

# 智慧化法律服務與 重大社會案件被害人關懷

## 績效與未來規劃

單位：臺中市政府法制局

報告人：李善植 局長

115年3月24日



# 法律諮詢服務四大核心主軸

## 4 多元

Multiplicity

- 客語、性平法律諮詢

## 3 普及

Popularize

- 市政大樓、29區公所法律諮詢

## 1 便民

Convenience

- 夜間電話諮詢

## 2 專業

Professional

- 專科律師諮詢



# 多元化法律諮詢服務

臺中市政府提供多元化法律諮詢服務，以滿足不同族群、市民及特殊需求者的法律協助需求，主要項目包括：



**日間現場  
法律諮詢**



**專科  
法律諮詢**

(108年5月推出)



**夜間電話  
法律諮詢**

(108年7月推出)



**性平友善  
法律諮詢**

(112年6月推出)



**講客語  
也可通**

(112年7月推出)

透過上述多元管道，臺中市法律諮詢服務持續提升服務覆蓋率與市民滿意度，呈現全面性、多樣化的法律服務績效。



## 1 給予無助的關懷(超越制度的暖心守護)



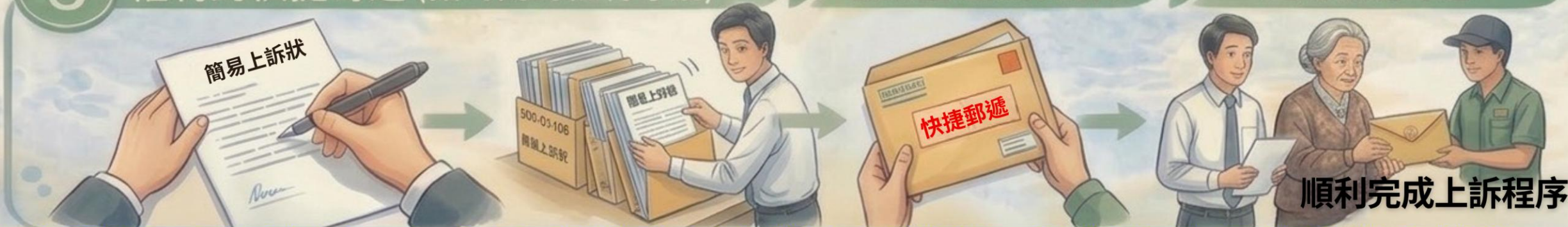
## 2 啟動法律諮詢服務



## 3 權利的快捷寄送(搶時間的權利守護)

協助整理案件資料

完成快捷寄送



法律服務不只是制度，更是在關鍵時刻守護市民權利，確保依法行使訴訟的權利。3



【法律諮詢】



【小額訴訟】



【強制執行】



【取回房屋】



# 法律諮詢服務量能管理儀表板

## 日間法律諮詢利用現況與各年度趨勢

件數(萬):



### 1 服務需求與量能極度飽和

108-114年平均飽和率達97.2%

### 日間法律諮詢飽和率曲線圖



### 2 日間利用率達飽和

諮詢量能常態接近飽和區，110年更突破100%  
(110年5月-10月疫情期間仍維持法律諮詢服務)

