



2023 法律扶助國際論壇
2023 International Forum on Legal Aid

邁向未來的法扶 與法律專業工作者



財團法人法律扶助基金會
Legal Aid Foundation

執行長 周漢威



背景資訊



台灣法律扶助生態系

Legal Aid Ecosystem in Taiwan

捐助者



委託單位重視

- 委託成本
- 委託成效

法扶重視

- 對組織核心價值的影響
- 專案間的差異性/資源整合

律師重視

- 獲得辦案經驗與成就感
- 辦案時間及成本



法扶重視

- 辨識律師的專業能力及分群
- 案件辦理品質

法扶與員工



受扶助人重視

- 服務的可近性
- 好的服務品質



法扶重視

- 辨識並確認法律需求
- 資源分派
- 律師媒合

扶助律師



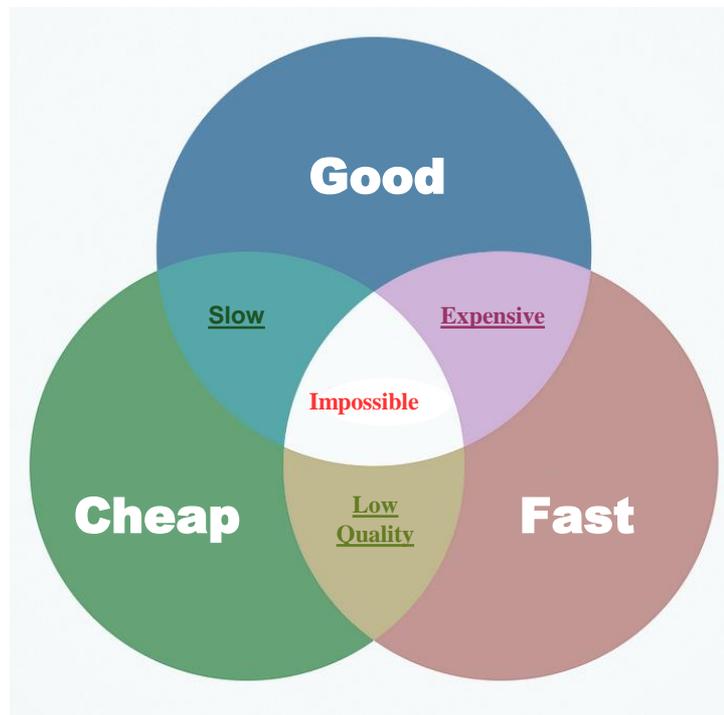
受扶助人



顧客服務的鐵三角：速度、品質和成本 您一次僅能選擇兩個，而非三個

The Iron Triangle of Customer Service: Speed, Quality, and Cost - you can only have two at a time—not three.

- ◆ 法律扶助組織不可能的任務？
Mission Impossible for Legal aid organization？
- ◆ 常見對法扶組織的批評：慢、貴、低品質
- ◆ 如何改善法扶生態系？
科技是創造Win-Win-Win可能的路徑？



