

臺中市政府法制局中程施政計畫  
(104 至 107 年度)

中華民國 104 年 4 月



# 臺中市政府法制局中程施政計畫(104 至 107 年度)

## 【目 錄】

壹、環境情勢分析與優先發展課題	20-1
一、環境情勢分析	20-1
二、優先發展課題	20-6
貳、現有計畫執行成效與資源分配檢討	20-11
一、現有計畫執行成效	20-11
二、資源分配檢討	20-23
參、策略績效目標與衡量指標	20-26
一、策略績效目標	20-26
二、衡量指標	20-30
肆、計畫內容摘要	20-33
一、提供法制意見，協助業務機關解決法規疑義	20-33
二、協助各機關處理重大市政建設及法規審議案，提出法律問題研究報告，解決相關法律疑義	20-33
三、加強本局與各行政執行分署間電子資料交換系統，有效掌握行政執行案件執行進度，提高罰鍰案件執行效率	20-33
四、提升本府訴願案件處理之效率及效能，彙整訴願案件之類型及原因，作為業務單位檢討改進之參考	20-34
五、強化法制專業知識，提升行政行為品質	20-34
六、提升本府採購申訴、履約爭議事件處理之效率及效能	20-35
七、強化法律扶助服務品質及調解業務為民服務功能	20-35
八、提升消費者申訴(含調解)案件之處理及服務中心為民服務功能	20-36
伍、中程施政計畫經費總需求表	20-38



# 臺中市政府法制局中程施政計畫(104 至 107 年度)

## 壹、環境情勢分析與優先發展課題

### 一、環境情勢分析

#### (一) 法規審議及諮詢業務

臺中市升格直轄市已 4 年，法規業務除辦理自治法規制（訂）定與修正、法規疑義解釋、法制會稿、法規教育訓練及宣導外，將積極依憲法賦與地方自治權限，強化直轄市自治權限，並促進施政合法性、維護地方自治權，以及保障市民權益之目標，漸棄以中央法令及釋示為準型態，改以保障地方自治團體有完整自治權限為目標，同時增進施政效率及效能，並在中長程之計畫上，應逐步加強法規業務專業素質，協助市長推動市政，以達到及提升行動政府應有之法規業務之品質。

鑒於本市法規體系初步已完整建制，相對之法規變動較少，後續將朝建立法案影響評估制度、提升各機關法制人員之配置及承辦人員法案撰寫能力、配合市政建設需求適時提出相關法律意見研究為中程努力之目標。

#### (二) 國家賠償業務

根據憲法第 24 條規定：「凡公務員違法侵害人民之自由或權利者，除依法律受懲戒外，應負刑事及民事責任。被害人民就其所受損害，並得依法律向國家請求賠償。」為貫徹此一憲法精神，「國家賠償法」已於 70 年 7 月 1 日施行。「國家賠償法」賠償的責任制度，依據第 2 條規定：「公務員於執行職務行使公權力時，因故意或過失不法侵害人民自由或權利者，國家應負賠償責任。公務員怠於執行職務，致人民自由或權利遭受損害者亦同。前項情形，公務員有故意或過失時，賠償義務機關對之有求償權。」故賠償責任係採「國家代位」責任，即由國家或公法人承擔賠償責任，並保有對公務員之求償權。另第 3 條規定：「公有公共設施因設置或管理欠缺，致人民生命、身

體或財產受損者，國家應負賠償責任。」此種不問公務員的過失與否，縱使無故意或過失，只要有上述第 3 條之原因，致造成他人生命、身體或財產損失之情事發生，國家即應負賠償責任，顯示本法有關公有公共設施方面係採「無過失責任」。因此國家公務員違法執行職務行使公權力或公共設施設置管理欠缺而造成人民受有損害時，國家應負擔賠償責任。

「有權利即有救濟」、「有救濟斯為權利」，乃法治國之基本原則。意即法律賦予人民權利之同時，應賦予人民權利受損時之救濟管道。尤其人民之權益遭受行政機關不法行為之損害時，政府機關仍應迅速有效提供人民救濟之管道，以除去權益之侵害或填補所受損害。因而在發生國家賠償事件時，本市各賠償義務機關應加速案件審理之速度、提升案件之審理品質，積極發揮功能，俾保護人民權益。

