

考察澳洲雪梨法律扶助制度報告書

機關名稱：財團法人法律扶助基金會

參訪人員：蔡墩銘董事長、郭吉仁秘書長、紀惠容董事、

台北分會專職律師周信宏、宣導處主任許郁

蘭、法規處研究專員蔡孟勳

出國地區：澳洲雪梨

出國期間：95年8月5日至8月12日

報告日期：95年10月27日

目 錄

壹、參訪目的	3
貳、參訪行程	3
參、參訪記要	3
一、法律扶助委員會(Legal Aid Commissions)	4
(1) 機構簡介	4
(2) 申請與審查	5
(3) 派案程序	9
(4) 分擔金與回饋金	10
(5) 業務軟體	12
(6) 品質控管	14
(7) 專職律師制度介紹	17
(8) 當值律師制度介紹(Duty Solicitor)	19
二、社區法律中心(Community Legal Centres)	21
(1) 「Kingsford 法律服務中心」(Kingsford Legal Centre)	22
(2) 「智能障礙者權益服務中心」(Intellectual Disability Rights Service Inc.)	22
(3) 「新南威爾斯婦女法律服務中心」(Women's Legal Services NSW)	23
(4) 「全國義務法律服務中心」(National Pro Bono Resource Centre)	24
(5) 「全國兒童與青少年法律中心」(National Children's & Youth Law Centre)	25
(6) 「公共利益倡議中心」(Public Interest Advocacy Centre)	26
三、義務服務(Pro Bono Services)	27
肆、參訪心得與建議	28

壹、參訪目的

財團法人法律扶助基金會 95 年度第一次的考察地點訂於澳洲雪梨。透過此次的參訪，基金會希望能夠促進台灣與澳洲法律扶助經驗之交流，學習澳洲法律扶助發展經驗，建立法律扶助實務交流與對話管道，並同時強化台灣人權國家形象。於參訪各法律服務機構的過程當中，基金會代表得以觀察澳洲的法律扶助基本制度和實務運作流程、實施成效和制度的改革、調整過程等，並且比較台灣和澳洲因不同國情採不同制度模式間的優劣，進而反省國際間法律扶助的發展趨勢。

貳、參訪行程

1. 95 年 8 月 7 日：「新南威爾斯省法律扶助委員會」(“Legal Aid Commission of NSW”)、「全國志願法律服務中心」(“National Pro Bono Centre”)。
2. 95 年 8 月 8 日：「新南威爾斯省法律扶助委員會」(“Legal Aid Commission of NSW”)、「智能殘障者權益服務中心」(“Intellectual Disability Rights Service”)。
3. 95 年 8 月 9 日：「新南威爾斯省法律扶助委員會」(“Legal Aid Commission of NSW”)、「Freehills 律師事務所」(Freehills)。
4. 95 年 8 月 10 日：「全國兒童與青少年法律中心」(“National Children’s & Youth Law Centre”)、「Kingsford 法律中心」(“Kingsford Legal Centre”)、「婦女法律服務」(“Women’s Legal Services”)。
5. 95 年 8 月 11 日：「公共利益倡議中心」(“Public Interest Advocacy Centre”)。

參、參訪記要

澳洲的法律扶助系統是一種「混和模式」的服務，主要包括三部份，即各省與各領地政府立法成立的法律扶助委員會(Legal Aid Commissions)、全國約 200 個的社區法律服務中心(Community Legal Centres)，以及私人法律事務所所提供的義務服務(Pro Bono services)。本次考察的主要目的地，是澳洲規模最大的法律扶助委員會、六所不同性質的社區法律服務中心、以及一個長期實行義務服務計畫的國際性律師事務所。以下的行程記要將依照這三部份分別做出報告。

一、法律扶助委員會 (Legal Aid Commissions)

(1) 機構簡介

本次考察的主要目的地，是新南威爾斯省全省性的官方法律扶助機構－「新南威爾斯省法律扶助委員會」(“Legal Aid Commission of NSW”，簡稱 LAC)。這個機構是依省政府通過之「法律扶助委員會法」(“*Legal Aid Commission Act 1979*”)成立，是一個採部分專職律師制的法律扶助機構。該機構的主管機關為「總檢察官部門」(“Department of the Attorney-General”)，屬於司法、立法、行政三權中的行政單位。有別於基金會，LAC 是一個公司組織(corporation)。LAC 的董事會是機構的最高決策單位，董事會下設民事法、刑事法、家事法、准駁、社區法律中心、稽核與財務等 6 組委員會，協助其職責的行使。董事會有兼職的董事 9 名(包含董事會主席一名)，以及全職的總裁(“Chief Executive Officer”)一名。董事中，有社區法律中心代表、民間團體代表、律師與大律師公會代表、委員會專職律師(由勞工委員會“Labour Council of N SW”提名)、資深律師與顧問¹。

LAC 的總部設在新南威爾斯省的省都雪梨，即本次考察團拜會的目的地。機構每日的運作由總裁監管。總裁在總會領導秘書處(“Secretariat”)、策略規劃與政策部門(內設覆議委員會)(“Strategic Planning & Policy Division”)、准駁與派案部門(“Grants Division”)；另外聘用兩名副總裁分別負責法律業務部門(“Legal Services Division”)與行政業務部門(“Business and Client Services Division”)的業務²。法律業務部門分成民事、刑事、與家事等三個法律部門，承辦指派給會內專職律師的案件，並由各部門主任監管。

LAC 設有 20 處分會與駐點服務處。總會的員工有 419 人(其中法律職員“Legal Officer”有 164 名，行政職員有 255 名)，分會的員工有 311 人(其中法律職員有 179 名，行政職員有 132 名)，共有 730 人。分會的業務由分會最資深的律師(“Solicitor-in-Charge”)管理，設辦公室主任(“Office Manager”)協助。通常各分會會長只專精於民、刑、家事其中一門法律，向總會相關法律部門的主任負責，因此各部門還設有“Program Coordinator”一職，平時即協助會長處理專長以外的案件。

¹ 董事的產生方式，是依「法律扶助委員會法(*Legal Aid Commission Act 1979*)第 14 條，由部長提名一名董事擔任主席、律師公會提名一人、大律師公會提名一人、工會(“Unions NSW”)提名一人、三名部長認為具備有益董事會之技能與經驗的人、部長認為能夠代表消費者與社區福利的人以及能夠代表社區法律中心的人各一名(此兩人需經過公開招募)。

² 請參照 2004/05 年年報第 11 頁。

預算

澳州各省的法律扶助委員會³的經費來源，主要是從聯邦政府、省政府、回饋金與利息等而來。2003/04年，全國的法律扶助經費共將近 71 億元新台幣（回饋金與利息等約占 6%）。新南威爾斯省法律扶助委員會在 2004/05 年的法律扶助經費共約為新台幣 37 億元⁴。

法律扶助業務

LAC 扶助的案件類型包括家事、刑事、民事案件；兒童的刑事和照護案件；退伍軍人退休金；兒童贍養費；精神健康法案件、在監受刑人案件、特別弱勢者案件⁵。扶助的方式有多種，包含民事、刑事、家事訴訟（需通過申請程序）；免費的當面法律諮詢（一般民眾均可利用，不需經過申請程序，但須預約諮詢時間，一次諮詢約 20 分鐘；雪梨總會的家事法諮詢服務可以不用預約）；電話諮詢服務（“LawAccess NSW”⁶）；監所服務（Prisoners Legal Service）；家事案件調解會議；當值律師服務（限當地法院）；在押婦女的諮詢服務試辦計畫；18 歲以下青少年電話熱線服務（Under 18s Hotline）⁷。

法律扶助數據

2004/05 年的總扶助量（所有的服務包括訴訟代理、諮詢、電話熱線服務等）共有 404,368 件。訴訟代理共 53,946 件，准予扶助比例為 86.4%。刑事案件共有 41,005 件，占總扶助量的 76%；家事案件共有 11,719 件（22%）；民事案件共有 1,222 件（2%）。當值律師服務案件方面，2004/05 年共有 117,973 件，其中事務所律師接了 57,974 件，會內專職律師接了 59,999 件。其他的服務項目，建議(advice)與簡便的扶助共有 74,481 件，資訊(information)共有 157,968 件。

而派案情形方面，2004/05 年間在總比例上專職律師接了 55.8%，外派律師接了 44.2%。在家事案件，專職律師佔 28.4%，外派律師佔 71.6%。在刑事案件，專職律師佔 59.2%，外派律師佔 40.8%。在民事案件，專職律師佔 57.2%，外派律師佔 42.8%。

(2) 申請與審查

申請方式

申請法律扶助的方式，申請人可攜帶資力與案情資料，親自到總會或

³ 澳洲每一省與領地的政府各自立法成立法律扶助機構，現在全國共有八個依法成立的法律扶助機構。

⁴ 2004/05 年年度報表，第 2 頁。

⁵ “Policies in brief” (<http://www.legalaid.nsw.gov.au/asp/index.asp?pgid=659>)

⁶ LAC 六年前開始與主管機關以及律師公會合辦的法律扶助資訊與建議服務。

⁷ 為十八歲以下的犯罪人或犯罪涉嫌人提供的電話刑事法律諮詢服務。依省內法律規定（“Young Offenders Act 1997”），青少年在給警察口供前，有權先獲得法律建議，否則有權維持緘默。

者分會填寫申請表，或者到有與 LAC 簽約的事務所請扶助律師協助，尤其是申請表上需要描述案情的部分。如果事務所有與 LAC 登記網路申請，則可以在事務所完成申請與送件。申請人如果沒有律師，可以與 LAC 或其分會預約時間，進行約 20 分鐘的案情諮詢。

所有家事案件的准駁，是由總會的准駁部門掌理。通常一件申請的准駁是由准駁員(Grants Officer)決定，但是案情內如果有較困難的法律問題，會交給部門內的律師審查。部門內的律師分組處理各類案件，有一名資深律師派案。審查要素有四：經濟狀況（特定案件不需審資力）、案情（有些案件不審案情）、案件是否為委員會扶助的案件類別、委員會的經費是否足夠（針對經費非常龐大的申請案件）。

資力審查

除了明定的服務與法律項目（例如法律諮詢服務⁸）是不需要通過資力審查以外，申請人的收入與財產都必須低於一定的標準。一般案件與當值律師服務案件的資力標準不同，分成“Means Test A”與“Means Test B”，主要差異在於可處分財產的上限；但每週淨可處分收入超過澳幣 269 元的申請人（約新台幣 6725 元），不予扶助⁹。另外，領取社會救濟金的申請人¹⁰，於 LAC 指定的津貼項目領取最高金額者，包括財務關人，不審查可處分收入部分，只審查可處分財產部分¹¹。