台灣法扶五年來工作重點

- ◆ 建置律師線上回報系統
- ◆ 數位化扶律派案及回報流程
- ◆ 定期追蹤扶律辦理案件情形
- ◆ 重視扶助扶律辦案品質

本報告討論重點

捐助者



- ◆ 專案服務標準及服務架構調整
- ◆ 落實法遵完善業務流程SOP
- ◆ 調整ERP及相關周邊資訊管理系統

台灣國家報告



法扶與員工

扶助律師



受扶助人



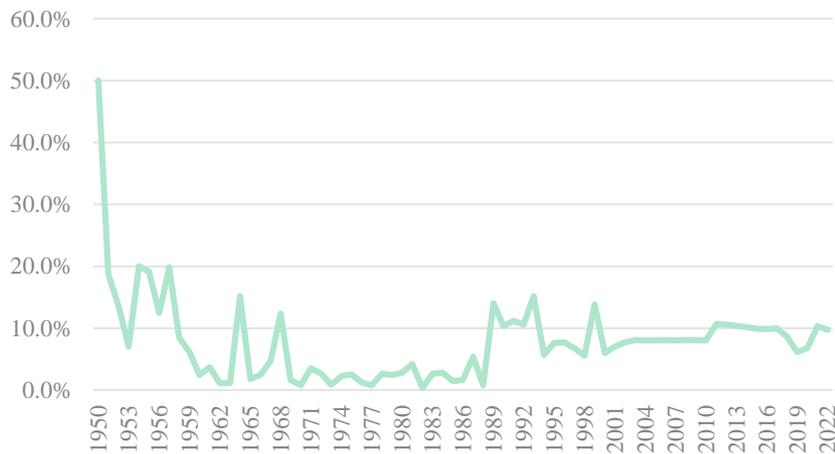
- ◆ 受扶助人扶助歷程調查
- ◆ 多元法諮
- ◆ 服務流程尚未全面數位化

台灣國家報告

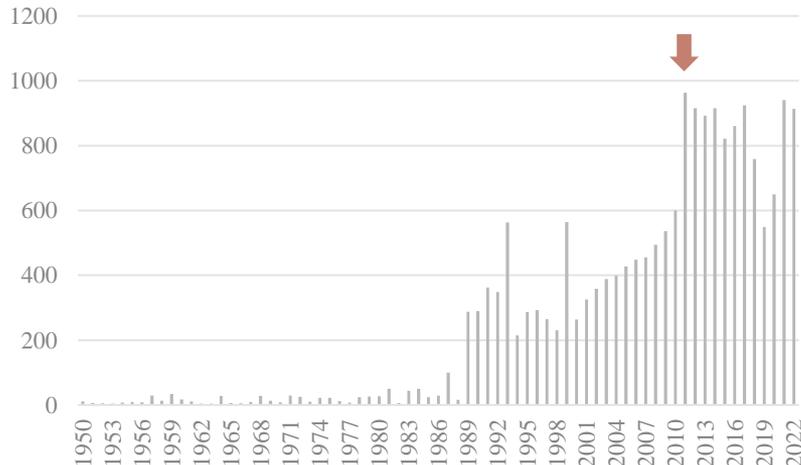
爲什麼選擇扶助律師進行數位化工作

- ◆ 律師錄取人數自2011年起大幅增加
- ◆ 如何定期追蹤扶助案件辦理狀況及扶助品質

歷年律師錄取率 (%)



