

臺中市政府法制局 110 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 110 年度施政計畫，共計有 20 項重要推動計畫。

本局係以「法制為民」作為施政願景，除建構完善的法規體系，維護人民權益外，在建立完整的國賠處理制度、公正的訴願審議、提供完備的採購申訴審議制度、優質的調解功能與快速便民的法律扶助諮詢、提昇消費爭議案件處理程序之質與量、建構完善之消費者保護網、增加行政罰鍰執行多元繳費管道、減省民眾不便及時間成本等各方面，都致力積極建立完整的處理程序與提供快速便民的優質服務，期許以創新、遠見與效能，在民眾心目中建立起效率、公正、專業的形象，促進臺中市成為一個幸福宜居城。

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，達到政府資源有效利用，及有助於提升為民服務品質。由於本項業務民眾諮詢踴躍，未來將賡續辦理及號召更多熱心公益律師投入，以最優質的服務，回復民眾之需求。

(二) 10-2-7 辦理訴訟程序視訊諮詢服務

對於民眾遭遇訴訟程序問題，以往均得親自（或電話）至法院訴訟輔導科諮詢，市府於 108 年 8 月與臺灣臺中地方法院、109 年 1 月與臺灣高等法院臺中分院及 109 年 3 月與臺中高等行政法院等各級法院，合作辦理視訊諮詢服務，成立市府及 29 區公所等諮詢據點，民眾至府或區公所諮詢法律問題後，亦可選擇再與法院訴訟輔導科視訊連線，諮詢訴訟程序的問題，一次解決「實體與程序上的」法律問題，減輕舟車勞頓之負擔。本項業務未來將賡續推廣辦理，俾提昇諮詢服務量能。

(三) 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，以提升效率。

2、持續辦理訴願常見問題業務講習，提高行政處分及訴願決定之正確性。

(四) 10-3-11 升級樂活臺中 APP 功能

107 年起，樂活臺中 APP 建置食安篇、社福篇之老人福利機構、兒童遊戲場設施等；109 年擴及社福篇-托嬰中心，公開市府跨機關聯合稽查托嬰中心資訊，現置放在 APP 上之家數已達本市托嬰中心總數 50%。為落實友善消費環境之使命，持續將樂活臺中 APP 社福篇，擴大至各階層社福機構。

二、提供法制會稿意見，協助業務機關解決法規疑義

(一) 為提升本市立法品質及效率，落實地方制度法及行政程序法，貫徹依法行政理念，保障人權的施政願景，積極協助業務機關對於自治法規及行政規

則之研議、審查，避免政務推動延宕。對各機關之法制會稿簽註法律意見，提供可行建議方案，適時提供法令諮詢意見，增進市政業務順利進行。以立法效能極優化、提案流程精緻化、法案評估專業化、法制資訊電子化為目標。

- (二) 透過蒐集立(修)法資料、諮詢學者專家及本府法規委員會之審查意見，研訂修法建議及提出適法性解釋，以期解決主管機關法規適用疑義，據以制(訂)定符合市政推動之法令規定，提升本府之施政品質並維護市民權益。

三、配合各機關之重大建設及法規審議案，提出法律問題研究報告

- (一) 在辦理自治法規及行政規則制(訂)定審議或報送中央備查或核定過程中，或協助處理本府各機關法律疑義時，各承辦同仁就所遇實務問題，以年度為單位不定期撰寫法制作業實務析疑，作為相關業務承辦同仁法制作業之參考，培養同仁研究精神、促使各機關檢討修正法令規定不合之處並進一步檢視是否符合實務運作需求。
- (二) 強化本府法案管理系統之紀錄、查詢及管考功能，針對各機關所提自治法規草案，得即時查詢辦理進度及辦理結果；將自治法規提案表、總說明、逐條說明、相關公聽會資料等參考資料，建置於系統資料庫，便利其他機關參考；持續透過系統自動警示功能提醒承辦人，強化機關內部行政作業期程之管考與立法作業時效控管機制，建置完整立法歷程，以增進本市自治法規立法之效能。
- (三) 對於本府各機關主政之重大施政目標、市政建設及各類促參案件，實務上所遭遇之法規(契約)適用之問題提出研究報告，提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，供各機關判斷政策可行性與適法性，俾利市政推動。

