

臺中市政府法制局114年度施政計畫

壹、前言

依循本府「永續低碳、智慧城市」及「幸福臺中」之施政願景，本局積極打造「友善宜居」環境，秉持「法制為民、專業服務」的理念，持續從建構完善的法規體系、公正的訴願審議、完備的採購申訴審議制度、優質的調解服務、專科法律諮詢、行政罰鍰多元繳納管道、完善消費者權益保障法規制度等方面推動各項業務，與市民攜手共進，共同建設一個安定、安居的幸福家園。

本局依據本府九大幸福方程式之施政主軸，並以112-115年中程施政計畫為基礎，編定114年度施政計畫，共計有11項重要推動計畫。

貳、年度施政目標及策略

一、提升法制作業效能，強化法制人力專業職能

- (一)協助本府各機關辦理本市自治法規或行政規則之制(訂)定或修正程序，檢視有無抵觸上位階法規範或法令適用疑義，另遴聘專家學者組成本府法規委員會，強化法規審議程序，並建置法案管理系統，適時更新法規動態。此外，針對本府各機關於實務上所遇法令(契約)適用疑義，以參與研商會議、提供書面會簽(稿)，或利用電話(通訊軟體)等方式與本府各機關承辦窗口進行溝通，迅速提供法律意見，俾利各機關即時判斷各項市政重大建設有無適法性疑義，以落實依法行政。
- (二)為提升整體法制作業效能，推動「臺中市政府法制人員管理輔導規範」，主動訪視輔導本府各機關新進法制人員，辦理本府各機關法制人員專業職能訓練及雙向業務聯繫會議，並針對法制人員之任用、服務績效與職務調動等事項辦理評核及提供具體建議，期能健全本府各機關法制人員配置，優化本府各機關法制作業品質，有效協助本府各機關處理法令適用疑義。

二、持續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)滾動式檢討訴願管理系統功能，並透過分析辦理期間、收案案由、訴願決定及後續訴訟結果，以兼顧訴願品質及效率。藉由訴願案件「預審」制度，集中審議案件爭點以深化討論，務求保障人民救濟權利。持續辦理訴願法規講習及研討會，增進本府及所屬局、處同仁相關法律知能，以提升行政處分之合法性及訴願案件之處理能力。提供線上申辦訴願相關服務，例如線上聲明訴願、申請陳述意見、言詞辯論、閱覽訴願卷宗，以及查詢訴願案件辦理進度等，避免民眾舟車往返，加強為民服務。蒐集訴願審議案例，不定時發布新聞稿，適時提醒市民留意相關法令，以免觸法。透過網路媒體、公共交通工具車體廣告、大型展場活動發放宣導品、摺頁等各式管道，向民眾宣導訴願救濟制度。
- (二)為加強本府所屬各機關承辦國家賠償業務同仁處理國家賠償事件之能力，定期辦理國家賠償業務講習，以求理論與實務並重，協助同仁有效處理國家賠償事件，增進行政效能。另於年度國家賠償業務考核中，針對本府所屬各機關、學校處理國家賠償事件之各項辦理情形加以考評，並依考核結果提報改善精進措施，以落實國家賠償制度保障人民權利之目的；為使民眾瞭解國家

賠償制度及救濟程序，利用各宣導管道或於活動設攤方式加強宣導，俾使民眾得以運用國家賠償制度，保障自身權益。

三、精進政府採購爭議處理機制，有效解決爭議以維護公共利益

- (一)本府為審議廠商申訴及履約爭議調解事件，設置採購申訴審議委員會（下稱申訴會），並遴選具有法律、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以協助審議個案爭議，並透過多元、專業且公平公正審議程序，有效解決政府採購爭議事件。
- (二)本局作為本府申訴會之法律專業幕僚單位，除協助申訴會進行個案審議、召開預審及調解會議等行政作業外，更積極彙整雙方陳述、個案事實及爭點，並提供相關法律見解以供委員審議之參考，以精進本府政府採購爭議處理機制之效能，並能快速有效解決政府採購事件爭議，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、廠商與民眾三贏優勢。