資料來源：臺中市政府法制局

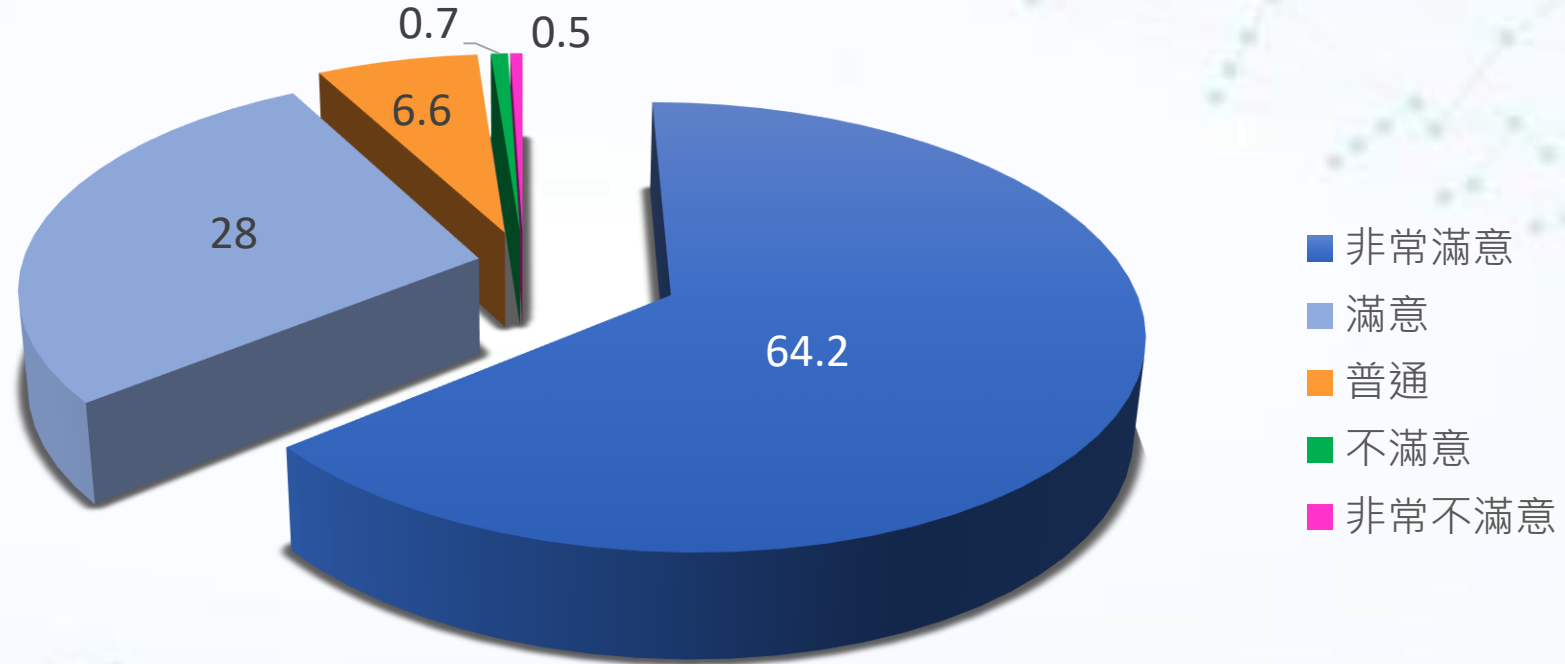
# 夜間、專科、性平及客語諮詢統計表

臺中市108年至114年法律諮詢案件數





# 法律諮詢法律專業滿意度



- 統計期間：110年1月1日～114年12月31日
- 統計人數：共計16,969人
- 統計結果：表示滿意本項服務者，逾9成高達92.2%



115年計畫新增

## 住宅租賃專科法律諮詢

✓ 模式延續現有專科法律諮詢室

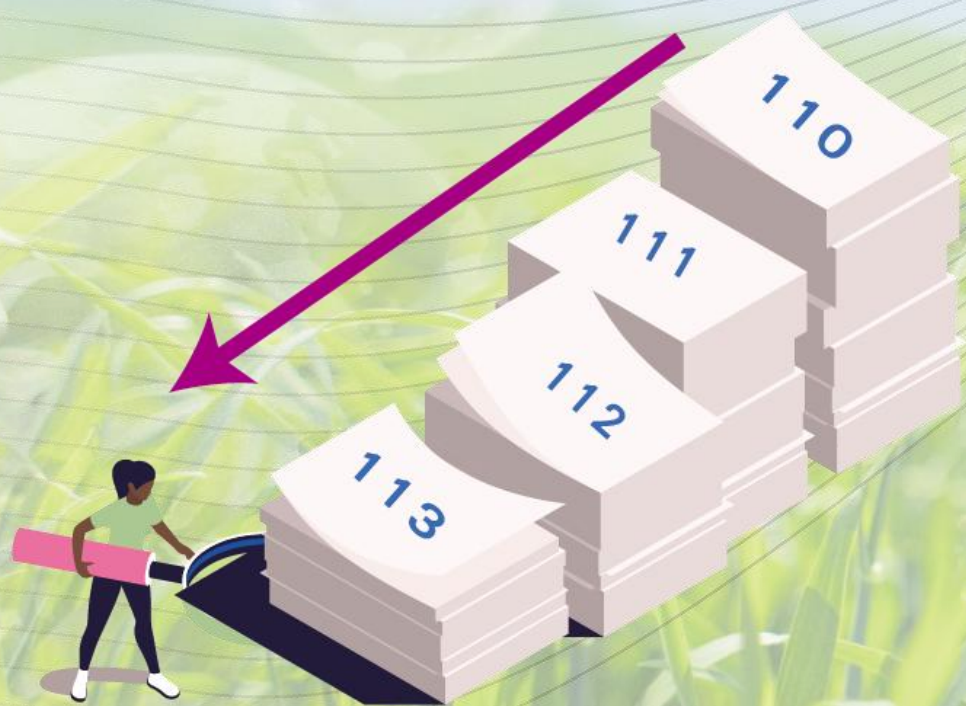
✓ 服務對象與細節規劃中：  
預計115年第二季正式推出