四、提升訴願及國家賠償辦理量能，確保人民權益保障

- (一) 持續推動訴願「預審」制度，集中爭點加速深入審查；增加訴願宣導介面，於公車車體刊登訴願宣導圖文，促進民眾對訴願制度之運用，發揮行政救濟之功能，落實民眾權益之保障，另持續藉由多元之管道，如於大型活動設攤發送宣導摺頁及宣導品、社群媒體等方式，擴大訴願宣傳之效益。定期對本府所屬機關承辦人員及本府訴願案件承辦人員辦理相關行政法規之講習，提升各機關作成處分之合法性與正確性。持續與行政院及各地方政府共同整合現有訴願視訊陳述意見服務功能，擴大跨域 e 化服務及 e 化訴願申辦，提升為民服務效能。
- (二) 持續舉辦國家賠償理論與實務常見問題講習與案例研析，協助提升本府所屬各機關人員辦理國家賠償業務之專業知能。另藉由每年定期考核，提升各機關辦理國家賠償事件之適切性。持續藉由大型活動設攤或其他管道等，宣導國家賠償之申辦程序，增進民眾對國賠制度的瞭解及運用，以保障其自身權益。

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

- (三) 為有效解決本府各機關與廠商間關於招標、審標、決標及履約上之爭議，本府設有採購申訴審議委員會，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及釐清案件之事實，俾利委員能迅速作成審議判斷或出具調解建議（或方案），以促進雙方達成和解。
- (四) 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。
- (五) 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、紓解訟源、善用調解之訴訟外紛爭解決機制

- (一) 民眾得透過民事及刑事告訴乃論案件調解機制，以最經濟省時的方式化解爭議，有效紓解法院的訟源，讓有限的司法資源、能作更有效的運用。
- (二) 為加強本市各區調解委員會委員及相關調解行政人員對於處理調解案件之專業能力，提升調解績效、增進調解業務服務品質，持續辦理調解委員教育訓練及觀摩活動。
- (三) 為增加民眾使用上之便利及因應網路時代來臨，本局建置之調解行政作業管理系統，定期增修各項便民使用措施，新增聲請人之身分選擇(如勞工，低收入戶，身心障礙等)，選擇後可顯示財團法人法律扶助基金會專科法律之規定，協助民眾轉介服務。

七、聘任法律扶助顧問解答法律疑難，強化各法律團體聯繫，擴展服務管道

- (一) 為紓解市民法律知識的不足與遇到問題時不知所措的困境，敦聘具法學素養、熱心服務之律師為民眾法律扶助顧問，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，強化行動政府之效能。
- (二) 為參與人權保障及司法改革等法制議題，持續與社團法人臺中律師公會、財團法人法律扶助基金會臺中分會、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，共同來推廣人權理念及落實法制為民。
- (三) 精進法律諮詢業務，擴大諮詢服務範圍，提高為民服務品質
 - 1、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，亦需奔波至法院諮詢訴訟程序問題，減輕民眾舟車勞頓之負擔。
 - 2、與財團法人法律扶助基金會臺中分會合作，成立專科律師諮詢室，解決民眾家事、卡債及勞資之專科法律問題，提供民眾更優值、專業的服務品質。
 - 3、擴大法律諮詢服務時段，設立夜間線上諮詢，讓上班無法至現場諮詢法律問題之民眾，亦可透過電話直接諮詢律師，達到政府諮詢有效利用，及提高為民服務品質。

- 4、建置臺中市政府法律諮詢電子化系統，將法律諮詢作業整體 e 化，以節省紙張的使用，響應政府節能減碳及無紙化。另透過電子資料流的數據分析及統計，來調整優化行政作業，俾提升行政效率及簡政便民服務。