歷年律師錄取人數



爲什麼選擇扶助律師進行數位化工作

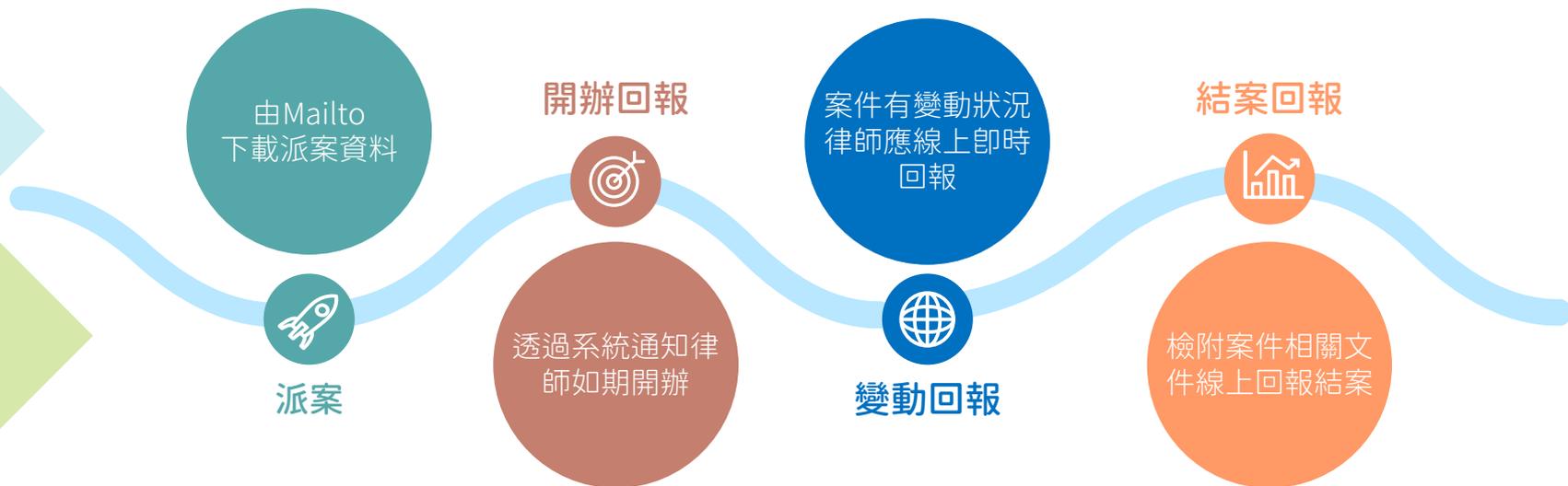


決策思維

- ◆ 扶助律師具有較佳的數位能力
- ◆ 扶助律師是長期、反覆的合作關係
- ◆ 法扶服務品質取決即時掌握扶助律師的狀況

目標

- ◆ 流程數位化取代紙本作業，以減少律師及同仁作業成本
- ◆ 建立律師及分會即時回報/溝通的管道
- ◆ 強化對扶助個案的即時管理



◆ 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

案件狀態區 線上回報 查詢及下載 基本資料 同意條款

歡迎使用! 歡迎登入時間: 2023-10-12 10:53:41.77

待處理案件 0
追蹤案件 0

API 抓取更新資料

律師基本資料

律師執業狀態: 正常

姓名	周漢威	英文姓名	
性別	男	出生年份	民國68年
證書字號	93臺檢證字第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	0x0b4e66bc0e9289b47aab3845cc940be8f1109e9386cab7d87eb2bccd3446e23		



法律扶助基金會 業務管理系統

登入

帳號:
密碼: (請按大小寫鍵)
登入

法律扶助基金會 律師線上操作系統

會內ERP系統
即時訊息交換

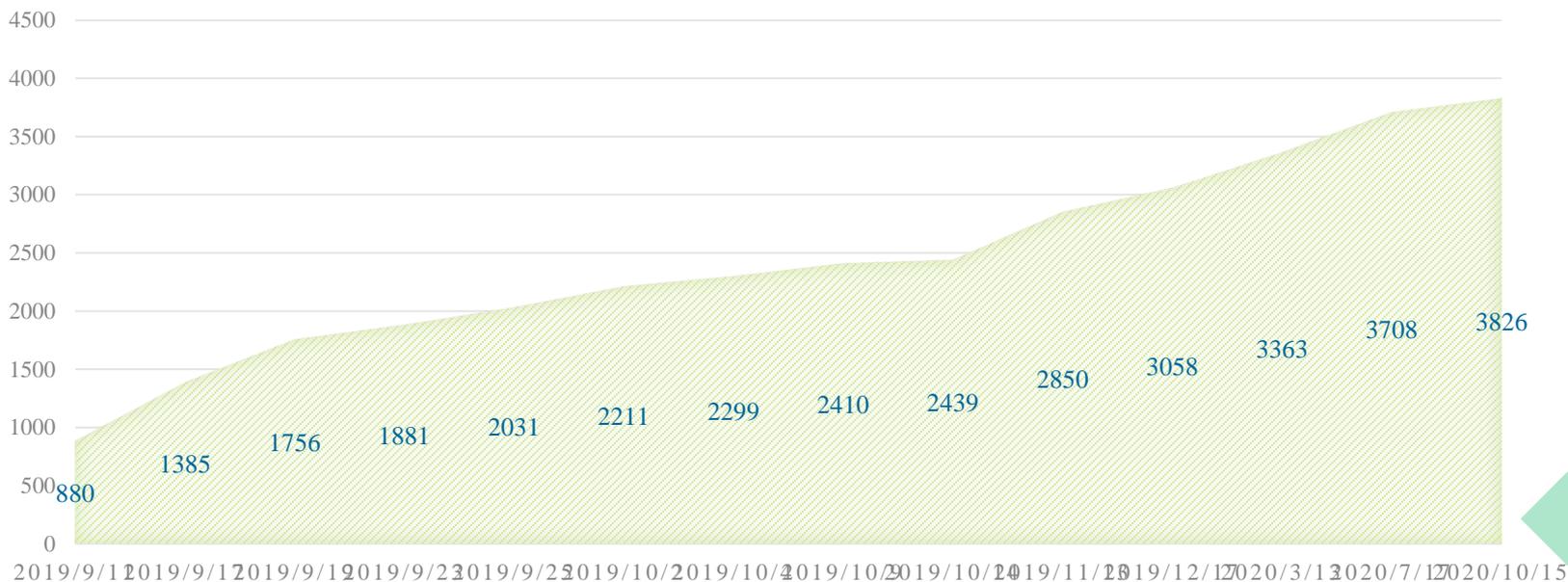


數位化 策略成效

策略成效

- ◆ 81%的扶助律師(扶助律師4,678位中有3,826位)於一年內登入系統並更新資料
- ◆ 透過律師重新登入線上系統，法扶也即時掌握實際有在活動的扶助律師資料