✓ 無增加本局預算



# 無紙化法律諮詢系統

110年1月上線



# 無紙化法律諮詢系統

為提升服務效率與便民性，臺中市政府導入無紙化法律諮詢系統，主要功能與特色如下：



線上預約



進度查詢



電子化作業

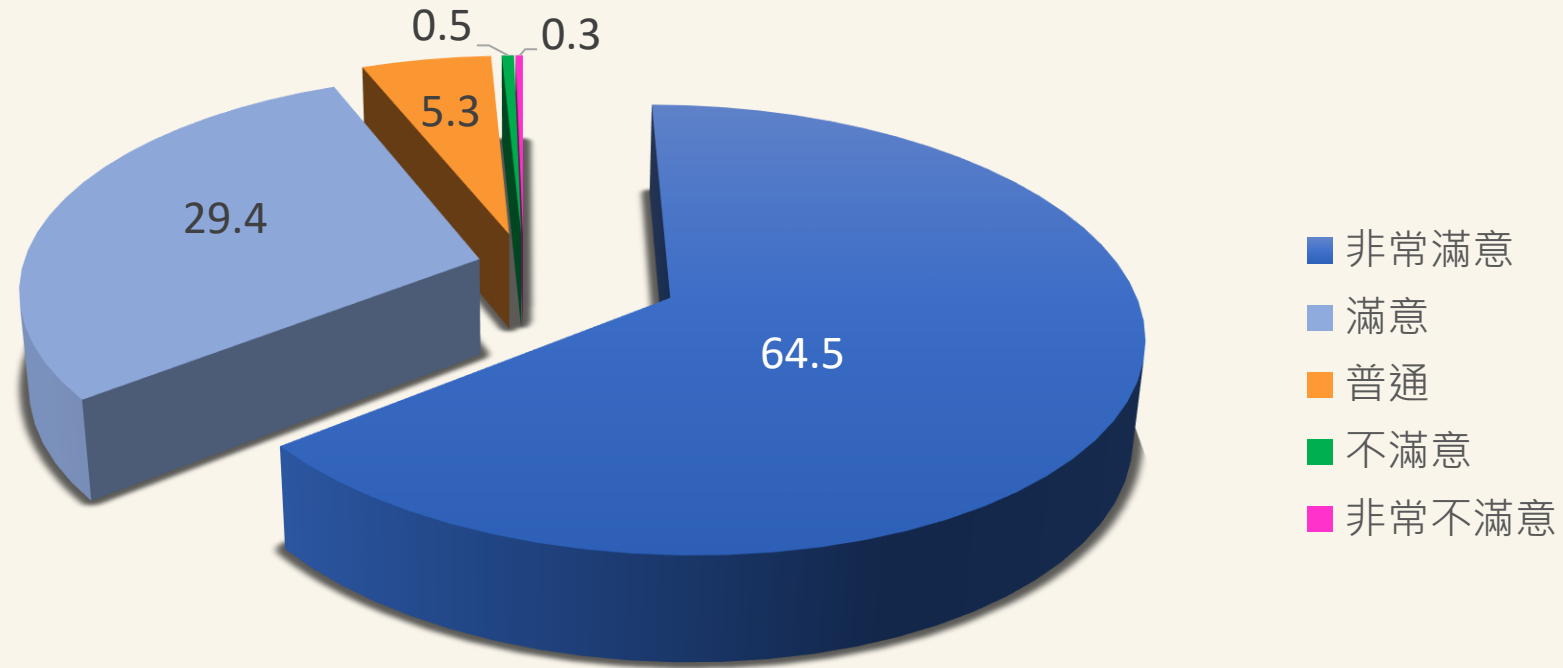


專長媒合

全面取代傳統紙本流程，提高作業效率及環境友善性。自110年起至114年減少44,000份(平均每份2-3張紙張)諮詢紀錄表紙張，節能減碳成效斐然。



# 無紙化法律諮詢滿意度



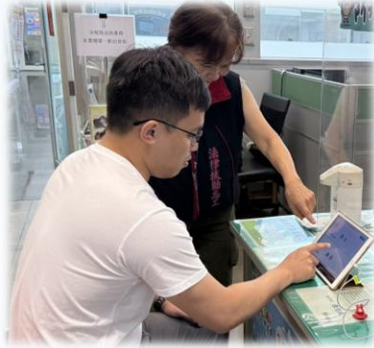
- 統計期間：110年1月1日～114年12月31日
- 統計人數：共計16,957人
- 統計結果：表示滿意本項服務者，逾9成高達93.9%



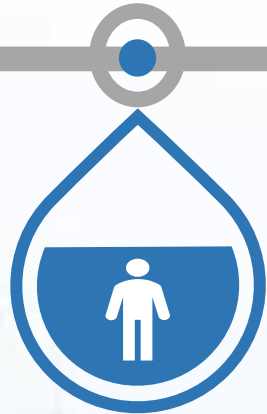
## 預約方式



- 1. 電話預約
- 2. 網路預約
- 3. 現場預約

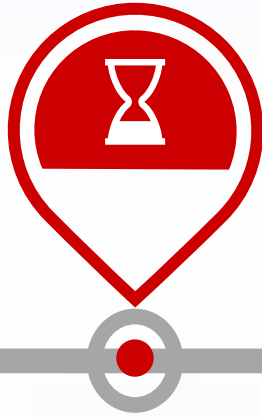


- 1. QR code報到
- 2. 平板登記資料



## 報到方式

## 諮詢順序



民眾等候順序公開透明

號次	姓名	狀態
5	陳○○	現場登記
6	何○○	已預約(未報到)
9	黃○○	已預約(未報到)



