

臺中市政府法制局 111 年度施政計畫

壹、前言

為落實市長施政理念，本局依據本府 8 大核心價值及 12 大施政發展策略，及以前述作為擬訂基礎之中程施政計畫，編定 111 年度施政計畫，共計有 17 項重要推動計畫。

自臺中市長盧秀燕上任以來，強力主打其小內閣成員年輕、活力、戰鬥力兼具；臺中市政府法制局為市府幕僚，兼為民提供訴願審議、國賠處理、優質調解服務及快速便民的法律扶助諮詢……，尤被市長盧秀燕讚譽為「極接地氣、時時創新」。盧市長期許法制局：「不是被動地處理後端爭議，而應具有積極主動的面向。」本局認同並承擔。本局局長李善植從上任至今，直至未來，自詡除肩負市府團隊幕僚之責，亦不斷開拓「新穎又接地氣」的業務內容，以期可成為盧市長實踐「富市台中、新好生活」的堅強後盾；當市民們的法律靠山！

貳、年度施政目標及策略

一、12 大施政發展策略

(一)10-2-6 首創夜間電話法律諮詢服務

為了讓白天的上班族或行動不便無法親自至現場諮詢之民眾，能有較便利的法律諮詢管道，不受時間、空間之限制，持續辦理「夜間電話法律諮詢」服務，民眾在家只要一通電話，就有市府聘任之專業律師於「線上」為市民解答法律疑難，使所有市民都有公平利用法律諮詢資源之機會。由於本項業務開辦以來，受到廣大市民支持，110 年第四季辦理本府 111 年至 112 年法律扶助顧問律師遴選，將賡續號召更多熱心公益律師投入夜間電話諮詢服務行列，回應市民之期待，以助於提升為民服務品質。

(二)10-2-8 提升訴願案件之審議效率及訴願決定之品質

- 1、致力於法定 3 個月期限內辦結訴願案件，推動訴願案件預審制度以提升訴願審議品質。
- 2、持續辦理訴願常見問題業務講習，加強本府各機關承辦人員作成行政處分及處理訴願業務認事用法能力，提高行政處分及訴願決定之正確性，保障人民權益。

二、強化法制專業，精進本市自治法規作業效能

(一)針對各機關為應市政建設所提出之自治法規或行政規則等法案，協助其落實完備而嚴謹之作業程序及規範，並輔以法案管理系統，強化法制作業效能。

(二)就法令於實務運作所發生之問題，除提出適法性解釋外，亦適時提供進一步之修法意見，以求完備。

三、配合本市之重大市政及建設議題，協助各機關解決法規疑義

對於本市重要市政建設議題，及實務運作上所遭遇之法規(契約)適用問題，提出研究及會辦意見，供長官或業務機關參考；另視具體個案所涉及層面與重要性，邀集學者專家舉辦座談會或研商會議，探討具體可行方案，俾利市政推動。

四、提升訴願及國家賠償辦理質量，落實人民權益保障

- (一) 持續推動訴願「預審」制度，集中訴願爭點審議，以縮短案件辦理天數並提升訴願決定品質；持續透過多元之管道，如於大型活動設攤發送摺頁及宣導品或以網路社群媒體等方式，擴大訴願宣傳之效益；定期辦理訴願相關法規講習，加強本府各機關承辦人員作成行政處分及處理訴願業務認事用法能力，提高行政處分及訴願決定之正確性，保障人民權益，減少人民提起爭訟。提供各項線上申辦服務，包括線上聲明訴願、線上查詢進度、線上申請陳述意見、言詞辯論及閱覽卷宗及訴願決定書檢索等，提升為民服務效能。
- (二) 定期舉辦國家賠償業務講習，以加強市府所屬各機關承辦人員對國家賠償制度的認識與業務處理能力；藉由國家賠償業務定期考核，提升各機關辦理國家賠償事件之合法性、妥適性、處理時效及預防成效等，以落實人民權益之保障；透過活動設攤或其他管道，宣導國家賠償之申請要件及程序，使民眾瞭解遇有公務員不法行使公權力或公共設施管理或設置的瑕疵造成其權益受損時，應如何透過國家賠償制度保障自身權益，提升民眾對國賠制度之運用。