審查資力應計入口為申請人與「財務相關人」（“financially associated person”），指常態性給予申請人經濟支援者，指親戚、伴侶、配偶、公司行號、信託、團體等會支付申請人的法律費用者。申請人必須提出本人以及所有財務相關人的收入與財產證明，通常資力都要經過審查與證實以後，才可以決定是否准予扶助。例外的情形包含准予暫時扶助的案件（emergency grant¹²）、當值律師服務案件的第一次服務等。如果要求補件的文件未在期限內提出，LAC 得駁回申請。資力文件是以申請人與財務相關人的薪資單、金融機構所有帳戶的結算單、報稅資料(tax return)、社會救濟金結算單、津貼卡等，作為資力證明。

資力標準

有別於基金會以申請人最近一年的國稅局財產歸屬資料清單以及綜合所得稅清資料單的內容為審查資力的依據，一般的申請案件，LAC 使用「資

⁸其它不需審查資力的服務與法律項目包括特定當值律師服務項目（家事法在押當事人、當地法院保釋申請的第一次出庭）、特定與兒童相關的訴訟案件、多數的精神健康法庭案件、特定的退伍軍人退休金案件、特定的監護人法殘障當事人案件、毒品法院案件等。

⁹ “Means Test Guidelines”

¹⁰向政府的社會救濟機構 - “Centrelink”申請的收入補助金，LAC 指定的有 15 種。雖然不再審查收入，還是要交澳幣 75 元的最低分擔金。

¹¹比照基金會的規定，只要是領有低收入戶證者，就同時通過收入與財產審查。

¹² 依母法第 33(1)(e)條，在做出審查決定之前，為保護申請人的利益，LAC 得採取必要的行動。為保護申請人的利益而准予暫時扶助的案件，申請人必須在 14 日內提出正式的申請表與資力證明。

力審查 A」(“Means Test A”)，計算申請人每週的「淨可處分收入」與「淨可處分財產」是否有在扶助標準內。「資力審查 A」(“Means Test A”)適用案件類型包括所有的民事案件與行政法案件、多數家事案件(但不包括兒童權益訴訟案件的當值律師服務)、重大刑事案件與所有的刑事上訴案件、特定的精神健康法與監護人法案件、軍人養老金等。計算資力的方式是：

1. 淨可處分收入(net assessable income) = 應計入人口之可處分收入¹³ - 所得稅 - 房屋費用¹⁴ - 兒童照護費用¹⁵ - 受扶養人津貼¹⁶ (dependent allowance) - 兒童瞻養費¹⁷。
2. 淨可處分財產(net assessable assets) = 應計入人口之所有財產 - 不計入財產(excluded assets)¹⁸ - 可扣除財產(allowable assets)¹⁹。

每週淨可處分收入高於澳幣 269 元的申請人(約新台幣 6725 元)，除了特殊情況以外，是不予扶助的。如果低於澳幣 269 元，需依金額計算分擔金，最低金額是澳幣 75 元(約新台幣 1875 元)。而每週淨可處分財產除了低於澳幣 100 元(約新台幣 2500 元)者不需收分擔金以外，都需要依財產金額計算分擔金。

「資力審查 B」(“Means Test B”)適用於多數當地法院的刑事案件、兒童權益訴訟案件的當值服務、新南威爾斯省最高法院保釋申請、監所服務等。計算資力的方式是：

1. 淨可處分收入(net assessable income) = 每週可處分收入 - 所得稅 - 房屋費用 - 兒童照護費用 - 受扶養人津貼。
2. 淨可周轉財產(net liquid assets) = 應計入人口之總可周轉財產 - 受扶養人津貼(dependent allowance)²⁰。

每週淨可處分收入高於澳幣 269 元者(約新台幣 6725 元)、淨可周轉財產高於澳幣 1000 元者(約新台幣 25000 元)，都不予扶助。LAC 表示，這個範圍大約是當值律師出庭的成本，因此資力超過這個標準者，就被視為有能力自行負擔出庭費用，而不予扶助。

¹³每週所有收入，但不包括家庭津貼、照護津貼、租金補助等三種社會救濟金。收入包括但不限於：養老金、津貼、工作收入包括加班費、從投資獲得的定期收入、利息、租金、瞻養費、職災賠償、其他保費、退休金。

¹⁴最高每週澳幣 280 元，約新台幣 7000 元。

¹⁵最高每週澳幣 144 元，約新台幣 3600 元。

¹⁶每一名計入可處分收入的財務相關人、受撫養人，可扣除澳幣 91 元(約新台幣 2275 元)。

¹⁷付給不與申請人居住的兒童，最高每週澳幣 91 元，約新台幣 2275 元。

¹⁸包括：自住房屋淨值澳幣 252,035 元以下(約新台幣 8,300,875 元)、農地或生意價值澳幣 270,000 元以下(約新台幣 6,750,000 元)、機汽車價值澳幣 14,990 元以下(約新台幣 374,750 元)。

¹⁹無受扶養人或財物相關人的申請人，可扣除財產上線為澳幣 1,310 元(約新台幣 32,750 元)；有受扶養人或財物相關人一人以上者，可扣除財產上線為澳幣 2,638 元(約新台幣 65,950 元)。

²⁰每名受扶養人可扣除澳幣 500 元，約新台幣 12,500 元。

其他考慮項目

審查一般案件時，LAC 也會評估申請人負擔法律費用的能力，以及申請人是否能夠以貸款的方式支付法律費用。如果申請人有這樣的能力，則不扶助該申請。再則，如果 LAC 評估了申請人的生活方式、活動與興趣後，認為申請人其實有資源自行聘僱律師，不至於陷入不合理的困境，也不扶助該申請。

裁量權

一般案件，當不符合資力標準的申請人沒有充足的時間準備訴訟費用，或者要求申請人貸款是不合理的時候，LAC 可行使裁量權准予扶助。LAC 必須考慮以下因素：預計的訴訟費用、訴訟類型、申請人的經濟狀況、駁回是否會使申請人遭受特別困境等。LAC 可以要求申請人繳分擔金。

LAC 可行使裁量權，在以下的情況扣除價值超過不計入標準之自住房屋：申請人的年齡高於 60 歲、領取社會救濟金、在該棟房屋已居住超過 5 年（除非申請人因健康因素需搬家），並且有特殊情況。如果決定扣除，LAC 會要求申請人抵押該房屋，需抵押的金額可達房屋價值超出不計入標準的部分，並作為分擔金。

審查「Means Test B」適用的案件時，可駁回符合資力標準申請人的情況，包含申請人的整體財務狀況能夠負擔訴訟費用、有可周轉的財產能用於申請貸款、或者申請表似乎沒有提出所有證明申請人的生活方式或水平的資力文件等情況。

分擔金標準

除了明訂的例外，一般案件都必須依淨可處分收入以及淨可處分財產的水平，計算分擔金。如果總分擔金高於案件預計的扶助費用，則不扶助該案件。分擔金的金額，會受到案件成本的影響。舉例來說，一般案件每週可處分收入為澳幣 182 元以內的申請人，必須繳納澳幣 75 元的最低分擔金；每週淨可處分財產為澳幣 101 元到 500 元以內的申請人，必須繳納澳幣 100 元的最低分擔金。而適用「資力審查 B」(Means Test B)的案件，只有當地法院刑事案件的被告必須付澳幣 75 元的分擔金。

案情審查

不需審查案情的案件包括：刑事案件（除了上訴與最高法院的保釋申請）、兒童當事人在兒童法院的案件、殘障者在監護人法庭的案件、在家事法院分開代理的兒童案件與多數的精神健康法案件。除了這些案件以外，新南威爾斯省法律案件的審查標準為「准予扶助是否合理」，基本的考慮項目是准予扶助對申請人的受益程度與駁回對申請人的受損程度，以及案件是否有合理的勝訴機率。聯邦法律案件的審查標準有三：是否有合

理的勝訴機率、一個審慎的人是否會花錢進行該訴訟、將公費花在該訴訟是否適當。

(3) 派案程序

流程

LAC 最近一年專職律師與外派律師承辦法律扶助案件的總比例為 55.8%與 44.2%。LAC 派案時，第一步驟是考慮是否能將案件派給內部的專職律師。LAC 將案件優先分派予專職律師，其次才考慮外派律師²¹。LAC 將簽約的扶助律師名冊編制輪值表（“rolling list”），並依輪值表順序將案件外派給扶助律師。在評估案情以及專職師或外派律師可投入的時間後，最重要的考量是受扶助人的利益。

不按照輪值表順序派案的情形，包含經濟效益考量（例如其它律師也是同一天開庭）、受扶助人具有特殊身份（兒童、原住民）等。派案給扶助律師名冊以外律師的情形，包含案情的專業需求、律師辦公室的距離、受扶助人特殊身份（兒童、原住民）或需求（例如智能障礙）。如果不要按照輪值表順序派案，或者派予非扶助律師名冊內的律師，均需經由准駁部門主管同意之。若 LAC 承辦人認為受扶助人指定之律師不適合接案，可拒絕派案給該名律師，但須附書面理由，並經主管同意。

派案原則

- 公平合理原則：法律規定 LAC 必須以公平合理的程序分配案件給名冊上的扶助律師，但並非要求平均分配(equal distribution)。
- 經濟效益原則：LAC 應以最有效、有效率和經濟的方式給予扶助（例如儘可能將出庭案件指派給在當日同時要為其他受扶助人出庭的律師）。因此雖然派案應參照輪值表，但 LAC 在考慮案件的整體性後，可不將案件指派給輪值表上的下一名律師。然而，將案件指派給名冊以外的律師應屬例外。
- 利益迴避原則：不可將案件派給於該案件有利益衝突的律師。
- 持續代理原則：如果恰當，案件儘可能由同一名律師持續代理。
- 專業考量原則：受扶助人申請的案件若為特別複雜的案子，應考慮是否將案件指派給於該法律項目有公認的學識或者有專門證照者。
- 當受扶助人指定名冊以外的律師接案時：承辦人需評估該名律師是否符合受扶助人的利益。
- 派案紀錄：LAC 有系統的記錄律師接案情形（無論是否由 LAC 指派）、沒有被派案的原因（例如，該律師不方便接或者有利益衝突）等。

²¹依法律扶助委員會法規定，LAC 將案件外派給律師時，應考量受扶助人的利益、受扶助人是否欲指定律師、公平且合理的將案件外派給相關名冊內的扶助律師、以及其它 LAC 定期檢視且公告的原則等。

(4) 分擔金與回饋金

分擔金與回饋金²²

LAC 徵收分擔金與回饋金的目的有二，第一是要適當的取回 LAC 於提供法律扶助所支出的費用，以維持最大的法律扶助資源。第二，使受扶助人與一般社會大眾明白，法律扶助並非免費，受扶助人必需分擔與適當的償還訴訟費用。美國的法律扶助機構不收取分擔金或回饋金，服務完全免費，屬「純公益性質」的模式(charitable model)。澳洲、香港等地方則基於預算考量及「人民應瞭解法扶並非可濫用的免費服務」的認知，對申請人收取分擔金及回饋金，採「訴訟貸款制」。台灣的法律扶助基金會對於徵收分擔金及回饋金的目的，似乎介於兩者之間。