與律師進行諮詢、溝通



## 諮詢服務

## 問卷調查



平板問卷調查回饋





## 1 無紙化與節能減碳

諮詢紀錄全面電子化，  
減少紙本與行政作業，  
支持政府淨零減碳政策。



## 4 律師資源精準媒合

掌握律師民、刑專業  
優化排班與適才適所服務。



## 5 即時服務品質回饋

透過電子問卷即時回饋，  
達成滾動式服務精進。

# 法律諮詢 電子化系統

## 執行成果



## 2 提升服務效率與透明度

QR code 報到、平板輸入與電子叫號，  
實現諮詢流程透明化。



## 3 建立法律諮詢大數據

系統累計 110-114 年間逾 22,000 件  
諮詢案，成為市政服務分析智庫。

# 重大社會案件被害人關懷聯繫平台



六都首創

## 建置會議

臺中市重大社會案件  
被害人關懷聯繫平台



## 相關資訊

### 時間

111年4月15日

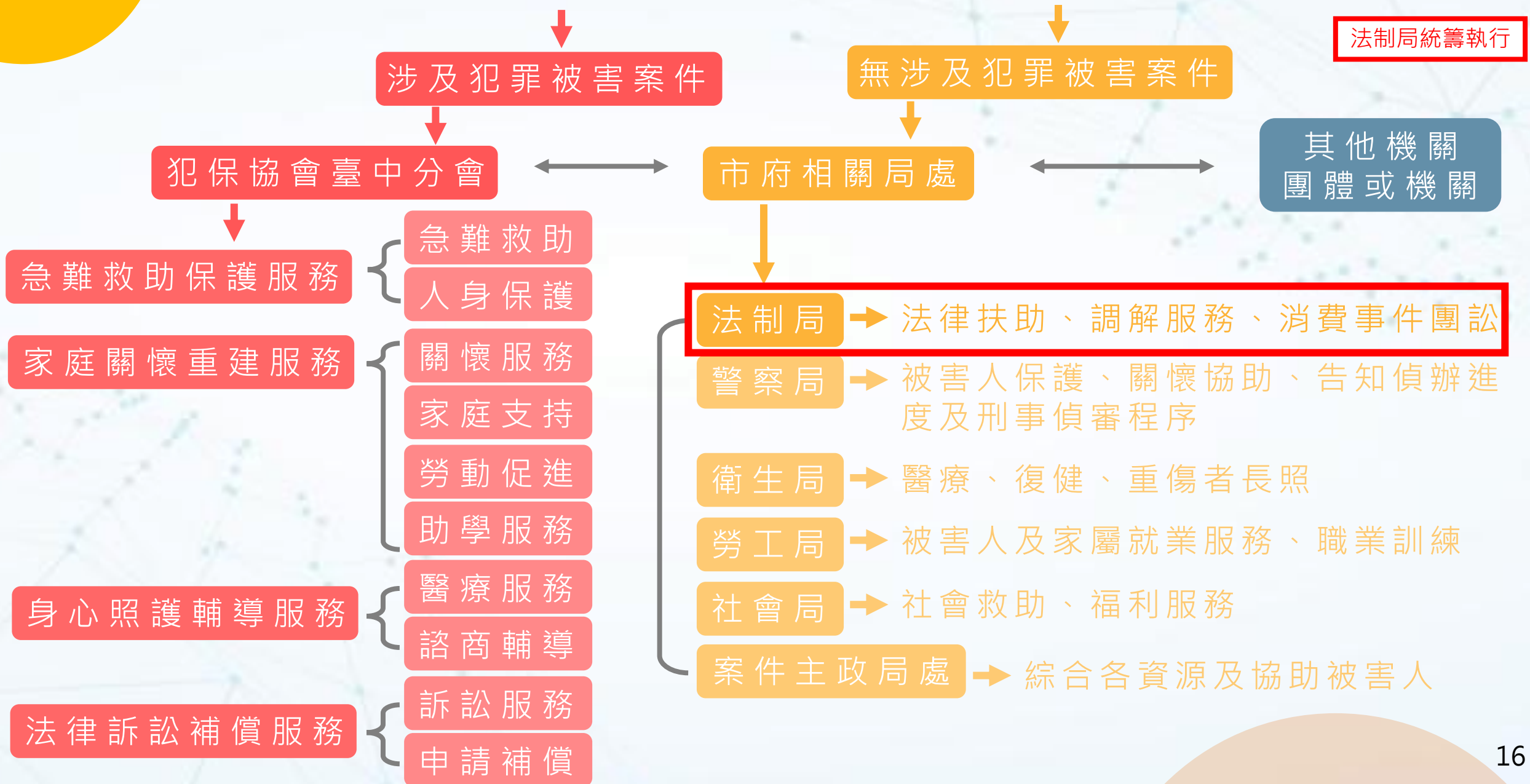
### 單位

- 犯罪被害人保護協會（臺中分會）
- 法律扶助基金會（臺中分會）
- 臺中市政府有關機關  
法制局、衛生局、警察局、勞工局、  
民政局/生命禮儀管理處、社會局/家  
庭暴力及性侵害防治中心，各區公所