四、加強調解專業與效能，推廣E化便民措施

(一)專業訓練與研習

- 1、提升調解委員專業能力：辦理外縣市調解業務觀摩、教育訓練，並與法務部及臺灣臺中地方檢察署合辦調解研習會，舉辦原住民區(和平區)講習會，及性別平等教育訓練。
- 2、強化行政人員業務處理能力：辦理新進調解秘書、調解行政人員及文書作業系統專業訓練。

(二)強化與各區調解業務聯繫：透過訪視座談、年終檢討會議及調解秘書暨志工聯繫會報，了解並解決各區調解委員會預算運用、設備需求、業務疑義及政策推展情形。

(三)推行電子化便民措施：建置調解行政管理系統，提供市民網路或手機調解聲請、進度查詢及滿意度調查，並建構後台功能以提升調解行政效能。每年檢討並更新系統。

(四)提升調解利用率：舉辦調解宣導週，利用各種宣傳工具鼓勵市民使用免費調解服務化解紛爭，製作文宣並辦理徵文活動，提升調解委員地位。

五、提供多元法律諮詢服務、優化法律諮詢系統功能並深化與府外團體合作

(一)除於臺灣大道市政大樓辦理日間現場法律諮詢服務外，各區公所均設法律諮詢窗口提供在地服務，另與法律扶助基金會台中分會合辦專科法律諮詢，提供市民「家事、勞資及債務」等專科性質的法律諮詢服務，並因應時事需求，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。此外於本市東勢區及新社區，開辦客語法律諮詢服務，加惠許多慣用客語之鄉親，實際解決客家長輩們無法僅以國語完整陳述事實、表達情感的困境。並持續辦理夜間電話法律諮詢服務，解決民眾因白天上班或行動不便以致無法至現場進行法律諮詢之困境，讓法律諮詢服務更溫暖更細膩更貼近市民。

(二)持續優化臺中市政府法律諮詢電子化系統，標準化法律諮詢作業流程，維護及擴充系統需求，使系統使用能更直觀更順手，讓市民、法律扶助顧問律師及法律服務志工易於操作，以達到簡政便民及提升政府效能的目標。

(三)推動「臺中市重大社會案件被害人關懷聯繫平台」，接獲本市社會重大案件，透過平台溝通，隨時對犯罪被害人主動伸出援手。並與臺中律師公會、犯罪被害人保護協會、法律扶助基金會合作，透過專科律師資料庫建立、各式人權保護議題的探討等合作項目，以多元化管道宣導法治觀念，並維護市民權益，促使法治環境更加健全，社會更和諧穩定。

六、提升行政罰鍰案件移送執行績效，整合優化行政罰鍰系統

(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、秘書處及警察局等20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)整合優化行政罰鍰系統

1、強化與各系統介接應用，簡化行政流程增加效率：

(1)中華郵政公司郵件查詢系統介接送達日期資訊。

(2)「台中通」數位市民平台介接，擴展多元支付管道。

(3)訴願管理系統介接應用。

(4)提供系統介接規格，強化本府各系統資料整合應用。

(5)111「簡訊平台」介接應用，友善提醒通知繳費。

2、結合資訊技術、落實政府無紙化及節能減碳政策，透過web版影像管理系統處理數位文件，擴展服務應用至各機關使用者，方便影像管理及調閱，提升行政罰鍰業務效能。

3、增加非罰鍰之行政法上金錢債權移送作業功能，陸續受理及協助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。

(三)行政罰鍰多元繳納管道

1、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，透過行政罰鍰系統的整合與優化，介接「台中支付繳費通」數位市民平台，便利民眾線上查詢及繳款，讓繳費更便利。除原有四大超商、郵局及銀行臨櫃繳費方式外，亦可透過信用卡及行動支付進行繳費，例如：「台灣Pay」、「嗶嗶繳」、「Pi錢包」、「永豐DACARD」、「元大」、「街口支付」等，擴大便民服務。