徵收規定

除了明定的例外，LAC 扶助所有案件都會計算分擔金，並盡可能收回回饋金。不收分擔金與回饋金的案件與情況有：

- 刑事、民事、家事的法律建議服務；
- 刑事與家事當值律師服務項目中當事人已經被收押；
- 兒童法院的刑事案件、當地法院刑事案件到申請保釋階段、省最高法院的保釋申請、監所服務的代理工作、毒品法院的案件；
- 兒童與青少年照護及保護法案件、家事法訴訟程序中兒童分開代理的案件、兒童照護案件（贍養費）；
- 精神健康法訴訟案件、1994 年 4 月 29 日以後發生的移民法案件、退伍軍人退休金案件等。

徵收分擔金

會內案件：非刑事案件須在准予扶助後三個月內繳納，刑事案件須在准予扶助後一個月內繳納，最遲在三個月內繳清。原則上一次要付清。申請人如果超過繳納期限二個月未付清，也沒有與 LAC 做任何協商，LAC 就會寄發催繳函，並提醒受扶助人逾期繳納須計付利息。LAC 的收費方式包括：現金、支票、匯票、信用卡、社會救濟金自動扣款機制(Direct Debit)。

外派案件：分擔金付給扶助律師，存在事務所的信託帳戶(Trust Account)，只可以用在墊付准予扶助該申請人之案件後的訴訟費用與支出，若是其他用途都需有 LAC 事先的書面同意。該信託帳戶內的分擔金全部用完後，LAC 才付給扶助律師其他費用。只有在徵收之分擔金高於案件的訴訟費用的情況，才可以將高出的部分歸還受扶助人。

徵收回饋金

每件准予扶助的申請，都在准予扶助時一併通知申請人繳納回饋金的

²² 主要政策參考資料：“Chapter 9, Contributions and section 46 payments”

責任。LAC 原則上在訴訟程序結束後 30 日內會將應繳納的回饋金計算清楚，並輸入業務系統。如果受扶助人勝訴，回饋金由勝訴取回的現金或不動產的價值扣除。其他情形則視受扶助人在結案時的經濟狀況，取回 LAC 全部或一部之訴訟費用。如果扶助終止，承辦人員在計算回饋金時應注意的事項，包含導致扶助終止的原因與狀況，及受扶助人在訴訟結束後取回現金或不動產的可能性。這時回饋金的金額要以分擔金的計算表計算，並扣除受扶助人已經繳納之分擔金。

收取作業 (Collection)

案件在准於扶助的同時，申請人即被告知可能負擔之費用。接案的律師（外派與專職）及案件准駁部門負責收取。分擔金與回饋金金額與繳納日期會記錄在 LAC 的業務系統裡，受扶助人應在期限內付清。如果繳費期限過後未付清，有提醒受扶助人支付分擔金與回饋金的責任。當受扶助人逾期未繳納分擔金或回饋金，債務就會轉交給會內的「債務催繳單位」(“Debt Recovery Unit”)進行追討作業。雖然追討作業轉移到這個單位，案件如果還未結束，律師仍要積極的從旁鼓勵受扶助人繳錢。

追討作業 (Debt recovery)

LAC 的「債務催繳單位」(“Debt Recovery Unit”)負責追討。是否要進行追討分擔金與回饋金，要考慮金額、受扶助人的財物與人際狀況、討債成本、成功機率以及對 LAC 的益處。該單位會每月寄發業務系統自動製作的催繳函給受扶助人，要求受扶助人繳錢，或者請受扶助人解釋未繳錢的原因。可視情況調整金額、與受扶助人協商付款條約，或訴諸法律程序，假扣押受扶助人的勝訴標的。

LAC 依法可將未繳款項列為呆帳，運作上必須符合以下至少一項條件。第一，無法聯絡上受扶助人。第二，繼續追討不經濟：當未繳金額小於澳幣 300 元（約新台幣 7500 元），且已寄發三封催繳函後，受扶助人仍未付清，繼續追討不符經濟成本效益。第三，受扶助人在追討期間發生醫療、財務或人際狀況，導致不適宜對其追討或繼續追討。第四，訴諸法院的追討程序未成功，或者評估不會成功。

積欠分擔金、回饋金對受扶助人的影響

積欠分擔金與回饋金是未來是否再扶助的考量因素之一（但不是唯一決定因素）。只有在受扶助人幾乎不遵守准予扶助所附帶條件下，才能終止扶助，因此，有經濟能力但不繳交分擔金或回饋金，也沒有提出合理的原因者，可能是終止扶助的理由之一。如果沒有繳回饋金，LAC 可以不扶助該申請人下次的申請，申請人必須與 LAC 安排付款協議，或者給 LAC 合理的原因，並要求 LAC 變更繳納金額或付款方式，如果申請人符合申

請資格，LAC 仍可以准予扶助。

(5) 業務軟體

拜電腦科技日新月異之賜，各國法律扶助機構得以運用新科技提供弱勢民眾更快速、便捷及高效率的服務。LAC 於 1999 年開始開發業務管理系統，目前分成准駁及案件(“CASES”)二系統同時進行，相關資訊人員共 5 名。

准駁業務管理系統

准駁業務管理系統功能有數面向，包括申請流程、准駁決定因素如無資力、顯無理由及指導方針、派案、酬金的決定、外派律師工作控管及收據填寫、三金、駁回、轉介、付款機制、覆議、結案、當值律師服務管理。此系統再分為二部份，即“LA Office”專案及“Grants Online”專案(外派律師網路申請系統)。LA Office 專案自 1999 年開始開發，主要在處理法律扶助的申請、處理案件及當值服務、紀錄及管理專職律師服務客戶的資料。“Grants Online”專案從 2001 年開始籌劃，嚐試引自昆士蘭省法律扶助委員會已開發之系統。

1. 相關試辦及開辦情形：

- 家事案件：2002 年和 4 家事務所的家事案件試辦，2004 年 4 月正式開辦。
- 刑事案件和退休軍人案件：2004 年試辦，2005 年正式開辦。
- 事務所的當值服務：2004 年 12 月開辦。
- 外派律師事務所家事案件申請中有 80% 是用此系統。
- 外派律師事務所刑事案件申請中有 40% 是用此系統。
- 外派律師事務所當值服務有 60% 是用此系統。

2. 相關流程：

- 要使用網路申請，事務所應事先在 LAC 的網站上登記成為使用者。
- 流程：

外派律師事務所	法律扶助委員會（准駁部門）
客戶提出申請。	
與客戶一同填寫網路申請表。	
給客戶案情方面的建議。	
網路傳遞申請表。	准駁部門收到申請表，並回以電郵覆事務所。
網路查詢審查進度。	處理申請。
開始代理，並檢據支出。	作出審查決定，以電郵通知事務所。

案件每一階段結束後，網路上填寫收據給 LAC。	收到收據，核准並支付酬金。
收到酬金（EFT 或支票）。	

3. 相關成效：

- 外派律師事務所得以透過網路申請。
- 准駁部門直接收到相關申請，已無須透過郵寄方式。
- 案件資料留在外派律師事務所中，待稽核人員抽查，無須再寄回委員會。
- 客戶申請資料於外派律師事務所完成，准駁部門員工無須再 key in。
- 申請電子化，資料亦電子化，不再須影印存檔。
- 網路申請縮短申請流程後，准駁決定於 4-5 天即可回覆。（過去需 16 天）。
- 從網路上填寫收據，相關酬金支付於一天內完成。（過去需一個月）。

CASES 專案(案件管理業務系統)

此專案引自該省檢察署已開發之系統，目前建置中。主要是為了處理專職律師的相關業務，即針對專職律師所處理的諮詢、簡單的協助、當值服務、案件、客戶、客戶評估、轉介及調解會議的相關工作，進行紀錄、管理及提出報告。

此專案功能將包括有：

- 專職律師之案件追蹤，如法院開庭時間。
- 專職律師實行工作的管理，如該有那些程序、該填那些資料等。
- 客戶管理，如客戶基本資料及其它相關資料。
- 運作成果及管理報告的提出。

(6) 品質控管

客戶申訴制度

在 2004 年，LAC 針對客戶申訴問題完成一份相關的員工指導方針 (“Guidelines – Managing Complaints in the Legal Aid Commission of NSW”)。在此之前，LAC 未有申訴相關的制度性設計，遇到較嚴重的申訴才轉到律師公會處理。但是近年來 LAC 發現多數的申訴屬於服務層面，並開始強調客戶申訴與服務品質之間的關聯性。他們認為以專業、公平及即時的態度，接受及回應申訴是提升品質重要的環節。正視並釐清申訴內容，除讓 LAC 確認運作是否出現問題外，亦可藉之調整相關程序，以避免未來發生相同的不滿意及申訴，這即是其擬訂申訴指導方針的重要目的。LAC 的「策略規劃與政策」部門會統計及分析各分會在年底提交上來的申訴處理記錄，如果從中發現機構有政策應修改，會直接向董事會提出相關建議。申訴制度相關原則簡述如下：

1. LAC 認為只要有人對他們的服務、程序及政策有任何不滿意的字句，或主張某個人行為有錯，即須視其為「申訴」。任何人或組織均可向 LAC 申訴。LAC 所有員工均須接受處理申訴的相關訓練，在第一線處理客戶的申訴。
2. 申訴人可先聯繫原先接觸或提供服務的員工，對其說明申訴內容，員工則應嘗試在第一時間解決申訴。若客戶仍不滿意，員工應協助申訴人填寫申訴表，提交予分會會長或部門主任處理。不論申訴人是否有填寫申訴表，員工均必須把每一件申訴的內容及處理情形填進申訴登錄表，申訴的數量會統計於 LAC 公開的年度報表中。被申訴的若是該員工的直屬上司，應提交上一級主管（例如，如果被申訴的直屬上司是負責刑事案件的分會會長，就要提交總會刑事部門主任；如果被申訴的直屬上司是部門主任，就提交總裁）。若是有一直來申訴或是無理要求的客戶，LAC 一般會請該客戶提書面提出其申訴，並以書面回覆之。如果工作人員已經滿足當事人要求，或者已經盡能力範圍所能做的事，該申訴即結案。申訴並不具改變審查決定之效力，因為這是覆議委員會的職責，並非申訴制度所處理。目前尚未有基於某一申訴而改變政策的情形。
3. LAC 的指導方針列舉出十三種嚴重性申訴，接到申訴的員工首先必須辯明它是否屬於嚴重性。如果是，一定要填寫表格或作成書面文件並提交分會會長或部門主任，依指導方針規定之程序進行調查。不過 LAC 表示，目前申訴多屬非嚴重性，嚴重性的申訴幾乎沒有。但若有嚴重的申訴，分會會長要與總會的部門主任研究（如果是部門主任接到嚴重申訴的話就與總裁研究）應如何處理。這是因為有特別的法律規定，如果是與賄賂或貪污相關的事件，要送到政府的相關部門處理，因此必須先決定申訴是否為內部可處理的事情。

