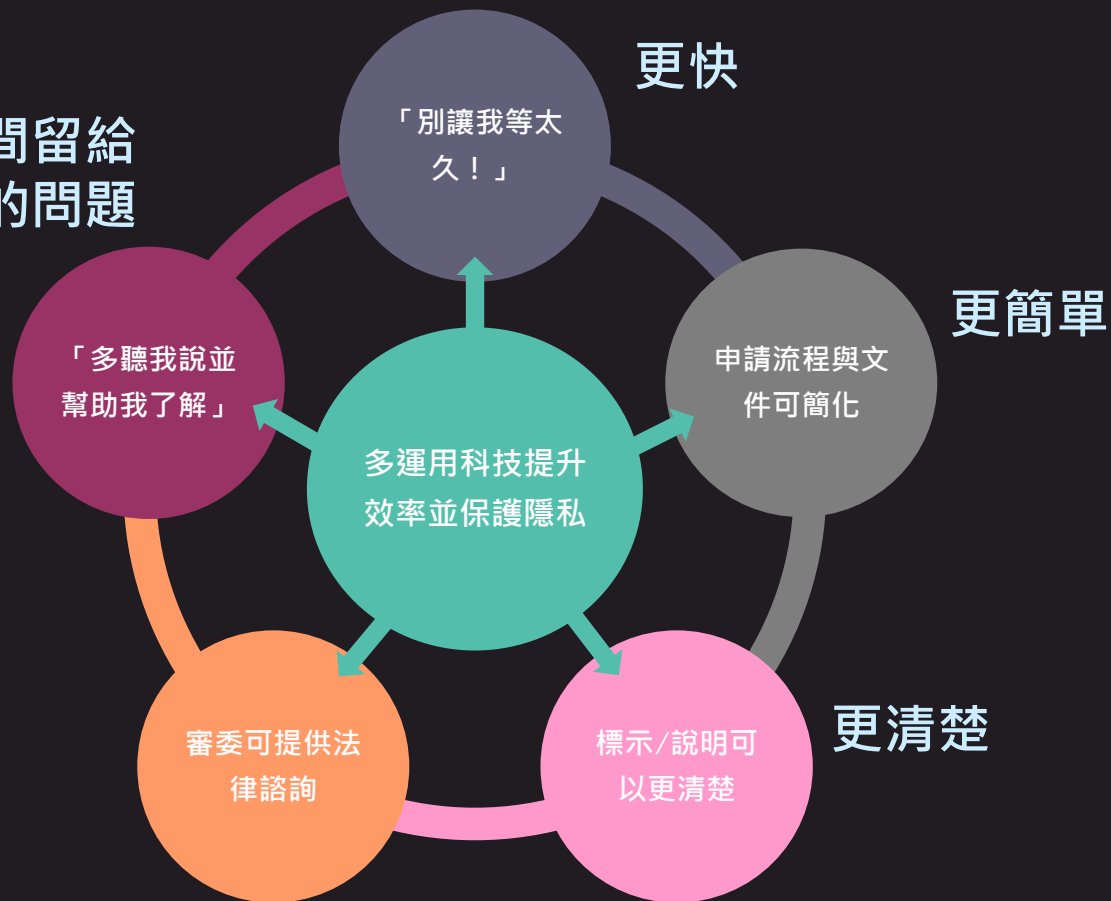




下一步：該是改變的時候了

2022 年調查中受訪申請人的心聲

更多時間留給
我的問題



2023 政策規劃會議 – 法扶同仁腦力激盪

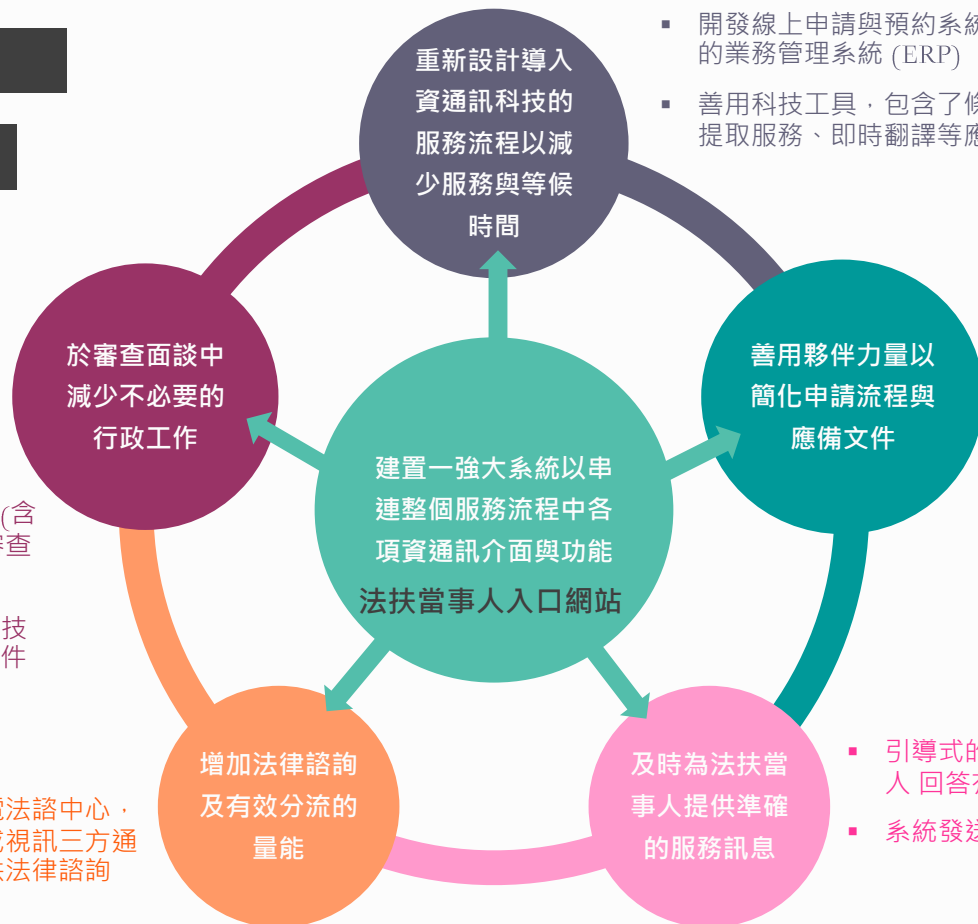
資通訊科技之基礎設施與應用

服務流程再設計

法規架構與環境建置

- 語音輸入
- 設計半結構式的審查理由(含准予扶助/駁回) 以減少審查委員打字時間
- 提供審委事前透過資訊科技拿到申請人上傳的申請文件

- 設立虛擬電法諮中心，透過電話或視訊三方通話功能提供法律諮詢



- 開發線上申請與預約系統，並允許相關資料能直接整併入現行的業務管理系統 (ERP)
- 善用科技工具，包含了條碼掃描器、光學字元辨識、文件智能提取服務、即時翻譯等應用程式，以加速現場實體審查效率

- 與核發申請人所需申請文件之政府機關透過資訊科技進行資料交換或驗證
- 提供服務合作夥伴(如扶助律師、法院等)相關資訊交換之權限，以促進個案轉介或既有法扶當事人的重新申請
- 引導式的解決問題途徑/人工智慧聊天機器人 回答有關法律扶助程序與常見法律問題
- 系統發送自動通知提醒服務相關重要資訊

感謝聆聽!



財團法人法律扶助基金會
Legal Aid Foundation

Yu-Shan Chang

E-mail : yschang@laf.org.tw

2023 法律扶助國際論壇