2、114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。

七、促進消費資訊透明化，透過多面向合作持續改善消費環境

(一)結合性平議題抽驗市售商品：配合本局以老齡、幼童、婦孺等需要政府投入較多資源與關照之族群為主軸之商品檢驗計畫，針對其食、衣、住、行、育、樂等市售商品，定期進行抽樣採檢，並結合性別分析及性別影響評估等措施，以了解商品是否符合法規，在消費相關議題上是否均符合性別平權之要旨，以建立友善平等的消費環境。

(二)多面向合作並強化資訊揭露：一方面透過多元化之宣傳管道，如於本府消保園地網站或本局臉書等網路平台不定期針對最新法令、新聞、警訊、重大消

費事件之應變等新知，以新聞稿形式提醒民眾得行使之相關權益，避免落入消費陷阱；另一方面就本府辦理消費爭議案件所掌握之通案性議題，例如資融業者之管理，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，避免同一類型消費爭議不斷發生，以有效維護消費者權益；並藉由與其他機關之橫向合作，結合各機關所轄之資源，如商請文化局提供藝文場館之場地資源，並邀請財團法人金融消費評議中心等專業單位薦派講師，藉此橫向合作，能達成深入講授消費議題並有效觸及本市各區消費者，以改善消費環境之目的。

八、強化消保人員知能及優化申訴系統，精進消費者服務品質

- (一)定期辦理消保工作人員教育訓練：隨著網路科技進步，消費模式日益多變，也衍生新的消費問題。消保承辦人及志工應與市場接軌，方能提供消費者妥適的建議與處理方案。故透過辦理教育訓練，讓消保承辦人及志工掌握最新消費模式、常見爭議及消保新規，增進其專業知能，精進消保服務品質。
- (二)精進消費爭議申訴案件管理系統功能：俾有效管理申訴案件三階段程序(第一次申訴、消保官協商、調解)之辦理進度，並使各階段辦理人員均可掌握案情全貌，以保障申訴人權益；另持續提升統計功能，期讓機關透過大數據分析整理消費爭議態樣，作為施政參考。

參、年度重要計畫

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
法制行政與法規審議	提升法制作業效能，並落實依法行政	一、協助本府各機關辦理本市自治法規或行政規則制(訂)定或修正程序，檢視有無牴觸上位階法規範或法律疑義之情事。 二、遴聘專家學者組成本府法規委員會，強化法規審議程序，並建置法案管理系統，適時更新法規動態。 三、針對本府各機關於實務上所遇法令(契約)適用需求，以參與研商會議、提供書面會簽(稿)，或利用電話(通訊軟體)等方式與本府各機關承辦窗口進行溝通，迅速提供法律見解，俾利各機關即時判斷各項市政重大建設有無適法性疑義，以落實依法行政。
	推動「臺中市政府法制人員管理輔導規範」	主動訪視輔導本府各機關新進法制人員，辦理本府各機關法制人員專業職能訓練及雙向業務聯繫會議，並針對法制人員之任用、服務績效與職務調動等事項辦理評核及提供具體建議，期能健全本府各機關法制人員配置，優化本府各機關法案品質，有效協助本府各機關處理法令適用疑義。
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	一、滾動式檢討訴願管理系統功能，透過分析辦理期間、案件類型、訴願決定及後續訴訟情形等，以提升訴願審議之效率與品質。落實訴願預審制度，集中審議爭點並深化討論，期能於法定審議期間完成訴願案件辦結之目標。辦理訴願業務講習1場次，並於活動設攤等各種管道宣導訴願制度，提供線上E化申辦訴願相關服務，以及查詢訴願辦理進度與決定書檢索等項目，強化為民服務。為符依法行政，對於行政法院判決撤銷訴願決定案件，分析判決理由提供原處分機關參考。 二、實施年度國家賠償業務考核、每年度固定辦理國家賠償業務