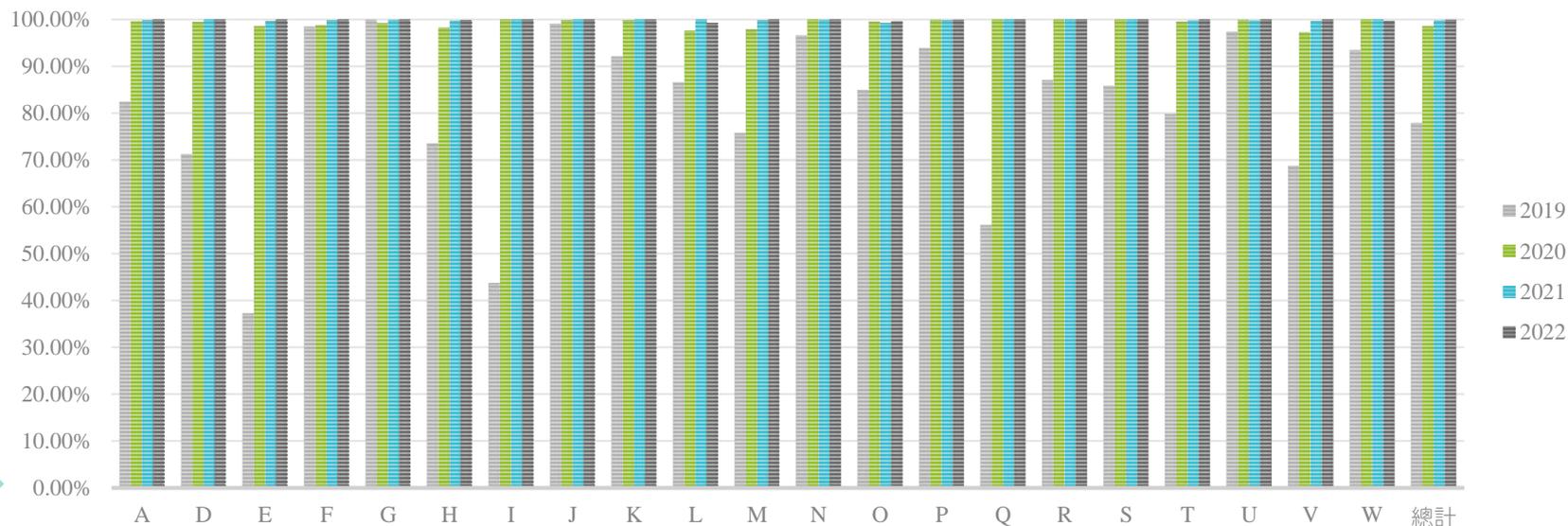
扶助律師登入系統人數



策略成效

◆ 4年內各分會使用線上系統回報結案比率逐漸達到 **99.95%**

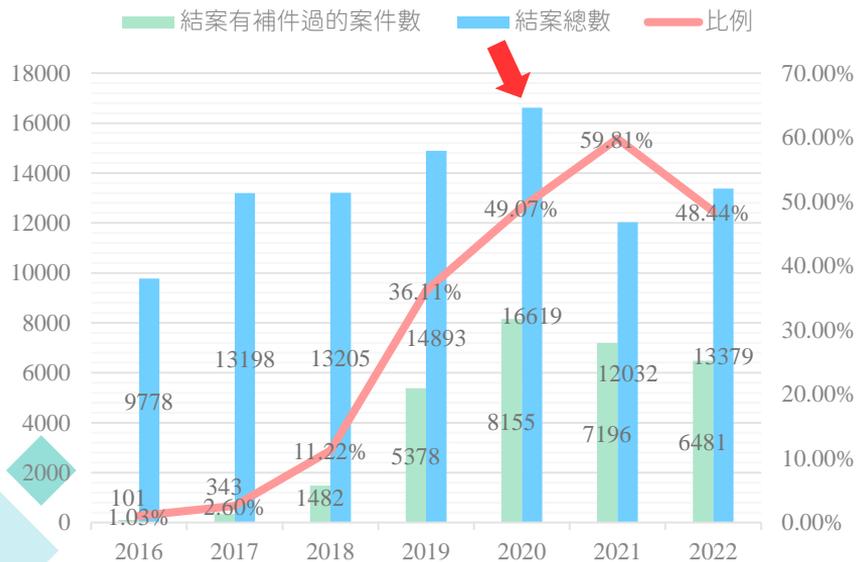
各分會結案使用線上回報比例



策略成效

- ◆ 透過數位化於2020年起要求扶助律師於結案時應回報結案文件及辦理情形狀況
- ◆ 律師補件案件數及比率一度大幅增加，扣酬比率下降

結案補件案件數及比例



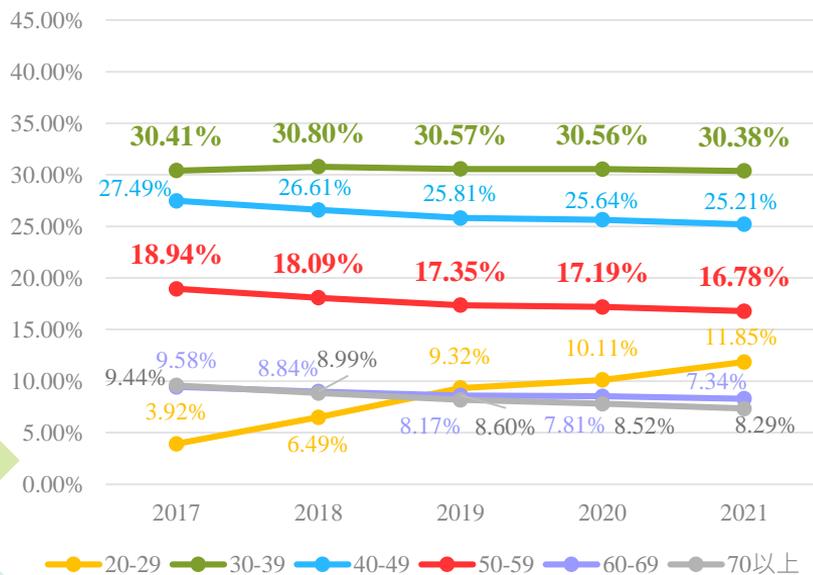
結案酌減酬金案件數及比例



現象

- ◆ 全國律師雖然出現快速年輕化的趨勢，但年輕化趨勢尚未反應在法扶律師的組成中。

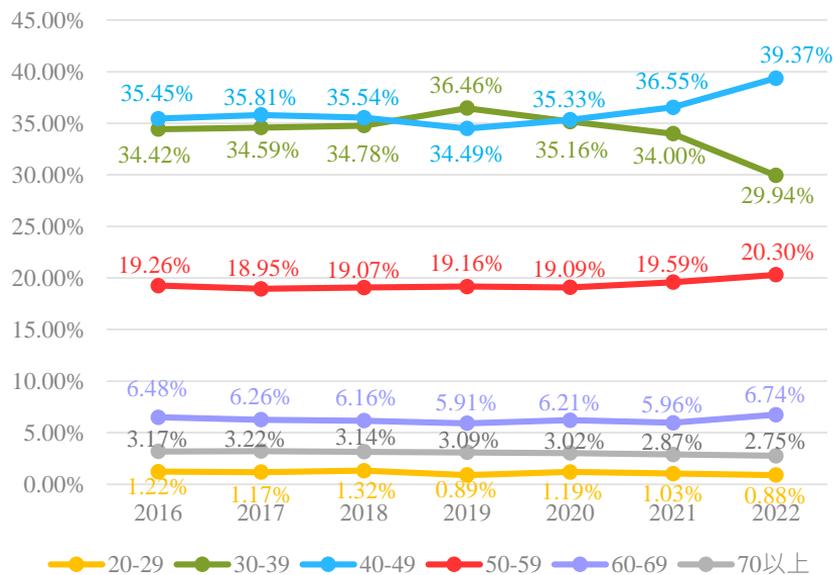
全國律師年齡分佈比率



回顧與檢討

- ◆ 扶助律師需有2年執業年資原則，可能是年輕律師進入法扶的門檻。
- ◆ 「數位化」及「要求回報結案文件及辦理情形」後，似乎並未產生世代排除的效果。

法扶會扶助律師年齡分佈比率



現象

- ◆ 施行派案及案件數管控，扶助律師接案總人數增加。
- ◆ 部分區域的律師於「數位化」及「要求回報結案文件及辦理情形」後發生較高的退出率。



回顧與檢討

- ◆ 法扶是否/能否妥適處理律師間數位落差的問題？
- ◆ 數位化及嚴格回報的要求雖能控管品質，在部分區域及年齡層已造成資深律師的流失。

2019.09以後全國與各區扶助律師不再接案的人數與比率

年齡分層	全國人數	全國各年齡層比率	年齡分層	北區人數	北區各年齡層比率	中區人數	中區各年齡層比率	南區人數	南區各年齡層比率	東區人數	東區各年齡層比率
20-29	8	1.77%	20-29	5	1.87%	1	1.16%	2	2.56%	0	0.00%