4. 嚴重性申訴的調查程序，是先以書面通知被申訴人進行約談與取筆錄²³，給其找證人與陳述機會（可以有工會代表或律師陪同）。LAC 請一名獨立人士審理這些申訴，並正式書面建議 LAC 應如何處理以及被申訴人是否應受到懲戒。被申訴人如果不服可以再書面提出理由。審理人員通常是找不認識被申訴人或沒有工作關係的人，因此也包括會外人士。
5. 申訴調查結果若是律師或工作人員的錯，原則上考量其嚴重性及是否因同一件事被申訴過而有所懲戒，嚴重者可解雇該律師或員工。被解雇員工當然可以到法院控告。另外，專職律師則會遭律師公會懲戒或公務員法令制裁，而外派律師則會被 LAC 移除於名冊外。
6. LAC 所有辦公室的公共區域都有放置如何申訴的 DM，而網站上也有相關說明。LAC 提供給員工的資源包括如何處理申訴的手冊資料、於內部網站上放相關申訴政策的資料、提供員工相關的教育訓練及提供員工需要協助時可聯繫的內部專業窗口。
7. 若是有關 LAC 之管理層面的申訴可向“NSW Ombudsman”申訴。若是有關律師的申訴亦可向“The Office of the Legal Services Commissioner”申訴。

外派律師稽核制度

外派律師網路申請系統(“Grants Online”)開始運作之前，LAC 要求外派律師將案件相關資料寄回總會，總會得視資料評斷外派律師提供之服務是否完善，並支付相關酬金。網路申請系統開始試辦並正式上路後，有登記的事務所可保留案件相關資料，LAC 則於 2005 年開始運作外派律師的稽核制度，由會內准駁部門的 “Professional Practices Branch” 負責稽核的工作。

相關原則簡述如下：

1. 稽核內容：包括酬金的申請、工作標準的遵守、合約內容的遵守、委員會的政策與規定的遵守及重大或未解決的申訴案。
2. 稽核程序：
 - LAC 依據扶助律師的「酬金量」、「案件量」、「連續兩年的酬金增加百分比」及「申訴量」等四面向，將名冊內的扶助律師歸納為高度、中度、或者輕度風險，決定對其進行稽核。
 - LAC 事先以書面通知律師稽核目的與範圍，要求事務所將法扶案件寄至 LAC，以供稽核。通常最多會要求 15 件案件左右。LAC 得要求律師出示任何與外派案件相關之卷宗、記錄、文件等資料，並提供合理

²³ 刑法事件會交給警察處理，因此會內就不先取筆錄，但是要考慮是否要告訴被申訴人他已經被報警了。

的協助（例如若卷宗內有非書面、非英語或無從辨識之資料，則可要求律師提供一份以英語書寫、能辨識的供述）。

- 完成稽核後，LAC 將稽核報告與案件資料一併送回事務所。
 - LAC 必須償還律師因接受稽核而產生之費用，如影印費，以及任何其它的合理支出。
3. 若律師不配合稽核的進行，LAC 得終止外派案件給該律師、拒絕支付該律師應得的酬金、或將該律師從名單移除。
 4. 若在稽核過程中發現了任何有違規範的作法，LAC 的處理方式是與該扶助律師一同尋求解決方法，例如找出教育訓練需求，或者採取適當的糾正行動。
 5. 稽核工作與律師倫理的關係：法律扶助委員會法明訂，LAC 的稽核事項不受事務所律師與受扶助人的關係限制。雖然澳洲的「法律行業法」（“*Legal Profession Act*”）規範律師處理卷宗資料時應遵守的隱私原則，但是法律服務委員法授權 LAC 為了稽核需求，要求律師提供扶助案件的卷宗、記錄、文件、供述、資料等。

針對法律諮詢的客戶進行滿意度調查

LAC 在 2006 年開始針對法律諮詢的客戶進行滿意度調查，旨在評估法律諮詢客戶對 LAC 服務的滿意程度及需求。相關內容簡述如下：

1. 調查時間：2006 年 3 月 6 日至 4 月 5 日。
2. 調查對象：從 LAC 獲得法律諮詢服務並經詢問後願意接受訪問的客戶。
3. 調查方式：在客戶獲得 LAC 法律諮詢服務的 48 小時之內即以電話聯繫訪問。
4. 調查數目：507 個訪問，當中有 10 位透過翻譯。
5. 調查目的：
 - 了解客戶的人口及社經背景。
 - 客戶從何知道 LAC 的服務。
 - 測量 LAC 員工及律師所提供服務之客戶滿意度。
 - 建立服務滿意度的基準點。
 - 確認未來加強客戶滿意度的領域。
 - 了解 LAC 網站及出版品的使用情形及滿意度。
6. 調查重要項目及結果：
 - 從何得知 LAC 的服務（親朋好友介紹 28.6%、地院 12%、社區中心和組織 8.4%）。
 - 對 LAC 員工(8.8 分)及律師(8.4 分)的滿意度。
 - 對等待時間的滿意度(84%)。
 - 會不會推薦給其它人(90.5%)。

- 網站使用情形(上網 10%，48.1%說網站所提供的資訊可幫助他們了解目前碰到的法律問題應如何解決)。
- 文宣品(39.4%已讀過相關的文宣品，而且多是從法扶辦公室取得，71.5%的人相信文宣品上的內容可幫助他們了解目前碰到的法律問題需要如何解決)。

對分會的視察

LAC 近年於每個部門設置一名視察分會的工作人員，旨在讓各分會的運作及服務品質能一致。政策部主任指出，分會同仁都很辛苦，視察人員原則上是去說明政策，看看分會有何需要及支持，並非去監督分會。他們不定期至分會視察。而視察次數要看分會之運作情形。

(7) 專職律師制度介紹

目的為依據 LAC 之政策及指導²⁴，對申請人提供高品質的法律服務，協助受扶助人處理法律問題，並監督會內較資淺之法律工作人員所從事之任務。專職律師職屬民事、刑事、家事、與准駁與派案部門，並區分六級，每級依其服務年資區分為二至六年不等之服務年資分別敘薪²⁵。專職律師每年辦案的數量方面，依該機構 2004/05 年年度報表統計，該年度共約聘了 343 名專職律師，共接了 35,918 件訴訟代理案件(總訴訟代理案件共 53,946 件)，因此該年度平均每名專職律師辦理 105 件，占年度總案件量 (共 404,368 件)²⁶約 8%。

專職律師主要工作項目

1. 法律諮詢。
2. 在新南威爾斯省每一個當地法院提供當值律師服務。
3. 受刑人之法律服務。
4. 兒童刑事事件法律服務。
5. 為在高等法院、最高法院、刑事上訴兒童法院、當地地方法院、及假釋委員會的受法律扶助之被告及上訴人的刑事案件。
6. 關於撫養費及監護人的兒童支持服務。
7. 多元爭議解決服務包括家事法會議、民事法調解、民事自願律師調解。
8. 家事法。

²⁴ 專職律師行事依據「法律專業行為法」(“Legal Profession Act”)、「法律扶助委員會法」(“Legal Aid Commission Act”)及 LAC 之政策及指導。

²⁵ 參照省政府制定之法律職員職務說明 (“Legal Officers Award”)。
<http://www.premiers.nsw.gov.au/WorkAndBusiness/WorkingForGovernment/PayAndConditions/SalariesAwards/RatesofPay/LegalOfficersAward.htm>

²⁶ 請參見 2004/05 年年度報表第 70-71 頁與第 77 頁。該機構之最新相關資料請參見 2006 年年度報表第 116 頁與第 117 頁。

9. 民事法服務。
10. 心理健康倡議服務。
11. 退伍軍人的倡議服務
12. 特別針對外來移民及難民事件的行政法服務。
13. 社區教育與宣傳。
14. 為申請保護令之受暴婦女提供法庭協助。
15. 社工服務。
16. 法律改革建議。

民事法部門處理項目

1. 包括在適合居住的公園和退隱的村莊的居住及租賃爭議。
2. 消費者法律。
3. 人權及歧視法。
4. 部分移民事件。
5. 社會安全法。
6. 公眾權益驗屍。
7. 公眾權益環境法。
8. 退伍軍人撫卹金。
9. 心理健康及監護權。
10. 大範圍有關兒童及殘障人士之扶助。

專職律師的主要任務

1. 領導民事法律案件包括較複雜事務的有效率的法律實務。
2. 監督較資淺專職律師的工作。
3. 於授權下決定法律扶助申請及（或）向准駁部門提出法律扶助申請。
4. 遵守法律扶助委員會法、政策及實務管理標準並從事所有有關的行政與管理個案活動。
5. 促成法律扶助政策、指導及發動法律與政策改革的省思與發展。
6. 從事社區法律教育。

主要的挑戰與束縛

1. 當有關之法律概念是困難與複雜致申請人難以理解時，能溝通及教育憂鬱者、身心障礙人士、非英語系國家人士、毒癮或酒癮者。
2. 維持並增強專業能力使能與法律扶助政策、系統、指導、實務及社區須要並駕齊驅。
3. 適應法律實務上重大衝擊之新的系統與科技。
4. 有效平衡控管案件負擔及民事部門業務。
5. 處理較複雜的案件。

一般工作任務

1. 對公眾提供法律諮詢及未成年人協助。
2. 代理合法受扶助人包括出席、提供法律意見、參與爭議解決及訴訟早期協商解決。
3. 從事較複雜的個案工作，包括提供指導、從事研究、準備文件。
4. 如被要求的話，提供正確的諮詢予其他代理人。
5. 協助製作宣傳單張。
6. 執行依據「公平雇用機會（法）」、「職業健康與安全（法）」、「倫理事件優先宣言」、「倫理實務」所要求的責任。
7. 保持最新的知識於法律發展及程序、區別訓練需要、參加訓練以維持專業水準並保留實務證照。
8. 為現有及潛在申請人召開說明會，若有須要，亦從事社區教育。
9. 促成法律扶助政策及指導之發展及反省，包括經由提供回饋於議題發生及文件公布以促成法律改革的發動。
10. 監督被指定的專職律師。

(8) 當值律師制度介紹(Duty Solicitor)

