

# 臺中市政府法制局113年度施政計畫

## 壹、前言

為落實市長施政理念，本局依據本府15項守護臺中幸福政見實踐方案，及作為擬訂基礎之中程施政計畫，編定113年度施政計畫，共計有14項重要推動計畫。

市長盧秀燕連任後，始終堅持打造智慧城市並致力實現「幸福臺中、臺中更好」的願景。臺中市政府法制局秉持市長「陽光政治、智慧城市」的幸福政見與「法制為民、專業服務」的精神，除作為市府幕僚，更堅守法治的核心價值，著重建構完善的法規體系，精進法制專業職能，在訴願審議、國家賠償、採購申訴審議、調解行政、法律扶助、消費者保護、消費者服務、行政執行等方面，均積極建立完整的處理程序，提高行政效能，確保市民能享受更加便捷、資訊化與整合性的服務。更期許以創新、遠見與效能，與市民攜手共進，共同建設一個以民眾福祉為先的城市，追求更高的幸福指數，營造更美好的未來。

## 貳、年度施政目標及策略

### 一、15項幸福政見

#### 14-1-1 行政罰鍰多元管道繳納

為了促進低碳環境並鼓勵民眾使用行動支付，持續推動罰鍰多元數位金融服務繳費計畫。透過提升行動支付的便利性和普及程度，方便民眾進行支付，以達減少碳排放、節省能源之永續發展目標，建立一個更環保、節能且便利的社會。

112年度新增Pi拍錢包、永豐DACARD等行動支付，113年度將配合數位治理局等平台持續推動數位行動支付方式，擴大便民服務。

### 二、精進法制專業職能，提升本市法規品質

(一)為增進本府各機關法制人員之專業能力、合理配置與有效運用，持續推動「臺中市政府法制人員管理輔導試辦計畫」，除辦理專業訓練、業務聯繫及訪視新進法制人員外，亦參與各機關法制人員之任用、服務績效評核及建議陞遷等事宜，適時檢討執行成效，以精進法制專業職能。

(二)積極協助本府各機關制(訂)定或修正本市自治法規或行政規則，從法制觀點分析相關法規，避免造成法規適用時產生牴觸或疑義之情事，另定期召開本府法規委員會，藉由專家學者參與之方式，完備嚴謹法規審議程序，另持續優化法案管理系統，確實控管法案期程，多方提升本市法規品質。

### 三、協助各機關解決法令疑義，落實依法行政

本府各機關實務上時常面臨各類法令(契約)適用與重大市政建設疑義，配合各機關施政需求，派員參與研商會議、辦理法制會簽(稿)，並透過電話或通訊軟體與各機關承辦窗口交換意見，即時提供法律見解，俾利各機關確切判斷政策之可行性及適法性，以落實依法行政。

### 四、持续提升辦理訴願及國家賠償業務行政效能與品質，保障人民權益

(一)強化訴願管理系統功能，藉由系統管控訴願案件之辦理進度，並分析案由類型、決定情形及訴訟結果等，提升訴願案件之審議效率及品質。持續落實訴願「預審」制度，以集中爭點深入審議，有效縮短訴願案件之處理時程，使

人民權益即時獲得救濟。定期辦理訴願業務講習，加強本府各機關承辦人員作成行政處分及處理訴願業務理論與實務應用能力，提高行政處分及訴願決定之正確性，以期疏減訟源並避免行政資源浪費。訴願業務e化便民服務，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，可免民眾舟車勞頓，提升為民服務效能。不定時就訴願審議過程中常見之案例，發布新聞稿，提醒民眾注意相關法令，避免觸法。藉由各式的宣傳管道，如於大型活動設攤發送摺頁及宣導品或以網路社群媒體、於大眾運輸車體場站廣告等方式宣導，提升民眾對訴願制度之瞭解及運用，落實人民權益保障。

- (二)為提升市府所屬各機關承辦人員對國家賠償之業務處理能力，定期舉辦國家賠償業務講習，增進同仁對於國家賠償法令與司法實務判決之掌握，並藉由每年定期辦理國家賠償業務考核，審視本府所屬機關、學校處理國家賠償事件之合法性、妥適性、處理時效，以及防免國家賠償案件之成效等，並依考核結果請其提出檢討改進方案，以落實人民權益之保障；透過活動設攤或其他管道，宣導國家賠償制度，使民眾瞭解應如何透過國家賠償制度保障自身權益，以發揮國家賠償救濟之功能。