五、強化審議判斷品質及提升採購履約調解案件出具調解建議或方案之比率

- (一) 為有效解決本府各機關與廠商之間關於招標、審標、決標、拒絕往來廠商停權通知及履約之各項爭議，本府設有採購申訴審議委員會，並邀集法律、工程及政府採購相關領域之專家學者擔任委員，以辦理採購申訴及履約爭議調解案件，並由本局積極協助採購申訴審議委員會委員整理爭點、釐清案件之事實，俾利委員能迅速作成審議判斷或出具調解建議（或方案），以促進紛爭之解決，維護機關與廠商利益。
- (二) 分析檢討經法院判決撤銷之審議判斷，提供予本府採購申訴審議委員會委員作為日後辦理類似案件之參考，以精進審議判斷之品質。
- (三) 針對調解不成立之採購爭議案件後續仲裁判斷或法院判決及履約調解案件常見之爭議類型予以分析檢討，並提供相關建議予本府各機關訂定採購契約或辦理案件之參考。

六、疏減訟源、善用鄉鎮市調解之訴訟外紛爭解決機制

- (一) 民眾得透過各區公所調解委員會之調解機制，以最經濟省時的方式化解爭議，有效疏減法院的訟源，創造祥和社會，避免佔用司法資源、能作更有效的運用。
- (二) 持續辦理調解委員專業教育訓練，邀請地方法院法官等專業人士、性別平等專家，加強調解委員及相關調解行政人員對於處理調解案件之專業能力，並辦理外縣市觀摩參訪活動，與其他縣市調解業務經驗交流，提升調解績效、增進調解業務服務品質。
- (三) 定期增修本局建置之調解行政作業管理系統，以達便民及提升行政效能之目的，預定新增「車禍事件調解基本資料調查表」及「調解服務滿意度問卷調查」，使調解委員於召開調解會議前能事先掌握當事人之基本資料，節省瞭解案情時間，另外民眾於調解後，可提供寶貴意見，俾使調解委員會運用及檢討改進，以提供更優質的調解服務。

七、聘任優秀年輕法律扶助顧問律師為市民解答法律疑難，擴展多元服務管道

- (一)聘任具法學素養、熱心服務、年輕有為之律師組成法律扶助顧問團，服務遇到法律問題時不知所措之民眾，緩解市民法律知識的不足，分別於市政府臺灣大道市政大樓、陽明市政大樓及各區公所服務民眾，讓法律服務深入各區域，使有需求之市民方便利用。
- (二)協助推廣「國民法官」等司法改革議題，持續與社團法人臺中律師公會、財團法人法律扶助基金會台中分會、財團法人犯罪被害人保護協會臺灣臺中分會合作，透過辦理各項影像展、研討會等活動，共同來推廣法治理念及落實政府司法政策。
- (三)提升為民服務品質，優化法律諮詢業務，擴大諮詢服務範圍
 - 1、擴大法律諮詢服務時段，設立夜間電話諮詢專線，因應無法至現場洽詢法律疑義之民眾，例如平日因上班或行動不便者，透過電話直接諮詢律師法律問題，以達政府諮詢有效利用，及提高為民服務品質。
 - 2、透過臺中市政府法律諮詢電子化系統，落實法律諮詢作業整體 e 化，響應政府節能減碳愛地球，並力推無紙化作業。另透過電子資料流的數據分析及統計，優化行政作業，俾提升行政效率及簡政便民服務。
 - 3、與財團法人法律扶助基金會台中分會合作，設立專科律師諮詢室，解決民眾家事、卡債及勞資之專科法律問題，提供民眾更優質與專業的服務品質。
 - 4、與各級法院合辦訴訟程序視訊諮詢，民眾諮詢實體法律問題後，亦可於同地以視訊方式，連線至法院諮詢訴訟程序問題，避免民眾問完實體法律問題後，仍需奔波至法院諮詢訴訟程序問題，避免民眾舟車勞頓。

八、強化行政執行業務之罰鍰執行收繳績效

- (一)為提升行政罰鍰執行效率，落實政府各項施政作為，本局於 100 年 10 月 18 日成立專責單位行政執行科，目前受本府民政局、財政局、教育局、建設局、都市發展局、社會局、經濟發展局、地政局、新聞局、交通局、勞工局、農業局、觀光旅遊局、原住民事務委員會、水利局、文化局、消防局及衛生局等 18 個機關委託辦理行政罰鍰移送執行業務。
- (二)本府罰鍰案件移送執行作業系統，運作至今已有效控管罰鍰案件自裁處書開立、罰鍰收繳、移送執行、執行憑證之管理與再移送、及案件統計分析等各項工作，確實提升移送執行效率及罰鍰執行收繳績效。
- (三)新版行政罰鍰移送執行作業系統上線，規劃裁處機關業務流程，並與中華郵政公司郵件查詢系統介接，減少承辦人員登打處分書送達時間，提升行政罰鍰業務執行效率。另新增與「臺中市數位市民平台」介接功能，讓民眾透過該平台確認身分後即可查詢罰鍰明細，並可再連接臺中市政府行政罰鍰案件線上電子付費平台進行繳費，便利民眾即時獲得相關服務與資訊。
- (四)規劃與訴願管理系統介接應用，增加案件訴願狀態即時性並減少承辦人員人工登錄作業，亦可應用針對訴願撤銷之案件，系統通知業務承辦人進行處分撤銷、撤銷移送及返還已繳罰鍰，維護及保障民眾權益。