參與當值律師計畫的原則

1. 參與計畫的律師必須持有新南威爾斯省有效實務證照，並且必須具備一年以上處理刑事法的經驗。
2. 除非經過 LAC 同意，律師的辦公室必須在當地法院的城鎮內或距離該城鎮 35 公里距離內。
3. 除非經過現行名簿上大多數當值律師的同意，否則新進律師不可登錄於現行的當值律師名簿。
4. 當值律師前往法院之差旅費，不另外支付。
5. 當值律師名簿持續的時間為 12 個月。
6. LAC 在網站上公佈最新有效的當值律師名簿。
7. LAC 公佈法律扶助的資訊及政策於網站上。
8. LAC 邀請當地律師公會及當值律師名簿成員前往參加刑事法會議/教育訓練。

當地律師公會的角色

1. 每一個當地的律師公會負責當地每一個法院當值律師職位的提名，並需準備與協調當值律師。
2. 名簿的協調者在每期開始之前必須提供新的當值律師名簿給 LAC 准駁部門負責當值律師計畫的協調者。
3. 名簿的協調者必須提供當值律師名簿給以下單位：當地法院、警察局、原住民法律服務中心、緩刑、假釋及矯正服務部門、以法律社會新聞的

形式轉寄給當地法律社會負責人。

當值律師的任務

1. 於排定的輪值日，當值律師應在程序進行開始前的適當時間到達法院，有充分的時間與在監人犯、假釋之人面談。當值律師可在上午 8 時 30 分抵達。
2. 於當值時間不能出庭的當值律師必須安排另一位當值律師代替其出庭。
3. 除非例外的環境存在，否則 LAC 並不授權予非名簿內當日值班之當值律師保留有罪之答辯。
4. 所有的當值律師應該完成「當值法律扶助申請表」，並請申請人完成簽名。每一表單基於 LAC 檢查之目的應保留。
5. 出庭後當值律師應儘可能快速將當值稅金發票交給 LAC。上述可經由准駁線上系統，或提出紙本均可。
6. 任何須要支出費用的案件將變成一般法律扶助案件，而不再被當成當值案件處理。
7. 一旦當值律師已確信案件是辯護庭、確定可提起公訴或須要任何支出費用者，當值律師必須提出記載完全之法律扶助申請書包括收入證明，以尋求法律扶助正式同意。
8. 當值律師應熟悉法律扶助政策及資力審查。
9. 對已成年的申請人而言，法律扶助應該僅僅許可於資力符合會內的標準。但在涉及首次假釋申請的已成年人不適用資力審查。申請人之配偶及事實上夫妻的收入及資產均計入計算。
10. 兒童法院處理的案件無庸資力審查。
11. 當值律師應該熟悉下列法規：1995 年證據法、1986 年刑事訴訟法、1900 年犯罪法、1978 年假釋法、1999 年犯罪（判刑程序）法、1999 年犯罪（當地法院上訴及審查）法、1985 年濫用藥物及交通法、1988 年簡式犯罪法、1998 年道路運輸（授予駕照）法、1999 年道路運輸法（總論）、1999 年道路運輸（安全與交通）管理法、1990 年心理健康（刑事程序）法、Commonwealth 省刑事法規、1987 年兒童（刑事程序）法、1997 年年輕犯罪者法。
12. 當值律師必須代理下列事件中符合資格之當事人，責任如同私人律師：
 - 被告抗辯有罪之聯邦或新南威爾斯省起訴之緊急案件。
 - 申請、變更、違反假釋規定案件。
 - 不出席辯護庭、羈押程序、及須要任何支出費用的案件。
 - 要求緩刑、假釋或少年法庭報告之判刑案件。
 - 陳述及延期。

二、社區法律中心 (Community Legal Centres)

澳洲第一個社區法律服務中心成立於 1972 年，位於墨爾本(Melbourne)的費茲洛依(Fitzroy)，比起新南威爾斯省之法律扶助法的訂立及 LAC 的設立整整早了七年。

全國社區法律中心聯合會執行長 Julie Bishop 女士²⁷指出，「200 個社區法律中心中，有 17% 的社區法律中心沒有任何經費來源，另外 83% 的社區法律中心則從不同的來源獲得經費，其中有 130 個社區法律中心的經費來自於「社區法律服務計畫」(“Community Legal Services Program”)。這個計畫管理 3600 萬元澳幣的經費；這些經費是由聯邦政府與昆士蘭州、新南威爾斯州、維多利亞州、南澳大利亞州、西澳大利亞州等州政府共同聯合提供，另外有一小部分則是來自於塔斯馬尼亞州政府。」²⁸除此經費來源外，它們尚由其它管道獲得經費，如辯護，社區教育或危機救助。

所謂「聯邦社區法律服務計畫(“Commonwealth Community Legal Services Program”)乃由“Legal Aid Branch of the Family Law and Legal Assistance Division”管理。其目的是為了建立連貫且一致的全國政策，並協調社區法律服務界的改進。各州法律扶助委員會及南澳洲檢察總長部對於此計畫的管理扮演重要角色。他們必須監督社區法律服務的日常運作。首都領地及北領地的社區法律服務中心則由聯邦政府直接管理。」²⁹

而「由社區法律服務計畫扶植的 130 個社區法律服務中心於過去 10 年間在全澳洲的都市、鄉村及偏遠地區，共服務了 200 萬人，總計有 330 萬件案件，其中有法律諮詢、法律資訊提供也有訴訟案件的協助。

這 130 個社區法律中心在 2004-2005 年一年中服務的人數為 18 萬人，共有 34 萬件案件，類型如下：

- 201000 件法律諮詢
- 108000 件法律資訊的提供
- 28000 件結案的訴訟案件
- 1800 件與社區法律教育有關的活動
- 620 件與法律改革及法律政策有關的活動」³⁰

「法律服務中心廣泛地在大部分的法領域都提供法律協助，但全國來說，它們服務最多的領域是家事法、房屋、債權債務、社會安全、移民、僱傭、鄰里糾紛、汽車以及其他民事問題（法律服務中心大部分與刑法有關的案件都是和家庭暴力有關）。在法律界較欠缺服務的法律領域裡，社區法律中心也有專家協助解決。」

²⁷ Director, National Association of Community Legal Centres

²⁸ Julie Bishop 女士提交財團法人法律扶助基金會主辦之「2005 法律扶助國際論壇」論文：「需求的評估與法律服務的使用/社區法律中心/社區、熱情、正義」。

²⁹ 林立律師，中昆士蘭社區法律中心主任，國際論壇論文：「澳大利亞法律援助服務概述」。

³⁰ Julie Bishop 女士論文：「需求的評估與法律服務的使用/社區法律中心/社區、熱情、正義」。

(1) 「Kingsford 法律服務中心」(Kingsford Legal Centre)

機構介紹與參訪紀要

由新南威爾斯大學(University of New South Wales)於 1981 年 7 月設立，相當於該大學的法律服務社。除了服務當地請不起律師的民眾，也指導四門法律實務課程(clinical legal education)，分別為勞資議題、一般性法律議題、原住民議題，及由律師指導直接接案的課程，學生一邊上課，一邊協助志願律師辦案；每年約有 500 多名法律系學生選修。學生也參與政策改革與社區教育等工作。該中心每年出版法律實務教育指導(“Guides to Australian Clinical Legal Education”)與機關刊物(newsletters)。

該中心的運作經費來自大學法學院、法律扶助委員會與當地的市政府。該中心聘雇四名律師，其中一名(中心的主任)是新南威爾斯大學法學院的資深講師(senior lecturer)；二名則分別由 Freehills 及 Allens Arthur Robinson 事務所派遣新進律師駐站服務(secondment)，每半年一輪替。該中心也網羅了 60 名以上志願服務的律師與大律師，在星期二、四晚間作諮詢服務，並指導該中心法律實務課程的學生。

該中心提供一般性法律服務，項目很廣，包括家暴、歧視、房屋、遺囑、勞資、刑法、被害人賠償等。不過，近年該中心較偏重於勞資法律問題的服務，主要是考量其它中心較少處理這方面的議題，所以目前案件以勞資問題為最大宗，其次是交通事故及信用/貸款。該中心每年服務三千人以上。當中有一半非澳洲人，均需請翻譯協助，之前有一政府資助的社區中心可提供翻譯，但目前政府不資助了，經營上非常困難。另外，該中心亦定期於社區辦理法律教育。

(2) 「智能障礙者權益服務中心」(Intellectual Disability Rights Service Inc.)

機構介紹與參訪紀要

該中心為專門幫助智能障礙者處理法律問題的社區法律服務中心，已成立 21 年，服務對象包括智能障礙者、家屬、看護人及律師等。服務項目主要為電話諮詢服務，少部分擔任代理，亦推動政策和法律改革，舉辦社區法律教育，讓智能障礙者瞭解自己的權益。

該中心電話諮詢服務時間為週一至週五下午二時到五時。民眾先打電話預約諮詢時間，並留下聯絡電話，律師會在預約的時間以電話回覆。他們每年大概代理 50 多件案件，當中四成為刑案。之前該中心專職律師有三名，目前有二名離職，只剩一名，其它工作人員七名，不過部份是兼職的，平常會有四個學生來中心幫忙。志工約有 112 名，固定來的有 50 位。

該中心目前承接一個由政府資助的試辦專案，稱為 Criminal Justice Support Network (CJSN)。專案內容是在調度一批受過訓練的志工，在智能障礙者遇到刑事案件時，陪同到警察局、法院與律師約談等。這是一個二

十四小時的服務。這些志工並不是律師，所以不能給法律建議，他們的責任是讓智能障礙者弄清楚自身的處境以及權利，特別是他們的緘默權與尋求法律建議的權利。除了志工陪同外，中心亦與 20 名志願服務律師合作，他們不到警察局，亦不代理案件，只提供電話法律諮詢。而下班時段，他們會排輪值提供服務。此專案志工是無給職的，只領交通費、電話費與餐費。該中心內執行這項專案的員工與律師則是有給職，也會支援專案的工作，例如到場服務與諮詢等。

(3) 「新南威爾斯婦女法律服務中心」(Women's Legal Services NSW)

機構介紹與參訪紀要

1982 年成立的資深組織，目前主要經費來源，包括聯邦政府經費、法律扶助委員會透過其「社區法律中心計畫」，撥發的省政府經費、省總檢察官部門的經費、與其他專案經費。目前該組織旗下設有「婦女法律資源中心」、「Women's Legal Resources Centre」、「原住民婦女計畫」(“Indigenous Women's Program”)、「家暴防治倡議服務」(“Domestic Violence Advocacy Service”)、「婦女家暴法院協助計畫訓練與資源單位」(“Women's Domestic Violence Court Assistance Scheme Training and Resource Unit”)、「Walgett 家庭暴力防治法律服務」(“Walgett Family Violence Prevention Legal Service”)、「Bourke/Brewarrina 家庭暴力防治法律服務」(“Bourke/Brewarrina Family Violence Prevention Legal Service”)等六個單位，提供服務。經費一直是中心在工作推動上的最大問題，但參與的志願律師及工作人員，包括學生志工均致力於讓受家暴婦女得到最好的協助。