#### 四、優化政府採購爭議處理機制，以維護公共利益並保障爭議雙方權益效能

- (一)本府設有採購申訴審議委員會（下稱申訴會），依法處理廠商申訴事件及履約爭議調解事件。為優化政府採購爭議處理機制，除遴選具有法律、建築、工程（含土木及結構）、交通及政府採購等專業之公正人士擔任外聘委員，藉由多元、專業且公平公正之外聘委員進行個案審議，以提升申訴審議判斷及調解建議之合法性、合理性及妥適性外，更持續追蹤申訴及調解事件之進度，並分析相關事件後續訴訟判決或仲裁判斷之理由，以供本府申訴會及委員審議之參考。
- (二)本局扮演本府申訴會之法律專業幕僚單位，除協助本府申訴會委員進行個案審議、召開預審及調解會議外，更彙整爭議雙方陳述、個案事實及爭點，並就個案爭點提供法律建議，以供各委員為審議判斷或調解建議之參考，以強化本府政府採購履約爭議處理機制之效能，期能快速有效解決政府採購案件爭議，更可提升政府採購案件之效率，以維護公共利益，並保障爭議雙方權益，創造機關、廠商與民眾三贏之優勢。

#### 五、提升調解專業服務、優化便民服務

- (一)為提升各區調解委員專業能力、調解技巧及培養性別平等觀念，舉辦調解委員外縣市觀摩學習活動、性別平等教育訓練及基礎、進階教育訓練。另因應原住民自治區因地制宜辦理特定議題調解講習會。並與法務部、臺中地方檢察署合辦調解業務研習會。
- (二)為強化調解行政人員調解文書作業處理能力及發揮輔助調解會之功能，進而提升行政效能，定期辦理調解行政人員教育訓練及調解文書作業系統教育訓練。
- (三)為提升電子化便民服務，本局建置調解行政管理作業系統，提供市民利用網路或手機聲請調解，並配合鄉鎮市調解條例修正，每年檢討更新系統功能，

以精進便民服務品質，有效解決市民紛爭。

- (四)宣傳調解優點及功能、鼓勵市民利用調解解決紛爭，除了舉辦調解擴大宣導週活動外，並製作文宣委請各區公所廣為宣導；另賡續辦理「調千家事、解萬心結」調解委員徵文活動，藉以宣傳調解功能、理念並提升調解委員地位。

#### 六、辦理各類專業類型法律諮詢服務，以因應市民多樣的法律諮詢需求

- (一)持續辦理日間面談法律諮詢外，針對上班工作者、不便出門之長者及行動不便之身障人士提供夜間電話法律諮詢服務。
- (二)與財團法人法律扶助基金會臺中分會合作，聘請對卡債、勞工法令、家事法令專長之專科律師為市民服務，每週提供一場次專科法律諮詢，強化對弱勢族群之服務，使法律諮詢服務更專業化。
- (三)因應時勢需求，辦理性平友善法律諮詢，聘請專業律師提供市民對性騷擾性侵害、性霸凌等相關法律諮詢。
- (四)於本市東勢區開辦客語律師法律諮詢，加惠許多慣用客語之鄉親，實際解決客家長輩們光用華語無法完整陳述事實、表達情感的困境。
- (五)以利民、便民為出發點，積極推動29區公所廣設法律諮詢服務據點，提供民眾就近於區內法律諮詢，增加各區公所法律諮詢服務時段，民眾得免於舟車勞頓，方便就近利用，提昇服務量能。

#### 七、提升行政罰鍰案件移送執行績效，精進行政罰鍰系統介接應用

- (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，受理本府民政局、財政局、教育局、經濟發展局、建設局、交通局、都市發展局、水利局、農業局、觀光旅遊局、社會局、勞工局、文化局、地政局、新聞局、原住民族事務委員會、消防局、衛生局及秘書處等19個機關委託辦理行政罰鍰及其他公法上金錢給付義務案件移送執行業務。