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
		講習1場次、宣導國家賠償制度及申請要件與程序，增進民眾瞭解國賠制度及如何運用，以保障自身權益。
採購申訴審議	強化本府承辦人員處理政府採購爭議事件之專業知能	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。
調解行政	提升調解專業與效能、強化聯繫、推行電子化及宣導計畫	<p>一、提升調解專業與效能：</p> <p>(一)辦理調解委員觀摩、教育訓練與研習：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、舉辦外縣市調解業務觀摩活動。 2、上半年辦理調解委員教育訓練5場次，下半年與法務部及臺灣臺中地方檢察署合作辦理調解研習會5場次。 3、原住民區特殊調解類型舉辦1場次和平區調解講習會。 4、配合市府性別平等政策辦理2場次性別平等教育訓練。 <p>(二)強化調解行政人員業務處理能力：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、為培養新進調解秘書和行政人員的基礎業務處理能力，辦理1場次基礎訓練課程：邀請臺中地方法院法官講授調解核定實務課程，解答各區調解委員會實務問題，以提升調解文書製作品質及調解核定率。 2、配合調解行政管理作業系統更新，上、下半年各辦理1場調解文書作業系統教育訓練。 <p>二、強化調解聯繫管道：定期訪視29區公所調解業務，協助解決預算運用、設備需求及業務等問題。辦理1場調解業務年終檢討會議，報告年度調解政策及措施，以及各區調解委員配合辦理情形，總結年度各區所提問題並提出改進措施。分區舉辦5場次調解秘書暨志工聯繫會報，報告調解政策，溝通執行方式，並協助各區解決調解實務中遇到的法律問題。</p> <p>三、推行電子化便民措施：廣為宣傳調解行政管理系統前台功能，包括提供網路或手機調解聲請、進度查詢、調解不成立證明書及滿意度調查等基礎便民功能。配合系統更新製作系統後台功能使用手冊，並辦理相關教育訓練，輔助調解行政人員進行文書繕打及表單整合統計，以縮短文書製作時間、節省人力，提升調解行政效能。定期檢討並更新系統功能，保持其有效性和便利性。</p> <p>四、宣導調解功能及提升調解利用率：請各區善用海報、宣傳單、跑馬燈、電子廣告看板、網路社交軟體等工具，並在各種集會活動中宣導調解功能，鼓勵市民使用免費調解服務解決紛爭。製作並分發各區公所及各醫療院所杜絕調解黃牛宣傳海報，提醒市民杜絕調解黃牛，防止調解黃牛介入騙取巨額報酬。配合市府在新住民活動、電影節及其他大型活動設攤，與市民面對面宣導調解功能及好處，提升調解利用率。賡續辦理調解徵文活動並將作品陸續發布於法制局官網及臉書宣傳週知，並將優秀作品蒐錄成冊出刊，透過徵文宣導提升調解功能的公眾認知並增強調解委員的地位。</p>
法律扶助	提供多元法律	一、除於臺灣大道市政大樓辦理日間現場法律諮詢服務外，各區