八、強化行政執行業務之罰鍰執行收繳績效

- (一) 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) 108 年度完成改版「臺中市政府行政罰鍰移送執行作業系統」採購案，109 年上線並完成新系統教育訓練，同時與舊系統併行運作一年，110 年舊系統停止服務，新系統正式服務。改版後新系統增加罰鍰以外之其他行政法上金錢債權移送作業的功能，尚需本府一級機關辦理權限委託公告及完成相關法規修正。

九、消費資訊揭露及宣導，落實消費者之知情權

- (一) 市售商品採樣檢驗：針對老、幼、婦、孺等特定族群，進行市售之食、衣、住、行、育、樂等商品抽檢，了解商品有無違反法規，而有損及消費者權益情事。
- (二) 消保知識教育宣導：隨時更新消保園地網站及本局設置之臉書粉專，讓民眾了解最新消費法令、新聞、警訊及重大消費事件之應變。

十、提升消費申訴案件辦理效能並強化民眾消保觀念

- (一) 提升案件辦理效能：透過本市消保案件管理系統，以電子化方式管理消費爭議申訴案件，有效縮短案件處理時程。另就第二次申訴及調解案件通知當事人會議時間之方式研議增設簡化通知流程等功能，以縮短開會通知單寄送時程，加速解決消費爭議案件，俾利迅速保障消費者權益。
- (二) 精進 1950 消保諮詢專線及消費爭議處理人員專業：以常見消費爭議案件類型及最新法令規定作為主題，辦理本府消保志工及第一次申訴主管機關承辦人員之教育訓練及法規講習，增進消費爭議處理人員及諮詢人員的專業知能，有效提升為民服務品質。
- (三) 強化市民大眾消保觀念：針對最新消費法令及重要消費問題，除持續發布新聞稿外，並選擇與民眾切身相關之消費主題製作簡明 Q&A 懶人包，配合發布新聞及利用機關網頁與臉書加強宣導，讓民眾即時瞭解以維護自身權益。另外，利用各項活動及辦理實體課程進行宣導，對實體課程亦積極取得授課講師授權，讓實體課程也能進行線上公開轉播，有效發揮課程之最大效益，廣泛提升民眾安全消費觀念。另對社會大眾有重大影響之消費事件，協調消費者保護團體提起消費團體訴訟（例如盛唐及九福中醫診所中

藥含鉛事件)，並補助消費者保護團體提起消費團體訴訟所需之必要費用。

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，109 年起每週一、三及四，晚上 7 點至 9 點，電話專線：04-22177300，110 年起預定每週再度增加 1 至 2 個場次。
	10-2-7 辦理訴訟程序視訊諮詢服務	對於民眾遭遇訴訟程序問題，以往均得親自（或電話）至法院訴訟輔導科諮詢，市府自 108 年 8 月起與臺灣臺中地方法院、109 年陸續與臺灣高等法院臺中分院、臺中高等行政法院，合作辦理視訊諮詢服務，成立市府及 29 區公所等諮詢據點，民眾至市府或區公所諮詢法律問題後，亦可選擇再與法院訴訟輔導科視訊連線，諮詢訴訟程序的問題，一次解決「實體與程序上的」法律問題，減輕舟車勞頓之負擔。訴訟程序視訊諮詢服務作業，民眾可選擇服務據點，於政府機關上班日，就近前往市府或 29 區公所申請服務，110 年持續與法院合作辦理訴訟程序視訊諮詢。
	10-2-8 提升訴願案件之審議效率及訴願決定之品質	廣續推動訴願「預審」制度，深化討論爭點，加速審議效率；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，提升訴願決定之品質與量能。持續辦理訴願常見問題業務講習，提高行政處分及訴願決定之正確性，避免遭行政法院撤銷原處分或訴願決定，減少人民訴願及行政訴訟之提起。
	10-3-11 升級樂活臺中 APP 功能	107 年起，樂活臺中 APP 建置食安篇、社福篇之老人福利機構、兒童遊戲場設施等；109 年擴及社福篇-托嬰中心，公開市府跨機關聯合稽查托嬰中心資訊，現置放在 APP 上之家數已達本市托嬰中心總數 50%。為落實友善消費環境之使命，持續將樂活臺中 APP 社福篇，擴大至各階層社福機構。
法制行政業務	解釋法規疑義，精進法制作業	積極協助業務機關對於自治法規及行政規則之研議、審查，避免政務推動延宕。對各機關之法制會稿簽註法律意見，提供可行建議方案，適時提供法令諮詢意見，增進市政業務順利進行。
	強化法制專業，落實依法行政	辦理法令教育訓練，強化本府各機關法制專業知識，提昇行政行為品質及合法性。舉辦業務研討、法制論壇等活動，推動建立法學交流平臺。
法規審議與研究	精進審議程序，提升法案品質	在辦理自治法規及行政規則制(訂)定審議或報送中央備查或核定過程中，或協助處理本府各機關法律疑義時，各承辦同仁就所遇實務問題，以年度為單位不定期撰寫法制作業實務析疑，作為相關業務承辦同仁法制作業之參考，培養同仁研究精神、促使各機關檢討修正法令規定不合之處並進一步檢視是否符合實務運作需求。
	強化本府法案管理系統功能，落實政府資訊公開	強化本府法案管理系統之紀錄、查詢及管考功能，針對各機關所提自治法規草案，得即時查詢辦理進度及辦理結果；將自治法規提案表、總說明、逐條說明、相關公聽會資料等參考資料，建置於系統資料庫，便利其他機關參考；持續透過系