#### (二)行政罰鍰系統的整合與應用優化

- 1、與中華郵政公司郵件查詢系統介接，減少承辦人員登打及核對處分書送達時間，提升行政罰鍰業務執行效率；與「臺中通」數位市民平台介接，便利民眾查詢及線上繳款。
- 2、與訴願管理系統介接應用，承辦人可查詢訴願案件最新狀態，為相應之處理，避免訴願決定撤銷原處分仍辦理移送行政執行作業、已移送之案件得撤銷移送及返還已繳納之罰鍰，確保民眾的權益得到即時的保障。
- 3、結合資訊技術、落實政府無紙化及節能減碳政策，賡續維護web版影像系統管理系統，擴展服務應用至各機關使用者，讓業務機關使用者能方便影像管理及調閱，提升行政罰鍰業務效能。
- 4、增加非罰鍰之行政法上金錢債權移送作業的功能，陸續受理完成權限委託公告及相關法規修正之本府一級機關委託移送業務。

#### 八、積極把關消費品質，強化揭露消費資訊

- (一)主動抽驗採檢市售商品：因應老齡、幼童、婦孺等族群需要政府投入較多之資源與關照，爰以其為主軸，針對其食、衣、住、行、育、樂等市售商

品，定期進行抽樣採檢，以了解商品是否符合法規，確保消費者權益。

(二)加強垂直溝通及資訊揭露，多面向改善消費環境：透過多元化之宣傳管道，如透過本府消保園地網站或本局臉書等網路平台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，或藉由實體活動派員設攤駐點，提醒民眾得行使之相關權益，避免落入消費陷阱；並針對辦理之消費爭議案件，依據類型彙整，即時將修法建議反映給行政院消費者保護處等主管機關，期能透過法規或政策之訂定與修正，通案制度性的改善消費環境，以有效維護消費者權益。另藉由將樂活臺中APP改為Web版，使消費者更容易使用取得資訊，並持續於平台揭露食安篇及社福機構篇之稽查結果，以達成消費資訊透明之目的。

(三)強化橫向合作，建立友善安全的消費環境：消保團體能承接團體訴訟，亦以加強民眾消費意識為其重要業務，如能結合消保團體之量能，可更周延保護消費者權益。另除消費詐騙案件猖獗外，部分業者行銷行為存有強賣之爭議性，如能透過警察機關執行社會秩序維護法等方式，可一定程度減少此類爭議案件之發生。

## 九、提升消費申訴案件辦理效能並強化民眾消保觀念

### (一)定期辦理消保工作人員教育訓練

社會環境的改變，影響市民消費模式。為使消保工作人員，即消費申訴案件承辦人及消保志工等，知曉現行消費模式、常見糾紛及消保規定等工作所需之知識，透過定期辦理教育訓練，提升其專業知能，精進消保服務品質。

### (二)多元宣導市民大眾消保觀念

消費與市民生活息息相關，宣導方式自宜貼近市民日常。近年本局除透過新聞稿、臉書等社群網站及文化中心辦理消保講座進行宣導外，亦透過大眾交通工具或超商等媒介工具進行廣告。為有效達宣導之目的，將因應宣導議題調整策略，以增進市民消保意識。

## 參、年度重要計畫

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
15項幸福政見	14-1-1 行政罰鍰多元 管道繳納	一、為了促進低碳環境並鼓勵民眾使用行動支付，持續推動罰鍰多元數位金融服務繳費計畫。透過提升行動支付的便利性和普及程度，方便民眾進行支付，以達減少碳排放、節省能源之永續發展目標，建立一個更環保、節能且便利的社會。 二、108年新增臺灣Pay繳費方式、111年新增嗶嗶繳、優化信用卡繳費方式，112年上線Pi拍錢包、永豐DACARD等行動支付，113年度持續配合數位治理局推動數位行動支付方式，推廣提升使用率。
精進法制職能	推動臺中市政府法制人員管理輔導試辦計畫	除辦理專業訓練、業務聯繫及訪視新進法制人員外，亦參與各機關法制人員之任用、服務績效評核及建議陞遷等事宜，適時檢討執行成效。
	提升本市法規品質	積極協助本府各機關制（訂）定或修正本市自治法規或行政規則，從法制觀點分析相關法規，避免造成法規適用時產生抵觸或