該組織為新南威爾斯省的弱勢婦女（包括原住民婦女），提供法律所能及之全方位的服務，包括法律建議與個案代理服務。目前提供的法律服務項目，有電話服務、下鄉服務計畫、法律改革、個案代理、相關出版刊物文宣、家暴防治服務、社區法律教育、與法院工作等。該中心與其它婦女相關中心有良好的合作關係，如在六所婦女健康中心定時駐點提供法律諮詢，並接受轉介，有時亦會代理案件；而移民婦女中心亦提供其翻譯上的協助；她們與處理婦女勞資議題的中心也有密切合作；其它如性侵害防治中心、婦女庇護中心均與該中心建立互相協助的管道。中心主任指出，互相合作的模式，降低工作負擔，並讓婦女朋友獲得更完整的協助。該中心亦於家事法庭提供當值服務，協助受暴婦女申請保護令及其它法律問題。而政府在相關政策制定上亦會邀請中心代表參與意見。

該中心對於原住民婦女服務不遺餘力，目前有一專線特別提供原住民婦女電話服務，因為目前沒有原住民律師，所以會先由原住民婦女接電話，若需要律師時方轉予律師協助。而中心的專職律師亦每月定期下鄉至偏遠地區提供婦女法律服務，特別是原住民婦女。

該中心位於雪梨市中心約一小時車程的地區，它沒有任何標示或招牌，從外面看是一棟二層的獨立住宅。中心主任說當初是基於安全因素，才會將辦公室搬離市中心，中心亦不架設任何標示及招牌，之前她們曾遭服務對象的先生，即施暴者侵入威脅。目前若有需要，專職律師會與客戶約在市中心會面。中心二樓有一房間設有電話服務，其它房間均為律師、工作人員及志工辦公處，一樓進門右邊是接待區。這個較像家的的辦公室，讓到訪者感到溫暖及親切。不過中心主任告訴我們現在空間已不夠用了，甚至有四個律師共用一個房間的情形。她知道經費和空間一直是中心的挑戰，希望未來這些問題都能解決。

(4) 「全國義務法律服務中心」(National Pro Bono Resource Centre)

機構介紹與參訪紀要

於 2002 年由聯邦政府設立，是一個獨立的非營利組織，經費主要是從各級政府的總檢察官部門(Commonwealth, State & Territory Attorney-General's Department)，與新南威爾斯省大學法學院補助。

該中心的工作是以推展義務服務為宗旨，從一個中立的立場，擔任倡議、研究、與資源提供者的角色，但是不提供義務服務。它的工作是促進律師界的義務服務，並支援現有的義務服務，同時也向民間組織與社會大眾宣導義務服務。該中心另一重要工作，是強化事務所與社區法律服務中心之間的關係，致力將事務所的資源滙注至後者，如為社區法律服務中心裏需要義務服務者，尋求願意幫忙的事務所。

該中心目前只有一全職主任。辦公室位於新南威爾斯省大學法學院。內部成立顧問委員會，負責規劃主要工作與相關政策，並與相關各界包括律師界、民間與其他相關人士保持密切聯繫關係。該中心與有義務服務經驗的事務所合作，如 Freehills 法律事務所（從 1990 年代所內就有義務服務計畫），共同籌備會議與義務服務工作的教育訓練，並製作義務服務手冊 - “Australian Pro Bono Manual”（指導事務所如何建立、管理與改善義務服務工作）等，協助它人提供義務服務。

中心主任告訴我們，在義務服務工作上，小型事務所較大型事務所做得多，大概佔七成。但比較難有系統地做，中心也較難去一一協助。他們會透過寫文章、辦理相關獎項活動(該中心贊助一基金會定期辦理義務服務優良獎項活動)，或直接找大事務所合夥人談，以提昇律師對志願服務的熱忱。

(5) 「全國兒童與青少年法律中心」(National Children's & Youth Law Centre)

機構介紹與參訪紀要

1993 年成立，聯邦政府補助部分的經費，是一個非政府組織，並且是一個針對兒童與青少年的（人權）議題，推動全國性的政策與法律改革的倡議組織³¹。該組織的工作向來與法律界和司法界一同改善兒童與青少年的生存條件與機會。

目前雪梨辦公室位於新南威爾斯大學法學院，只有三名全職員工，一名主任，二名員工，其他工作則由志工與法律界的義務服務支援。

該中心的服務是免費的，除了倡議以外，另一主要工作是教育，透過網站，提供與兒童、青少年權益相關的資訊。其他服務項目還有針對兒童與青少年、其家屬與律師的法律建議，也有少數的代理。

中心主任指出，澳洲不像美國、英國、歐洲國家非常重視兒童權利，然在沒有包袱下，或許可以用較創新的方法來提供新的服務，也可以和亞洲國家來進行合作。他們的困難是兒童及青少年分散各地，所以他們主要以架設網站，於網站上提供各類兒童及青少年有興趣的法律資料來幫他們，但因為澳洲每一省及領地的法律都不一樣，所以他們在資料的更新上非常辛苦。他們以卡通、漫畫的方式來和兒童及青少年溝通。他們亦運用影像檔、音樂檔、聲音檔或影片，讓兒童及青少年下載。每年大約有八萬名兒童及青少年上他們的網站，當中約有 2500 名兒童及青少年會提出問題或尋求幫助。他們請志願律師及志工協助回答問題。不過像網站這樣的服務就幫不到沒有電腦的弱勢原住民小朋友。目前手機普及率高，未來他們也考慮用手機簡訊來和兒童和青少年傳遞訊息。

他們與關心並致力幫助兒童的志願律師合作，藉以了解兒童的需求；他們也利用媒體宣導，並常發表文章，亦與政府合作宣傳新法令；他們亦會研究探討目前法令的缺失及問題，撰寫報告提供予政府改進。

一般澳洲兒童及青少年詢問及需要協助的問題有幾個，第一個就是在家事法決定中並未聽他們的意見，如父母離婚後要跟誰住，雖然相關工作人員已很努力改善此問題，但顯然問題還是存在。第二個就是親子之間的衝突，包括家暴及想離家出走。第三個就是如何到有公共服務的設施及空間，如交通問題，或是被父母限制出門。第四個就是想知道他們到底何時才能發生性行為、離開家庭、找工作、刺青、結婚等。

中心主任發現以前青少年和警察衝突高，但目前卻是和超市、火車上的警衛常有衝突，後者對有中東背景的青少年有明顯歧視的行為。所以他們已將對警察的教育慢慢放在後者身上。而一般工會對於打工的青少年亦較少關心，使青少年常忽視或不了解自己的權利。另外，毒品亦是青少年

³¹ 倡議的核心工作包括促進政府落實「聯合國兒童權公約」(UN Convention on the Rights of the Child)。

嚴重的問題。中心主任認為澳洲對於兒童的照顧並未有制度性的機制，政策多著焦於家庭而非兒童本身。家事法近年的修改是好的方向，因為政府已將兒童的權利提高，並運用家庭中心來協助家事糾紛的處理。

(6) 「公共利益倡議中心」(Public Interest Advocacy Centre)

機構介紹與參訪紀要

1982年在雪梨成立的一個非營利、法律與政策性質的倡議機構。服務項目包括公共利益訴訟與法律建議；研究、政策發展與倡議；社區法律教育與倡議技巧訓練；並將案件透過“The Public Interest Law Clearing House”，轉介給有義務服務的法律事務所。另亦會藉由策略性的提出測試訴訟(test case litigation)；參與政策與民間教育等，協助弱勢民眾、消費者與民間團體爭取權益。

目前工作重心放在健康(health)、民間服務(community services)、公共建設的改革(utilities reform)、使用司法(access to justice)、政府組織(governmental system)等。

該中心目前有幾個專案在進行，包括有公平交易、非法拘留(如對未成年、精神病患)、監所內智障者的權益、歧視、公共設施(如瓦斯、水)、無家可歸者(homeless)、將案子轉介予 The Public Interest Law Clearing House 等。

該中心共有二十名工作人員，當中有七名專職律師，這些專職律師實力堅強且資深，因為他們負責的案子均在比較高的法院，面對的都是大律師。而中心的董事會包括有法律扶助委員會現任總裁、前家事法庭主席、一大事務所之合夥人、企業界重要人士等。現任中心主任亦是法律扶助委員會董事之一。中心經費主要由聯邦政府、律師公會信託基金資助，另有部份為訴訟所得。中心主任表示雖有部份經費由政府資助，但該中心獨立性並不受影響。該中心常對政府許多措施提出批評，甚而與政府對簿公堂，但政府並不會因此而降低補助，政府認為該中心所做的事非常重要，因為該中心是在幫助政府做得更好。

該中心主任說他們曾針對澳洲旅館及 pub 內不能設置賭博機器進行「測試訴訟」。原來澳洲新南威爾斯省政府允許旅館及 pub 設置一種賭博機器，而全世界這種機器約有 20%就在該省裏，平均該省人民每年會輸掉約 120 億的澳幣，許多人傾家蕩產。他們就針對業者對人民有的責任這點提出訴訟，認為業者不應一再借錢給賭客，應阻止賭客換錢。這個案子後來雖未成功，但在整個訴訟過程中，已引起社會大眾的注意。

三、義務服務 (Pro Bono Services)

Freehills 律師事務所

機構介紹與參訪紀要

Freehills 為一國際性事務所，共有合夥人約 200 名，律師約 1000 名。於澳洲四省共設有四所分所，有一名負責人規劃所有的義務服務工作 (National Pro Bono Co-ordinator)，各分所都有義務服務小組 (Pro Bono Committee)。所內的義務服務計畫 (Pro Bono Program) 從 1990 年代就開始進行了，提供義務服務的方式，包括與社區法律中心合作，增加他們的法律服務項目。目前雪梨分所有與“Shopfront Youth Legal Centre”（無家可歸青少年的法律服務）以及與新南威爾斯省大學設的“Kingsford Legal Centre”合作。會安排所內律師到社區法律中心服務 (secondment)，例如能安排墨爾本分所的律師跨省到雪梨的社區法律中心服務。除了個案的協助，該事務所也舉辦義務法律講習 (pro bono seminars)、提供研究報告等。

事務所的義務服務對象包括民間團體、慈善機構、兒童與青少年等；協助的案件包括具公共利益的案件。除了提供各種的義務服務，該所也與其他倡議或教育團體合作，「例如全國志願法律服務中心」 (National Pro Bono Resource Centre)，不僅參與該團體籌備的會議與義務服務教育訓練，也大力協助“Australian Pro Bono Manual”的製作，與幫助其他組織提供義務服務等。