30-39	135	29.93%	30-39	76	28.36%	25	29.07%	25	32.05%	2	50.00%
40-49	134	29.71%	40-49	96	35.82%	19	22.09%	14	17.95%	0	0.00%
50-59	93	20.62%	50-59	55	20.52%	23	26.74%	12	15.38%	1	25.00%
60-69	44	9.76%	60-69	20	7.46%	14	16.28%	10	12.82%	0	0.00%
70以上	37	8.20%	70以上	16	5.97%	4	4.65%	15	19.23%	1	25.00%
總人數	451			268		86		78		4	

現象

- ◆ 律師回報開辦期間變短
- ◆ 結案回報期間變長
- ◆ 整體辦案期間不變



回顧與檢討

- ◆ 數化化能詳實紀錄溝通歷程
- ◆ 律師回報更便利但仍無法完全排除紙本
- ◆ COVID及要求回報文件的正確性，導致整體效率並未因數位化而提高

年度	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
確認預付酬金單的平均日	33.26	27.21	27.80	29.95	27.82	28.70	29.76
律師結案回報的平均日	87.41	90.72	90.97	91.40	96.84	107.02	104.79
確認結案酬金單的平均日	134.35	133.70	140.01	141.06	128.27	141.33	134.54



未來&展望



未來法扶專業工作者

◆ 法扶機構裡通常沒有資訊的DNA

- 數位化涉及資訊與法規、業務、會計等單位間的溝通對話，系統標準化整合不易
- 重新服務檢討流程，需了解使用者需求才能建置好的服務者介面 (UI user interface)