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
		統自動警示功能提醒承辦人，強化機關內部行政作業期程之管考與立法作業時效控管機制，建置完整立法歷程，以增進本市自治法規立法之效能。
	法律問題研析，協助重大建設	藉由市政相關新聞訊息或於承辦過程所發現之法規（契約）適用之問題，及對於本府各機關主政之重大市政建設或各類促參案件等提出研究報告，提供長官或移交業務機關參考；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，供各機關判斷政策可行性與適法性，俾利市政推動。
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	<p>一、擴充訴願宣導介面，促進民眾對訴願制度之運用。定期對本府所屬機關承辦人員及本府訴願案件承辦人員辦理相關行政法規之講習，提升各機關作成處分之合法性與正確性。持續與行政院及各地方政府共同整合現有訴願視訊陳述意見服務功能，擴大跨域 e 化服務及 e 化訴願申辦，提升為民服務效能。</p> <p>二、舉辦國家賠償理論與實務常見問題講習與案例研析，協助提升相關人員專業知能。定期辦理國賠考核，提升各機關辦理國家賠償事件之能力。藉由大型活動設攤或其他管道等，宣導國家賠償之申辦程序，增進民眾對國賠制度的瞭解及運用，以保障其自身權益。</p>
採購申訴業務	強化履約爭議調解機制，提升同仁對履約爭議處理之專業知識，以減少履約爭議發生	<p>一、針對採購履約爭議調解案件，為促成機關與廠商間調解之成立，協助本府採購申訴審議委員會委員整理爭點及釐清事實並積極出具調解建議（或方案）。</p> <p>二、針對履約調解案件常見之爭議類型，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。</p> <p>三、經委員出具調解建議（或方案）之案件，倘機關不同意者，應報請上級機關核定並具體說明理由，日後如經仲裁判斷或法院判決機關敗訴，機關應提出案件分析表送委員會報告，俾利機關以積極態度考量同意之可能，並供委員會辦理類似案件之參考。</p> <p>四、為增進本府同仁對政府採購爭議處理機制與實務作業之瞭解，邀請專家學者擔任講師，舉辦政府採購相關法規及履約爭議處理之講習，以提升專業知識，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、為節省民眾等候時間，強化線上申辦預約法律諮詢服務，民眾透過電腦、手機或平板即可簡易預約，並利用各種管道加強宣導，提升為民服務效能。</p> <p>二、年度辦理法律顧問遴聘，請法律扶助基金會臺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、設計法律諮詢服務滿意度調查表，民眾對法律扶助顧問律師、志工、服務場地等有任何建議，均可立即反映，並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</p>