肆、參訪心得與建議

這次的澳洲參訪之行，看到了澳洲新南威爾斯省法扶界的許多特色，可以作為基金會未來發展的參考：

一、 增加聘僱專職律師。

在澳洲新南威爾斯省，專職律師是一個普遍的服務模式。以該省法律扶助委員會（LAC）為例，其半數案件係由專職律師辦理。LAC 副總裁 Steve O'Connor 律師認為，設置專職律師有許多優點，包括**節省經費支出、較有效率的從事法律扶助工作、能夠招募到有熱忱、願意為窮人服務的律師，並且能累積這方面的訴訟及非訟專業與經驗，可以為民眾提供更符合其須要的法律服務**，這樣設置具有貧窮/弱勢法律專業之專職律師的概念，可供基金會參考。

另外，有別於我國法律扶助申請案件之審查准駁係由法律扶助基金會聘請會外人士，包括法學教授、法官、檢察官、律師擔任審查委員，由三人評議決定之，惟因審查委員人數過多，以台北分會為例即約有 600 位審查委員，或一週或數週評議乙次，較難以建立一致之標準，使申請人得以依循；而 LAC 之申請案件均係由准駁部門之專職律師決定之，該標準易於統一，申請人對於審查決定較能信服。另一方面，審查委員之交通費支出成本亦高於聘僱專職律師成本，若審查程序轉由專職律師辦理將可節省相當多的經費支出。

二、 擴大進行社區/下鄉服務。

因為澳洲新南威爾斯省幅員廣大，為了能將法律扶助普及到偏遠地區民眾的須要，LAC 及各地區社區法律服務中心會讓律師定期到社區提供民眾免費諮詢的服務。這樣的服務方式，不僅能讓偏遠地區的民眾利用法律諮詢得到扶助，也能擴展民眾的法律常識及便利民眾的使用須要。

三、 一般的法律諮詢是否開辦，值得研究。

LAC 開放一般民眾以電話諮詢或預約當面諮詢，並無須審核其資力，過去一年 LAC 所提供之法律諮詢案件即有 157,968 件。我國「法律扶助施行範圍辦法」第五條規定「法律諮詢不予扶助，但情形特殊者不在此限」。法扶基金會在全國各地包括金、馬、澎離島設立十九個分會，部分分會尤其離島或偏遠地區，得到法律諮詢之機會並不容易，法扶基金會是否應該因地制宜，在法律資源不足的地區，積極開辦法律諮詢，值得研究。另外，此行拜會的 LAC 設有**18 歲以下青少年電話熱線服務**。LAC 以電話熱線服務系統，開放青少年電話法律諮詢。這些諮詢電話由律師或法務助理接聽，電話中無法解決的諮詢，則移交給內部的專職律師處理。電話諮詢內

容皆作記錄，對於青少年來說，電話諮詢無非是相當便利的服務。

四、 擴大進行法治教育。

基於預防法學的實踐，法治教育應係最根本且最值的投資的法律服務項目。LAC 要求其專職律師的一項重要工作就是進行社區法治教育，其目的是讓民眾有基本的權利意識及法治觀念，使得民眾在遭遇法律問題時，可以有基本的法律處理知識，及尋求法律協助之管道與方法。我國應該也有同樣重視之必要，因此，建議本會透過 19 個分會應在全國擴大進行法治教育活動。

五、 設立政策研究中心。

LAC 設有「策略規劃與政策部門」，主要在研究並將扶助案件類型化，就民眾反覆遭遇的法律問題，進行分析和瞭解，並規劃 LAC 的重點工作策略及方針。我國基金會似乎可以考慮將就家事、兒童權益、老人、非工會之勞工、社會福利申請之法令或政策缺失，於累積多數申請個案研究後，進行集體案件之檢討或與或與 NGO 合作進行法案倡議活動，以根本解決弱勢者的需求。

六、 配合學校實習課程，栽培法扶律師。

澳洲新南威爾斯省的社區法律中心會和法學院合作，栽培法扶律師。也雇用法學院的學生，在專職律師的監督下兼職，亦有開辦法扶實務課程，教授並且安排學生協助專職律師為法律訴訟案件。我國法扶制度欲積極向下紮根，倘能與法學院（包括學校法律服務社）進行合作，一方面可協助法學院成立類似社區法律服務中心的作法，提升學校法律諮詢品質，另一方面可提供法學院學生實習機會，栽培有意願從事法扶工作的律師。

七、 是否推行當值律師制度，值得研討，並應考慮配套措施。

LAC 對於少年法庭審理之刑事案件及聲請羈押案件，設有當值律師服務，對於機動性且一時性扶助的案件，將律師排班，排訂當值制度，應該是合理有效的方式。我國現行司法實務關於聲請羈押由法院審理之案件每年約 5 千件，大部分涉嫌人並無辯護律師，台灣法律扶助範圍如要及於此聲請羈押法院審理時之辯護，若採當值律師制度，應是可考慮之方式。澳洲新南威爾斯省之當值律師制度係於每個裁判法院內設有法庭聯絡處，法庭聯絡人員於法庭聯絡處安排當值律師，當值律師也於法庭聯絡處與申請人面談討論案情，如係在押申請人，裁判法院也在拘留處所設有當值律師可與申請人面談討論案情之晤談室。因此，如果台灣於聲請羈押法院審理

時提供涉嫌人辯護之法律扶助時，理應考慮下列配套措施：(1)法院應提供類似澳洲新南威爾斯省法庭聯絡處及拘留處所之晤談室；(2)准予扶助律師於法院裁定是否羈押前，可與涉嫌人討論案情；(3)法院在不影響偵查不公開之原則下，應提供案件相關資料予扶助律師。

八、辦理警調第一次偵訊陪同在場前，希能先與法務部及警政署達成作業上之共識，以期發揮扶助律師在場之功效。

LAC 的當值律師並沒有提供警察第一次訊問之律師辯護扶助。據 LAC 副總裁 Steve O'Connor 律師表示，警察訊問涉嫌人，涉嫌人可以選擇緘默，在訊問期間，未聞警察有違法取供之情形，因此涉嫌人於警察第一次訊問並不需要法律扶助。反觀台灣，警察素質參差不齊，違法取供或筆錄不實時有所聞，律師在場固然可以某程度減少違法取供之情形，但警調人員通常不准在場律師查閱筆錄或表示意見，因此，長久以來律師在場並不能發揮應有之功效。是以，本會倘若能於開辦警調第一次偵訊前，與警政主管機關及法務主管機關達成作業上之共識，譬如：(1)於警調機關訊問受訊問人之前，應提供一定之時間及適合之場所，讓扶助律師與當事人可以在不受干擾情形下，討論案情並提供當事人法律意見；(2)扶助律師可全程在場，見聞訊問過程及製作筆錄並表示法律意見；(3)扶助律師可聲請調查有利於當事人之事證等，藉以改變長久以來辯護律師於警調偵訊時往往流於僅有「在場權」，而無「辯護權」之窘境，以期發揮扶助律師於警調第一次偵訊在場之應有功效。

九、 加強會內同仁之職能訓練。

LAC 除不定期安排專業人士指導會內同仁專業職能外，也與 NGO 團體合作，甚至安排專職律師至社區法律服務中心或派駐 NGO 團體半年時間，一方面就近服務申請人，另一方面，對專職律師關於該 NGO 所主要服務對象之相關議題，有最直接的學習經驗，此種服務與訓練，均可作為基金會日後教育訓練之參考。

十、 申請方式便捷，審查決定迅速。

在澳洲新南威爾斯省，民眾欲申請法律扶助，大約有三種方式：(一)直接至 LAC 或其各地分會或辦事處檢具財產及案情資料，並簽名填寫申請書遞交 LAC；(二)至省內與 LAC 有法律扶助簽約之律師事務所申請，透過該事務所與 LAC 之網際網路連線，經律師面談審核申請人身份及財產資料以及案情後，以網際網路向 LAC 完成申請；(三)申請人自行至 LAC 網站下載相關申請表格，檢具財產及案情資料，填載並簽署申請書後，郵寄回 LAC 進行申請。LAC 在接獲申請人之申請後，即進行「書面審查」，

除上述（二）經由律師事務所的網際網路申請會在 4 日內做成准駁扶助之決定外，其餘情形則在 14 日內做成決定。

台灣法扶基金會十九個分會因審查委員人數及申請案件量不一，有些分會每天均進行審查，有些分會則每週僅數日進行審查。有些分會採直接審查主義，即審查委員直接詢問申請人案情及資力而做決定，有些分會採間接審查主義，即由工作人員或審查委員以外之律師詢問申請人案情及資力，再交由審查委員決定。但是不論何種情形，法扶基金會要求各分會原則上均應於申請人申請後一週內進行審查並決定，於審查決定後二天內電話通知申請人准駁，如係准予扶助，並應告知扶助律師姓名及聯絡方式。我國法扶基金會之審查決定方式與澳洲新南威爾斯省的法律扶助委員會之效率應屬相當。

十一、 研究並推動公益性案件。

LAC 會深入探討種種個案的特性和趨勢，再透過象徵性案件或集體訴訟的方式，為弱勢民眾普遍面對的法律問題或社經問題，提出更全面性的解決方案，一次性改善大量弱勢民眾的處境和危機。同樣的在我國，基金會也秉持公益精神，正計畫研究並推展有助益於貧窮和弱勢的人權、環保等議題之相關案件，譬如：低收入戶資格認定標準是否過嚴、外籍人士來台工作權之保障、死刑存在是否妥當、刑事訴訟程序是否保障基本人權等議題，透過與 NGO 合作的模式，就法案的推動或公益性訴訟案進行瞭解與參與，以進一步伸張弱勢者的權益。

十二、 澳洲新南威爾斯省法律扶助委員會准予扶助之比率，較台灣為高。

LAC 在 2005 年 62438 件申請案件中，准予扶助 53946 件，准許率為 86.4%。台灣 2004/7/1~2006/6/15 近二年期間法扶基金會共受理 45811 件，扣除法律諮詢及其他情形，共有 30520 件准予扶助，10230 件駁回扶助，准許率為 66.6%，澳洲新南威爾斯省之准許率高於台灣。

我國法扶是由法學教授、法官、檢察官及律師組成之審查委員審查，與 LAC 是由工作人員審查不同。台灣申請人、社會團體及扶助律師，偶而批評法扶之審查太嚴或太鬆，就一般准許率而言，與澳洲新南威爾斯省相較，應屬合理範圍。