- 即時並持續了解使用者經驗 (UX user experience) 優化系統
- 資訊系統建置昂貴、管理不易，且易生抱怨 - 台灣的經驗可作為案例參考

◆ 更好、更快、更便宜

- 需要系統性的搜集資訊，資訊系統的建置是最重要的工具
- 資訊永遠無法取代人的判斷？AI？



未來五年的法扶資訊發展藍圖

法務部律師查詢系統

律師執業狀態	正常		
姓名	簡秉威	英文姓名	
性別	男	出生年份	民國68年
證書字號	93臺中證字第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.chou126@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
應徵紀錄	無	專業證照	無
備註			
資料標準值	Qx7b44h6bc9e9289b4f7aab3345cc840ba8f11d8c5336cab7d874c3b0cd3448a22		

法扶律師線上操作系統

歡迎使用!

待處理案件: 0

待辦案件: 0

最新公告

DONE

- ◆ 重新檢討服務流程
- ◆ ERP再升級
- ◆ 各單位建議的系統間自動交換資訊，節省行政工作的時間



法律扶助基金會
業務管理系統

帳號:

密碼:

驗證碼:

登入

法扶核心系統(ERP)

AI?

如全律會律師學院及其他公會的 線上律師課程系統



具備專業素養的律師，是審檢辯鼎足而立的關鍵

從「課前訓練」到「在職進修」，強化律師的專業知識

關於我們 課程詳情

如司法院律師單一登入系統及 其他系統



司法院 線上即時法律師單一登入

系統功能及快捷工具

- 司法院線上即時法律師單一登入平台
- 申請簡章及活動電子化
- 簡章管理
- 簡章查詢
- 簡章審核
- 簡章審核工具
- 簡章審核
- 簡章審核
- 簡章審核
- 簡章審核
- 簡章審核

FUTURE