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
		疑義之情事，另定期召開本府法規委員會，藉由專家學者參與之方式，完備嚴謹法規審議程序，另持續優化法案管理系統，確實控管法案期程。
落實依法行政	協助各機關解決法令疑義	配合各機關施政需求，派員參與研商會議、辦理法制會簽（稿），並透過電話或通訊軟體與各機關承辦窗口交換意見，即時提供法律見解，俾利各機關確切判斷政策之可行性及適法性。
行政救濟	持續提升辦理訴願及國家賠償業務效能，保障人民權益	<p>一、強化訴願管理系統功能，藉由系統管控訴願案件之辦理進度，並分析案由類型、決定情形及訴訟結果等，提升訴願案件之審議效率及品質。持續推動訴願「預審」制度，集中訴願爭點審議，以期達成願案件皆於法定期間3個月內辦結之目標。辦理訴願業務講習1場次，並加強設攤宣導訴願制度，提供訴願e化申辦服務及訴願決定書檢索等政府資訊公開措施，提升為民服務效能。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。</p> <p>二、定期辦理國家賠償業務考核，每年度固定辦理國家賠償業務講習1場次，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。</p>
採購申訴審議	優化政府採購爭議處理機制，並提升本府承辦人員相關法制專業知能	<p>一、優化本府政府採購履約爭議處理機制之效能，提升申訴審議判斷及調解建議之合法性、合理性及妥適性，期能快速有效解決政府採購案件爭議，維護公共利益，並保障爭議雙方權益，創造機關、廠商與民眾三贏。</p> <p>二、又為強化本府各機關、學校承辦人員辦理政府採購爭議事件之專業能力，規劃辦理「採購爭議處理之法制與實務研習」教育訓練，藉由法律及相關專業課程，提升承辦人員辦理採購爭議事件之知能，期能降低採購爭議事件之發生，亦可避免耗費相關救濟程序成本。</p>
法律扶助	以便民、利民為先，規劃多元管道法律諮詢，提升服務品質，持續推展市民權益計畫	<p>一、多元法律諮詢服務管道，平日辦理日間法律諮詢外，亦有夜間電話法律諮詢服務，係針對上班、高齡或不便出門諮詢者提供更便捷服務，夜間服務時段為每週一至週五均有一場次。</p> <p>二、因應時勢需求，辦理性平友善法律諮詢，聘請專業律師提供市民對性騷擾或性侵害等相關法律諮詢。</p> <p>三、為使法律諮詢民眾有更多元的選擇，與財團法人法律扶助基金會臺中分會合作，持續每週提供一次有關家事、勞工、卡債之專業法律諮詢服務。民眾可針對自身需求選擇所需要之律師服務。</p> <p>四、持續辦理法律諮詢電子化系統，使民眾可簡便透過電腦、手機或平版即可輕鬆預約，節省民眾等候時間，並印製宣導卡片，宣導多元化法律諮詢服務。</p> <p>五、開辦客家語律師法律諮詢服務，照顧客家族群，以客家語服務民眾目的是消除語言障礙，讓客家族群更加方便獲得專業法律協助。</p> <p>六、積極推動29區公所廣設法律諮詢服務據點，提供民眾就近區內法律諮詢，增加各區公所法律諮詢服務時段；以利民、便民為出發點，民眾得免於舟車勞頓，方便就近利用，提昇服</p>