### 辦理

「臺中市重大社會案件被害人關懷聯  
繫平台」LINE群組

# 臺中市重大社會案件關懷聯繫平台架構



# 重大社會案件被害人關懷聯繫平台

本平台（詳見臺中市政府網站）主要功能與運作包括：



**即時聯繫與關懷**



**案例管理**



**跨局處協作**

平台運作實例顯示，透過主動聯繫及專業輔導，受害人獲得實質法律協助及心理支持，有助於提升社會信任與市民安全感。

# 中捷吊臂墜落事故

## 中市府啟動四大措施 全面安檢 重罰求償

盧市長立即啟動「**強化安全**、**全線大體檢**、**成立調查小組**、**重罰重求償**」四大措施，中市府全力協助並保障被害人權益。

📍 事故地點：豐樂公園捷運站外民間工地。

📅 事故時間：112年5月10日

強化安全



全線大體檢



成立調查小組



重罰重求償



臺中市政府一定全力善後，協助向業者求償，做被害人及家屬最堅強的後盾。



實例1：中捷吊臂墜落案

年度 112年

被害人狀況

1死

達成和解

1人

15傷

調解成立

14人

訴訟中

1人



平台分工



社會局

社工關懷



民政局

Civil Affairs Bureau

民政局

殯葬協助



警察局

個資同意



法制局

求償調解



# 新光三越氣爆事故

## 臺中市啟動三大專案 全面支援

盧市長即刻啟動「**公安稽查**、**心理關懷**、**法律求償**」三大專案，全力協助受害者與家屬渡過難關。



📍 事故地點 臺中市西屯區 新光三越中港店

📅 事故時間 114年2月13日

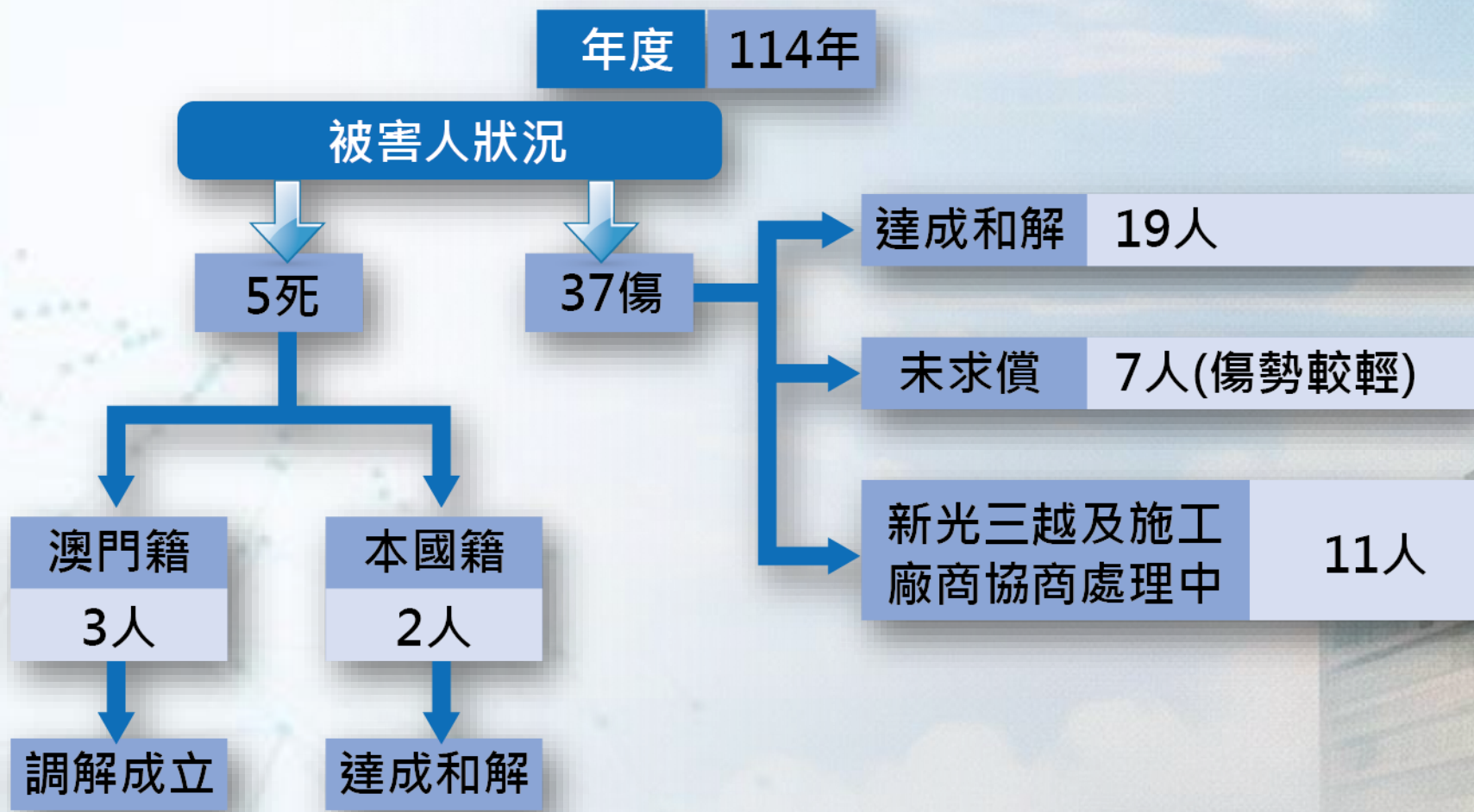


臺中市政府持續協助氣爆案善後。  
不讓任何一位受害者及家屬孤單面對。





實例2：新光三越氣爆案





### 實例2：新光三越氣爆案

#### 平台分工





實例2：新光三越氣爆案

案件特性



涉及澳門籍與  
本國籍被害人  
死亡

基本原則



平等保障  
實質公平

本案求償原則



# 富市台中，守護每一份權益



數位心



正義心



市民情

讓我們用專業與溫暖，共創幸福新台中。

感謝聆聽 恭請指教



臺中市政府法制局

LEGAL AFFAIRS BUREAU OF TAICHUNG CITY GOVERNMENT