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
		<p>律師公會、財團法人法律扶助基金會臺中分會、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、擴大法律諮詢服務時段，設立夜間電話法律諮詢服務，提高為民服務品質。</p> <p>七、響應政府節能減碳及無紙化政策，建置臺中市政府法律諮詢電子化系統，另透過電子資料流的數據分析及統計，來調整優化行政作業，俾提升行政效率及簡政便民服務。</p>
調解業務	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、利用各種管道或參加本府各局處舉辦之市民活動及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本局官網及臉書，加強宣導調解功能，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、為提升各區調解委員法律專業知識及調解技巧，本局定期辦理調解教育訓練，如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、地檢署合辦業務研習，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> <p>三、為加速調解案件處理、有效紓解訟源，增加民眾使用上之便利及因應網路時代來臨，所建置之調解行政作業管理系統，定期增修各項便民使用功能，提升調解行政效能。新增聲請人之身分選擇(如勞工，低收入戶，身心障礙等)，選擇後可顯示財團法人法律扶助基金會專科法律之規定，協助民眾轉介服務。另為改善本市和平區偏遠之地(梨山里)汛期交通中斷不便調解的情況，於線上聲請調解系統增加可選擇視訊調解之聲請功能，俾能推行該便民新措施。</p> <p>四、為鼓勵本市績優區公所調解委員會，依「臺中市政府調解獎勵金核發要點」規定，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，核發本市調解獎勵金予以鼓勵。</p>
行政執行業務	精進行政罰鍰移送執行作業系統	<p>已於 108 年度完成改版「臺中市政府行政罰鍰移送執行作業系統」採購案，109 年度上線並完成新系統教育訓練，同時與舊系統併行運作一年，110 年舊系統停止服務，新系統正式服務。改版後新系統增加非罰鍰以外之其他行政法上金錢債權移送作業的功能，尚需本府一級機關辦理權限委託公告及完成相關法規修正。</p>
	強化線上查詢及其他金融及電子付費之功能計畫	<p>強化行政罰鍰基礎性資訊系統建設，擴充並結合罰鍰案件線上查詢及金融及電子付費之功能，讓民眾在查詢罰鍰案件及繳納罰鍰時有更便捷的電子化服務選擇，俾利義務人查詢執行進度及便利義務人繳費，保障其權益。</p>
消費者保護業務	市售商品採樣檢驗	<p>針對老、幼、婦、孺等特定族群，進行市售之食、衣、住、行、育、樂等商品抽檢，了解商品有無違反法規，而有損及消費者權益情事。</p>

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
	消保知識教育宣導	隨時更新消保園地網站及本局設置之臉書粉專，讓民眾了解最新消費法令、新聞、警訊及重大消費事件之應變。
消費者服務業務	提升案件辦理效能	本市消保案件管理系統自 106 年上線迄今，目前持續將全部受理案件以電子化方式管理申訴案件及進度更新，有效縮短案件處理時程。另就第二次申訴及調解案件通知當事人會議時間之方式研議增設簡化通知流程等功能，以縮短開會通知單寄送時程，加速解決消費爭議案件，俾利迅速保障消費者權益。
	精進 1950 消保諮詢專線及消費爭議處理人員專業	以常見消費爭議案件類型及最新法令規定作為主題，辦理本府消保志工及第一次申訴主管機關承辦人員之教育訓練及法規講習，增進消費爭議處理人員及諮詢人員的專業知能，有效提升為民服務品質。
	強化市民大眾消保觀念	<p>一、選擇與民眾切身相關之消費主題，製作簡明 Q&A 懶人包，配合發布新聞及利用機關網頁與臉書加強宣導，讓民眾即時瞭解以維護自身權益。</p> <p>二、針對最新消費法令及重要消費問題，除持續發布新聞稿外，利用各項活動及辦理實體課程進行宣導，對實體課程亦積極取得授課講師授權，讓實體課程也能進行線上公開轉播，透過多元管道宣導消費資訊，有效發揮課程之最大效益，廣泛提升民眾安全消費觀念。</p> <p>三、對社會大眾有重大影響之消費事件，協調消費者保護團體提起消費團體訴訟（例如盛唐及九福中醫診所中藥含鉛事件），並補助消費者保護團體提起消費團體訴訟所需之必要費用。</p>