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
調解行政	強化調解專業服務、推展調解電子化便民服務及宣導調解功能計畫	<p>務量能。</p> <p>一、為了強化各區調解委員的專業能力和調解技巧，並培養其性別平等觀念落實於調解工作中，計劃在上半年舉辦外縣市的觀摩學習活動。同時，根據調解委員選課意願調查結果，辦理5個場次的調解委員基礎及進階教育訓練，並舉辦2個場次的性別平等教育訓練。另外，針對原住民自治區特殊的選課需求，亦辦理1個場次的和平區調解講習會。下半年則與法務部和臺灣臺中地方檢察署合辦5個場次的調解業務講習會，課程安排也將根據調解委員選課意願調查結果來進行。</p> <p>二、為強化調解行政人員調解文書作業處理能力及發揮輔助調解會之功能，進而提升行政效能，辦理1場次調解行政人員教育訓練，邀請臺中地方法院地方簡易庭庭長擔任講座，就調解核定實務及案例解析與調解行政人員進行雙向聯繫及溝通。另為配合調解文書電子化便民需求，每年分上、下半年各舉辦一場次調解行政作業管理系統教育訓練，俾能讓調解行政人員熟悉電子化調解文書操作，進而提升調解行政效能。</p> <p>三、持續精進調解行政作業系統，除已建置線上聲請、問卷調查、調解進度查詢、聲請調解不成立證明及提供調解相關資訊等便民服務基本功能，並適時檢討改進更新系統程式功能。調解通知書制式化注意事項欄位原係按最大宗的車禍類型設計，內容固定不變，惟調解案件類型以不限於車禍類型，不同類案件應有其特有注意事項，故將進行更新使調解行政人員能夠在後台根據具體案件的特性(例如外籍人士特別注意事項、應攜帶到場證件種類)，自由修改注意事項的內容以符客製化原則，確保當事人能夠得到相應且適用的注意事項，提高調解的準確性和有效性。</p> <p>四、為宣傳調解優點及功能、鼓勵市民利用調解解決紛爭，將舉辦調解擴大宣導週活動，透過各區公所於官網、臉書、各路口跑馬燈宣導調解功能、標語並於公共場所明顯處張貼本局所製作之調解文宣、辦理調解講習及觀摩會、發放調解宣導品等一切宣傳作為；另賡續辦理「調千家事、解萬心結」調解徵文活動，按月將作品公布於法制局官網及臉書，並將作品集結成冊出版，藉以宣傳調解功能、理念並提升調解委員地位。</p>
行政執行	提升行政罰鍰案件移送執行績效，精進行政罰鍰系統介接應用	<p>一、與中華郵政公司郵件查詢系統介接，減少承辦人員登打及核對處分書送達時間，提升行政罰鍰業務執行效率；與「臺中通」數位市民平台介接，便利民眾查詢及線上繳款。</p> <p>二、與訴願管理系統介接應用，承辦人可查詢訴願案件最新狀態，為相應之處理，避免訴願決定撤銷原處分仍辦理移送行政執行作業、已移送之案件得撤銷移送及返還已繳納之罰鍰，確保民眾的權益得到即時的保障。</p> <p>三、結合資訊技術、落實政府無紙化及節能減碳政策，賡續維護web版影像系統管理系統，擴展服務應用至各機關使用者，讓業務機關使用者能方便影像管理及調閱，提升行政罰鍰業</p>

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
		<p>務效能。</p> <p>四、增加非罰鍰之行政法上金錢債權移送作業的功能，陸續受理完成權限委託公告及相關法規修正之本府一級機關委託移送業務。</p>
消費者保護	主動抽驗採檢市售商品	以老齡、幼童、婦孺等特定族群為主軸，針對其食、衣、住、行、育、樂等市售商品，主動定期進行採樣檢驗，以了解商品是否符合法規，確保消費者權益。
	加強垂直溝通及資訊揭露，多面向改善消費環境	透過多元化之宣傳管道，如透過本府消保園地網站或本局臉書等網路平台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，或藉由實體活動派員設攤駐點，提醒民眾得行使之相關權益，避免落入消費陷阱；並針對辦理之消費爭議案件，依據類型彙整，即時將修法建議反映給行政院消費者保護處等主管機關，期能透過法規或政策之訂定與修正，通案制度性的改善消費環境，以有效維護消費者權益。另藉由將樂活臺中APP改為Web版，使消費者更容易使用取得資訊，並持續於平台揭露食安篇及社福機構篇之稽查結果，以達成消費資訊透明之目的。
	強化橫向合作，建立友善安全的消費環境	消保團體能承接團體訴訟，亦以加強民眾消費意識為其重要業務，如能結合消保團體之量能，可更周延保護消費者權益。另除消費詐騙案件猖獗外，部分業者行銷行為存有強賣之爭議性，如能透過警察機關執行社會秩序維護法等方式，可一定程度減少此類爭議案件之發生。
消費者服務	定期辦理消保工作人員教育訓練	為使消保工作人員，即消費申訴案件承辦人及消保志工等，知曉現行消費模式、常見糾紛及消保規定等工作所需之知識，透過定期辦理教育訓練，提升其專業知能，精進消保服務品質。
	多元宣導市民大眾消保觀念	近年本局除透過新聞稿、臉書等社群網站及文化中心辦理消保講座進行宣導外，亦透過大眾交通工具或超商等媒介工具進行廣告。為有效達宣導之目的，將因應宣導議題調整策略，以增進市民消保意識。