九、揭露及宣導消費資訊，主導權由消費者行使

- (一) 抽樣採檢市售商品：以特定族群為主軸，如老齡、幼童、婦孺等，針對其食、衣、住、行、育、樂等市售商品，進行採樣檢驗，以了解商品是否符合法規，確保消費者權益。
- (二) 常見消費糾紛及消保資訊宣導：不定期發布最新法令、新聞、警訊、重大消費事件之應變及常見爭議，提醒民眾得行使之相關權益，避免落入消費陷阱。
- (三) 精進樂活臺中 APP 功能：食安風暴重創台灣美食王國的聲譽，本府引以為鑑，建置樂活臺中 APP，以食安篇鳴槍起跑，成為食安資訊公開之根基。後 APP 功能延伸至「社福機構」，現已完成老人照護機構、兒童遊戲場設施、托嬰中心、產後護理機構及坐月子中心等稽查資訊網羅蒐集，以配合生育政策，並因應人口老齡化。

十、提升消費申訴案件辦理效能並強化民眾消保觀念

(一) 電子化管理消費申訴

本局消保案件管理系統自 106 年上線，以電子化方式管理消費爭議申訴案件，期間歷經數次修改，以提高案件管理效能。為因應數位化及無紙化作業之趨勢，自 111 年起，系統新增以簡訊通知協商調解會議當事人相關會議資訊。當事人透過手機收取開會簡訊後，可逕行利用簡訊所提供之網址連結網站，確認會議期日相關資訊及回報出席意願，承辦人並得於後台即時確認當事人出席意願，以利彈性調整會議事宜，進而提高案件辦理效能。

(二) 精進 1950 消保諮詢專線及消費爭議處理人員專業

為因應瞬息萬變的消費市場，定期辦理教育訓練，邀請消保諮詢志工及消費申訴承辦人員參加，以提高消費爭議處理人員之專業知能。

(三) 強化市民大眾消保觀念

藉由消保案件管理系統大數據分析，依案件類型多寡，遴選合適議題辦理消費講座，並與授課講師溝通取得線上直播授權，以便無法參加課程的民眾，也可於網上獲取消費新知。

又如消保法規修正或重大消費事件發生時，除發布新聞稿宣導周知外，並因應民眾閱讀習慣及獲取資訊管道，製作簡明懶人包於機關臉書、網頁等，加強宣導，讓民眾即時瞭解以維護自身權益。此外，定期於臉書發布貼文，宣導民眾關心的消保資訊，提高臉書瀏覽率的同時，亦可廣泛提高本市民眾消保知識。

參、年度重要計畫

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
12 大施政發展策略	10-2-6 首創夜間電話法律諮詢服務	為建構完善的法律諮詢服務網絡及體恤白日因上班而無法至現場諮詢民眾之需求，於 108 年 7 月首創六都「夜間電話法律諮詢」服務及 109 年擴大夜間法律諮詢業務服務時段，民眾只要一通電話，即由專業律師於「線上」為市民解答法律疑難。電話法律諮詢時間，110 年起每週一至四，晚上 5 點至 7 點，電話專線：04-22177300，111 年起預定每週再度增加 1 個場次，每週一至五，晚上 5 點至 7 點為民眾服務。