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
	諮詢服務、優化法諮系統功能並深化與府外團體合作	<p>公所均設法律諮詢窗口提供在地服務，另與法律扶助基金會台中分會合辦專科法律諮詢，提供市民「家事、勞資及債務」等專科性質的法律諮詢服務，並因應時事需求，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。此外於本市東勢區及新社區，開辦客語法律諮詢服務，加惠許多慣用客語之鄉親，實際解決客家長輩們無法僅以國語完整陳述事實、表達情感的困境。並持續辦理夜間電話法律諮詢服務，解決民眾因白天上班或行動不便以致無法至現場進行法律諮詢之困境，讓法律諮詢服務更溫暖更細膩更貼近市民。</p> <p>二、持續優化臺中市政府法律諮詢電子化系統，標準化法律諮詢作業流程，維護及擴充系統需求，使系統使用能更直觀更順手，讓市民、法律扶助顧問律師及法律服務志工易於操作，以達到簡政便民及提升政府效能的目標。</p> <p>三、推動「臺中市重大社會案件被害人關懷聯繫平台」，接獲社會重大案件，透過平台溝通，隨時對犯罪被害人主動伸出援手。並與臺中律師公會、犯罪被害人保護協會、法律扶助基金會合作，透過律師專科資料庫建立、各式人權保護議題的探討等合作項目，以多元化管道宣導法治觀念，並維護市民權益，促使法治環境更加健全，社會更和諧穩定。</p>
行政執行	提升行政罰鍰案件移送執行績效，整合優化行政罰鍰系統	<p>一、整合優化行政罰鍰系統：</p> <p>(一)強化與各系統介接應用，簡化行政流程增加效率：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、中華郵政公司郵件查詢系統介接送達日期資訊。 2、「台中通」數位市民平台介接，擴展多元支付管道。 3、訴願管理系統介接應用。 4、提供系統介接規格，強化本府各系統資料整合應用。 5、111「簡訊平台」介接應用，友善提醒通知繳費。 <p>(二)結合資訊技術、落實政府無紙化及節能減碳政策，透過web版影像管理系統處理數位文件，擴展服務應用至各機關使用者，方便影像管理及調閱，提升行政罰鍰業務效能。</p> <p>(三)增加非罰鍰之行政法上金錢債權移送作業功能，陸續受理及協助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> <p>二、行政罰鍰多元繳納管道：</p> <p>(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，透過行政罰鍰系統的整合與優化，介接「台中支付繳費通」數位市民平台，便利民眾線上查詢及繳款，讓繳費更便利。除原有四大超商、郵局及銀行臨櫃繳費方式外，亦可透過信用卡及行動支付進行繳費，例如：「台灣Pay」、「嗶嗶繳」、「Pi錢包」、「永豐DACARD」、「元大」、「街口支付」等，擴大便民服務。</p> <p>(二)114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。</p>

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
消費者保護	結合性平議題 抽驗市售商品	以老齡、幼童、婦孺等需要政府投入較多資源與關照之族群為主軸之商品檢驗計畫，針對其食、衣、住、行、育、樂等市售商品，定期進行抽樣採檢，並結合性別分析及性別影響評估等措施，以了解商品是否符合法規，在消費相關議題上是否均符合性別平權之要旨，以建立友善平等的消費環境。
	多面向合作並 強化資訊揭露	一方面透過多元化之宣傳管道，於本府消保園地網站或本局臉書等網路平台不定期針對最新法令、新聞、警訊、重大消費事件之應變等新知，以新聞稿形式提醒民眾得行使之相關權益，避免落入消費陷阱；另一方面就本府辦理消費爭議案件所掌握之通案性議題，例如資融業者之管理，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，避免同一類型消費爭議不斷發生，以有效維護消費者權益；並藉由與其他機關之橫向合作，結合各機關所轄之資源，如商請文化局提供藝文場館之場地資源，並邀請財團法人金融消費評議中心等專業單位薦派講師，藉此橫向合作，能達成深入講授消費議題並有效觸及本市各區消費者，以改善消費環境之目的。
消費者服務	定期辦理消保 工作人員教育 訓練	隨著網路科技進步，消費模式日益多變，也衍生新的消費問題。消保承辦人及志工應與市場接軌，方能提供消費者妥適的建議與處理方案。故透過辦理教育訓練，讓消保承辦人及志工掌握最新消費模式、常見爭議及消保新規，增進其專業知能，精進消保服務品質。
	精進消費爭議 申訴案件管理 系統功能	精進消費爭議申訴案件管理系統功能：俾有效管理申訴案件三階段程序(第一次申訴、消保官協商、調解)之辦理進度，並使各階段辦理人員均可掌握案情全貌，以保障申訴人權益；另持續提升統計功能，期讓機關透過大數據分析整理消費爭議態樣，作為施政參考。