十三、 我國法律扶助案件中民、刑事比例差異不大，應屬正常。

雖然 LAC 准予扶助之案件類型以刑案居多，惟據 LAC 副總裁 Steve O'Connor 律師表示其理由是一方面在於該地區內之社區法律服務中心之民事相關法律十分發達，民眾有充分之法律資源得以利用，申請人也大多會自動就民事案件之申請扶助轉向社區法律服務中心申請，LAC 並不須要

刻意強調承接民事案件之申請扶助。另一方面，基於澳洲新南威爾斯省長久以來普遍存有優先保障刑事被告訴訟上辯護權的基本觀念，再加上經費有限，LAC 必須為有效之利用與分配，因此，LAC 並不會強調民事案件之扶助，於是自然而然的，LAC 的法律扶助案件便以刑案為大宗。反觀我國並無類似社區法律服務中心得以承辦民事案件的基礎下，基金會依據民眾之申請受理順序登錄案件，故民事案件數量高於刑事，應屬正常。

十四、 LAC 的申訴制度指導方針明確，員工得以妥善處理客戶申訴。

該指導方針雖於 2004 年才完成，然清楚說明申訴定義及處理方式，LAC 並提供員工相當教育訓練及資源，讓員工得以妥善處理申訴問題。

指導方針共有九章節及附錄，包括一般性原則、申訴的定義、如何接受申訴、如何評估申訴、如何處理申訴：第一線員工的處理、如何處理申訴：經理人員的覆查及調查、如何處理申訴：轉介至外部的覆查及調查、申訴記錄的管理及員工可獲得的相關資源。附錄則包括了法律扶助委員會政策手冊之第二章、申訴的宣傳小冊及表格、申訴的登錄表格。

本會目前正規劃申訴制度，其相關概念及處理方式亦應明確，未來正式上路後，亦應提供員工相關教育訓練及相關資源，讓客戶申訴問題獲得完善的處理。

十五、 為提供客戶優質服務，對外派律師應有品質控管機制。

LAC 除有專職律師提供服務，亦將相關服務工作委由外派律師負責。是以外派律師是否有認真提供法律服務，其品質是否有達到相當標準，自然是 LAC 應重視的品質控管的重要環節。在外派律師網路申請系統開始運作後，LAC 為控制外派律師服務品質，立即因應推動外派律師稽核制度，此為確保品質之重要措施。而為提供客戶優質服務，本會目前亦規劃辦理律師評鑑制度，此亦顯見本會對扶助律師品質控管之重視。

十六、 重視分會服務品質。

LAC 於新南威爾斯省共設有二十個分會，近年開始重視分會品質的要求，是以於各部門設置視察人員，並針對法律諮詢客戶進行滿意度調查。本會人力雖不足，然自成立第一年至今，均會不定期進行分會視察工作，今年亦將於 2006 年 10 月進行分會滿意度調查，此乃期望各地分會能提供申請人高品質之服務。而待本會業務軟體系統開發完整後，本會各地分會在業務執行流程將趨近一致性目標，服務品質勢將提昇。

十七、澳洲法律扶助體系特有的社區法律中心，對改善弱勢尋求法律協助的諸多貢獻：

(1) 社區法律服務中心接近人民，提供即時可及的法律服務。

200 個社區法律服務中心遍及於都市、鄉村與偏遠地區，透過「社區法律中心全國協會」(“National Association of Community Legal Centers”, NACLCL)組織成一個網絡。對那些不曾或甚少接觸法律系統的人而言，社區法律中心往往是他們第一次接觸法律的地方。在整個法律體系中，它們每天接觸最多的人，對所有弱勢民眾提供平等及可及的法律服務。在法律扶助系統中，它們有著無可取代的重要性。

不過距離仍是偏遠地區民眾接受服務的最大阻礙之一。雖然有已有很多社區法律中心座落於偏遠地區，但是有些地區的民眾仍須長途跋涉，才能親自到社區法律中心。

社區法律中心試圖解決距離問題的策略除將社區法律中心設於各鄉村與偏遠地區外，還包括在沒有社區法律中心的地方，設置非全日開放的辦公室；亦經常定期下鄉，延伸服務範圍，如每兩星期在健康中心提供服務；跟同一區內其他不同地點的社區組織合作；跟同一區內其它不同地點的法律服務提供者合作，如法扶委員會或事務所律師；使用電話、電子郵件及視訊系統提供服務。

(2) 社區法律服務中心結合志工資源，讓法律人了解弱勢需求。

社區法律服務中心由少數支薪人員及多數志工所組成。「每一個社區法律中心的員工人數以及支薪與不支薪員工的比例各異，隨著社區法律中心所在的社區需求以及經費多寡而有不同。社區法律中心的工作人員大約有以下幾種類型：主持律師(principle solicitor)、年輕律師(junior solicitor)、社會工作者、教育工作者、社區發展工作者、一位行政人員與一位中心的管理人。值得注意的是，有很多社區法律中心的支薪工作人員連三位都不到。」

社區法律中心必須結合大量的志工以提供各類服務。這些志工包括了法律事務所的律師、法律扶助專職律師、法律系學生、其它專業人士及熱心的社區居民。據估計，2004 年一年內，全澳洲有超過 3500 人在社區法律中心擔任志工。許多擔任中心志工的律師在獲得律師資格後，仍投入於中心的志願服務。「來社區法律中心尋求服務的人，要不就是遭受不正義的對待，要不就是他們的法律問題無法讓事務所律師賺錢，或者他們所面臨的法律問題已經嚴重影響了他們的生活境況。其中有很多客戶是處於弱勢地位又或者是社區的邊緣人。」³²許多參與社區法律服務中心的法律人，在中心的志願服務中接觸社會底層的弱勢民眾，得以了解弱勢需求，提供可能的協助。

32 Julie Bishop 女士提交財團法人法律扶助基金會主辦之「2005 法律扶助國際論壇」論文：「需求的評估與法律服務的使用/社區法律中心/社區、熱情、正義」。

(3) 社區法律服務中心回應社區需求，提供多元、彈性及創新的服務。

自第一個社區法律中心成立，三十多年來，為因應澳洲社會多樣化社區的複雜法律需求，澳洲社區法律中心發展出多元具特色的服務模式。澳洲社區法律中心全國協會對於社區法律服務訂有五大原則：自治、多元、均等、靈活及創新。

社區法律中心是所在社區的一部份，有些是地理上的社區，即一般性的社區法律中心；有些是以特定團體利益（如兒童及青少年、智障者）為主或特定法領域（身心障礙歧視）為主的社區。由於與社區緊密的連結，它們得以獲知許多跟社區有關的資訊，它們對於當地的需求與新興趨勢有瞭若指掌的認識。社區法律中心和其它法律服務部門最大的差別在於，其它法律服務部門可能有無法處理及協助的領域，但它們則努力去滿足社區客戶的需求，它們與社區有著緊密的關係，它們積極地以社區的需求來設定它們服務的對象及目標，並由此規劃它們的服務項目。因此他們發展出多元、彈性及創新的服務方式來提供社區居民法律服務。

Julie Bishop 女士指出，「這種多重的服務模式自有社區法律服務中心開始，就一直是它們的一大特色（新南威爾斯州首位支薪的員工是個社會工作者）。社區法律中心之所以會發展出這種多重服務的模式，是因為它們瞭解，社區法律中心必須要能夠看出因為貧窮或其他居於弱勢地位而衍生的問題，並進而協助解決這些問題，才能有效地解決弱勢客戶的法律問題。」

社區法律服務中心的服務項目包括電話諮詢、面對面的法律諮詢、個案代理、網路服務、下鄉服務計畫、法院當值服務、個案轉介、相關出版物文宣、家暴防治服務、社區法律教育、專業人士法律教育、社區發展、法律改革、公共政策倡議及參與政府政策制定等。他們不僅提供個人的法律服務，亦處理引起法律需求與法律問題的結構因素，因為只解決表面的症狀絕對是不夠的。這群由支薪人員與志工共同組成的工作團隊，發展出獨特的服務模式，而這套特殊的服務模式也正是社區法律中心可以產生效果的原因。

(4) 在有限資源下運用新科技以提供低成本及更普及的服務，如網路、電話諮詢、視訊系統。

社區法律中心在人力、經費及資源有限下，為提供更多民眾及偏遠地區民眾服務，必須採取低成本及創新的服務方式。許多社區法律中心利用網際網路、電話、資訊傳送、視訊電話等技術來提高服務廣度及效能。他們嚐試運用新科技及通訊技術提供即時、低成本或免費的法律服務。

(5) 社區法律服務中心努力為原住民及其它文化的客戶提供適當的服務。

來到社區法律服務中心的客戶中有原住民及來自其它文化的非澳洲

本地人，他們在使用法律服務經常會遇到語言、文化上及結構上的障礙，社區法律服務中心必須要有不同的解決之道。

澳洲社區法律中心努力以「對原住民友善」的原則提供對原住民的服務，例如優先雇用原住民、跟原住民社群一起合作進行計畫、跟社區成員一起擴大服務範圍、透過它們的員工增加它們對不同文化的理解；讓原住民參與服務的設計等。

而對於來自其它文化的非澳洲本地人的客戶，語言是有效服務這些人的阻礙之一。社區法律中心要找到通譯人才並不容易。若無法使用專業的通譯人才，自然會影響到對這些人的服務。若找不到免費的通譯人才或沒錢聘請通譯，社區法律中心就拜託客戶的家人幫忙翻譯。

除了語言問題外，社區法律中心亦在幾個面向努力，如服務地點的設置及佈置、提昇服務人員對文化差異背景的瞭解、獲得社區居民的信賴、及提高對文化需求的敏銳度等。Julie Bishop 女士指出，「約 20% 的社區法律中心員工來自不同的文化背景，並懂得說英語以外的語言。雖然這些員工負責不同的職務，然有些社區法律中心是為了能更完善的服務客戶而雇用這些員工。」

(6) 社區法律服務中心與其它社區服務機構有密切的合作。

社區法律中心與其它社區服務機構有著密切的聯繫及合作關係，如至婦女法律服務中心至健康中心提供法律服務，或是與性侵害防治、移民中心合作；而社區法律中心亦常與其它社區組織設立在同一地點。它們試圖透過跟其他社區組織的合作及和地方社區或專門社區的連結，一方面增加民眾對它們的認識，並提供民眾適切完整的服務，另一方面它們才能一起處理比原先開始的法律問題更為複雜的問題，如客戶的移民或財務問題。另外，社區法律中心，尤其是專門性的社區法律中心，也提供其他社區服務者法律協助。

(7) 社區法律服務中心推動社區法治教育，預防法律糾紛並提高權利意識。

社區法律服務中心多會針對社區需求規劃社區法治教育，其目的旨在增進民眾對法律知識的了解，提高其權利意識，另亦期預防法律糾紛及解決法律問題。它們認為社區法治教育是解決法律問題的根本，所以他們多會定期或不定期地辦理與社區相關的法治教育。