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
	10-2-8 提升訴願案件之審議效率及訴願決定之品質	持續推動訴願「預審」制度，集中爭點提升訴願審議效率，致力於法定 3 個月期限內辦結訴願案件；分析行政法院判決撤銷訴願決定理由，供原處分機關為辦理參考；定期辦理訴願相關法規講習，加強本府各機關承辦人員作成行政處分及處理訴願業務認事用法能力，提高行政處分及訴願決定之正確性，保障人民權益，減少人民提起爭訟。
法制行政與法規審議	配合本市之重大市政及建設議題，協助各機關解決法規疑義	對於本市重要市政建設議題，及實務運作上所遭遇之法規(契約)適用問題，提出研究及會辦意見，供長官或業務機關參考；另視具體個案所涉及層面與重要性，邀集學者專家舉辦座談會或研商會議，探討具體可行方案，俾利市政推動。
	強化法制專業，精進自治法規作業效能	針對各機關為應市政建設所提出之自治法規或行政規則等法案，協助其落實完備而嚴謹之作業程序及規範，並輔以法案管理系統，強化法制作業效能。
	法律問題研析，提供適法性解釋與修法意見	就法令於實務運作所發生之問題，除提出適法性解釋外，亦適時提供進一步之修法意見，以求完備。
行政救濟業務	提升訴願及國家賠償服務量能，落實人民權益保障	一、持續推動訴願「預審」制度，集中訴願爭點審議，以縮短案件辦理天數；加強宣導訴願制度；提供各項線上申辦服務，包括線上聲明訴願、線上查詢進度、線上申請陳述意見、言詞辯論及閱覽卷宗及訴願決定書檢索等，提升為民服務效能。 二、定期舉辦國家賠償業務講習與案例研析，以加強市府所屬各機關承辦人員對國家賠償制度的認識與業務處理能力；藉由國家賠償業務定期考核，提升各機關辦理國家賠償事件之合法性、妥適性、處理時效及預防成效等，以落實人民權益之保障；透過活動設攤或其他管道，宣導國家賠償之申請要件及程序，增進民眾對國賠制度的瞭解及運用，以保障其自身權益。
採購申訴業務	強化採購申訴與履約爭議調解機制，並提升同仁對採購爭議處理之專業知識，以減少履約爭議發生。	一、關於採購申訴案件處理： 協助本府採購申訴審議委員會（下稱申訴會）及預審委員審理申訴案件、進行程序及實體審查，以利釐清事實、集中爭點並正確認事用法，更提供相關司法及行政實務見解以利參考，以確保申訴審議判斷之合法及合理，維護申訴人及招標機關權益。 二、關於履約爭議調解案件之處理： (一)協助本府申訴會及調解委員進行調解程序、整理爭點及釐清事實，更積極協助調解委員出具調解建議（或方案），以有效解決機關與廠商間履約爭議，促成雙方調解之成立。 (二)就常見履約爭議案件類型，積極提供相關建議意見，以供本府各機關參考，期透過事前防制機制（如修正採購契約或相關規範之具體化等），避免履約爭議之發生。

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
		<p>(三)機關不同意本府申訴會之調解建議(或方案)致致調解不成立之案件,除定期追蹤並要求機關應提送法院判決或仲裁判斷分析送本府申訴會報告外,更擬具法制研析意見、分析爭議處理之利弊得失,以利本府申訴會參考,並提出具體供機關未來類似案件處理之用。</p> <p>三、為協助本府各機關學校同仁辦理採購申訴及履約爭議調解事件,持續規劃「採購爭議處理之法制與實務研習」課程,邀請專家學者擔任講座,講授相關法令規範及實務見解,以增進承辦同仁專業法令知識,並維護採購爭議處理之合法性及正確性,減少履約爭議發生及節省採購爭議救濟所需耗費之成本。</p>
法律扶助業務	擴大法律諮詢,提升服務品質,保障市民權益計畫	<p>一、強化線上申辦預約法律諮詢服務,民眾透過電腦、手機或平板即可輕鬆預約,節省民眾等候時間,並利用各種管道加強宣導,提升為民服務效能。</p> <p>二、辦理年度法律顧問遴聘,請法律扶助基金會台中分會及臺中律師公會推薦優秀律師,聘請各不同專業領域之法律顧問,使民眾遭遇各類行法律糾紛時,能有多樣的選擇。</p> <p>三、透過法律諮詢服務滿意度調查表,了解民眾對法律扶助顧問律師、志工、服務場地等任何建議,即知民眾意見反映,可於當日提供值班律師意見回饋情形,以提昇法律扶助服務品質。</p> <p>四、強化各法律團體聯繫,擴展服務管道,持續與社團法人臺中律師公會、財團法人法律扶助基金會台中分會、財團法人犯罪被害人保護協會臺灣臺中分會合作各項與民眾相關之法制議題。</p> <p>五、賡續與法院合辦訴訟程序視訊諮詢,讓民眾一次即可諮詢實體及程序法律問題,不用再往返市府與法院二地,減輕舟車勞頓之負擔。</p> <p>六、擴展法律諮詢服務時段,增加夜間電話法律諮詢服務,提高為民服務品質。</p> <p>七、推動臺中市政府法律諮詢電子化系統,響應政府節能減碳及無紙化政策,透過電子資料流的數據分析及統計,來調整優化行政作業,簡政便民服務,俾利提升行政效率。</p>
調解行政業務	強化調解委員專業能力、提供便民調解線上聲請服務、提升行政效能計畫	<p>一、持續辦理各區調解委員調解小故事徵文活動並將作品按月公布於法制局官網及臉書,加強宣導調解功能,並將作品集結成冊出版「調解心、鄉土情」一書發布,增進市民知悉利用管道並瞭解調解業務之優點,鼓勵民眾利用調解方式解決紛爭。</p> <p>二、定期辦理調解教育訓練,提升各區調解委員法律專業知識及調解技巧,如辦理車禍事故相關法律問題解析及性別平等講座。此外,亦與法務部、臺中地方檢察署合辦業務研習,並鼓勵各區公所自行舉辦法律常識及調解講習,以提升服務品質,並發揮調解為民排難解紛之功效。</p>

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
		<p>三、增修調解行政作業管理系統程式便民功能，提升調解行政效能。新增聲請人填寫「車禍事件調解基本資料調查表」及「調解服務滿意度問卷調查」；聲請人如因車禍案件於線上聲請調解，可選擇填寫「車禍事件調解基本資料調查表」內各項欄位，讓調解委員在調解前能瞭解與車禍案件相關之詳細資料，以加速調解過程，減少時間浪費。聲請人於調解完成後，可經由手機掃描調解書上之 QRCode、或直接上網進入「調解服務滿意度問卷調查」網頁，填寫問卷調查表，藉由民眾提供寶貴之意見，調解委員會能夠適時檢討改進，提供更優質的調解服務。</p> <p>四、依「臺中市政府調解獎勵金核發要點」規定，以頒發獎勵金方式，鼓勵本市績優區公所調解委員會，為平均分配獎項，按各區公所調解委員會前一年度法院核定調解成立案件數，採分 4 組方式，取第一、二名，核發獎勵金。</p>
行政執行業務	更新行政罰鍰移送執行作業系統，提升罰鍰執行效率	新版行政罰鍰移送執行作業系統上線，規劃裁處機關業務流程，並與中華郵政公司郵件查詢系統介接，減少承辦人員登打處分書送達時間，提升行政罰鍰業務執行效率。另新增與「臺中市數位市民平台」介接功能，讓民眾透過該平台確認身分後即可查詢罰鍰明細，並可再連接臺中市政府行政罰鍰案件線上電子付費平台進行繳費，便利民眾即時獲得相關服務與資訊。
	介接訴願管理系統，強化系統間應用	規劃與訴願管理系統介接應用，增加案件訴願狀態即時性並減少承辦人員人工登錄作業，亦可應用針對訴願撤銷之案件，系統通知業務承辦人進行處分撤銷、撤銷移送及返還已繳罰鍰，維護及保障民眾權益。
消費者保護業務	抽樣採檢市售商品	以特定族群為主軸，如老齡、幼童、婦孺等，針對其食、衣、住、行、育、樂等市售商品，進行採樣檢驗，以了解商品是否符合法規，確保消費者權益。
	常見消費糾紛及消保資訊宣導	不定期發布最新法令、新聞、警訊、重大消費事件之應變及常見爭議，提醒民眾得行使之相關權益，避免落入消費陷阱。
	精進樂活臺中 APP 功能	食安風暴重創台灣美食王國的聲譽，本府引以為鑑，建置樂活臺中 APP，以食安篇鳴槍起跑，成為食安資訊公開之根基。後 APP 功能延伸至「社福機構」，現已完成老人照護機構、兒童遊戲場設施、托嬰中心、產後護理機構及坐月子中心等稽查資訊網羅蒐集，以配合生育政策，並因應人口老齡化。
消費者服務業務	電子化管理消費申訴	自 111 年起，消保案件管理系統新增以簡訊通知協商調解會議當事人相關會議資訊。當事人透過手機收取開會簡訊後，可逕行利用簡訊所提供之網址連結網站，確認會議期日相關資訊及回報出席意願，承辦人並得於後台即時確認當事人出席意願，以利彈性調整會議事宜，進而提高案件辦理效能。
	精進消費爭議處理人員專業	定期辦理教育訓練，邀請消保諮詢志工及消費申訴承辦人員參加，以提高消費爭議處理人員之專業知能

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
	強化市民大眾 消保觀念	<p>一、藉由消保案件管理系統大數據分析，依案件類型多寡，遴選合適議題辦理消費講座，並與授課講師溝通取得線上直播授權。</p> <p>二、消保法規修正或重大消費事件發生時，除發布新聞稿宣導周知外，並製作簡明懶人包於機關臉書、網頁等，加強宣導。</p> <p>三、定期於臉書發布貼文，宣導民眾關心的消保資訊，提高臉書瀏覽率的同時，亦可廣泛提高本市民眾消保知識。</p>