### （三）行政救濟業務

本府自 99 年底升格為直轄市後，原府內各單位均改制為一級機關，各機關為提升行政效率，將原以本府為主管機關之事務，透過運用權限劃分或訂定自治條例方式，大量移轉由各機關自行辦理。造成本府受理訴願案件之數量，從 100 年度收辦 365 件，至 103 年度收辦 1,083 件觀之，已大幅成長近 3 倍之多。加上近幾年來民意高漲，更重視自我權益之保障，未來訴願案件預期仍是只增不減，還有大幅成長之空間。

此外，就 100 年度至 103 年度訴願案件之訴願決定情形分析如下：

1. 100 年度收辦 365 件，作成撤銷原處分之決定有 52 件，撤銷率為 14.2%。
2. 101 年度收辦 933 件，作成撤銷原處分之決定有 105 件，撤銷率為 11.3%。
3. 102 年度收辦 1,043 件，作成撤銷原處分之決定有 98 件，撤銷率為 9.4%。

4.103 年度收辦 1,083 件，作成撤銷原處分之決定有 108 件，撤銷率為 10.0%。

平均每年撤銷率為 11.2%，換言之，本府各機關所作成之處分，平均每 10 件中，有 1.1 件遭本府訴願審議委員會撤銷之，撤銷率可謂不低。

因此，如何在有限人力下，繼續維持訴願決定之品質，縮短訴願審議期間，提升審議效率，輔導各機關提升處分作成之品質，成為本局現階段重要之課題。

另本市自升格為直轄市後，幅員更加廣闊，本市偏遠地區民眾要往來市府必須舟車勞頓、往來不易，如何提供民眾更便捷之服務措施，滿足民眾權利之救濟需求，亦為本局辦理訴願業務之重要課題。

#### （四）調解行政業務

當前社會多元化、經濟發達，人與人之間的關係日趨密切，尤其都會區的城市更是錯綜複雜，導致社會問題層出不窮，民眾糾紛不斷，不僅一般民刑事案件日愈增多，即因經濟繁榮、科技進步所帶來的消費糾紛更是推陳出新，甚至婚姻及親子關係糾紛事件也持續增多，如果政府不能建立更有效的機制，導正民眾的觀念，改善社會風氣，則欲有效紓解社會紛擾，促進社會和諧，創造優質社會之理想，恐將難以實現。解決民眾困難，促進社會和諧，增進民眾福祉，是現代政府的重要施政目標。調解行政業務如能充分發揮調解功能，即能以最少的成本達到疏減訟源的最佳效果，促進社會祥和。

#### （五）採購申訴審議業務

隨著公共工程之規模日益複雜、龐大，本府各機關之採購內容及法律關係亦漸趨複雜，一旦機關與廠商因政府採購案件(開標、審標、決標之結果、不良廠商或履約過程)發生爭議，倘無管道適時解決爭議，將有礙於採購之效率及公共建設之推動。為確實且有效率的解決機關與廠商間因採購案件衍生之爭議，並避免紛爭之持續擴大，本府於 100 年 1 月 1 日依政府採購法及採購申訴審議委員會組織準

則設立臺中市政府採購申訴審議委員會，期能迅速解決機關與廠商間因政府採購案件發生之爭議，並弭平機關與廠商因採購案件所生之爭端進而減少訟累。

#### （六）法律扶助業務

由於許多民眾並不瞭解法律規定，碰到問題時經常不知所措，無法採取合乎法律規定的有效方式保護自身權益，尤其在經濟弱勢的族群更顯得孤弱無助。因此如何提升民眾法律常識，增進人民守法觀念，讓民眾瞭解自己生活上可能面臨的法律問題，協助人民解決生活上所面臨的法律問題，是政府刻不容緩的要務。為提昇人民法律知識，解答人民法律問題，促使人人知法、守法的觀念，本局乃敦聘具法學素養、熱心服務之律師為民眾法律扶助顧問，於每星期一至星期五，分別於市政府臺灣大道市政大樓、陽明市政大樓、海線服務中心、大屯服務中心及各區公所設立法律扶助服務處為民眾解答法律上疑難，持續與財團法人法律扶助基金會台中分會合作，在 15 個區公所增加每週兩次的視訊法律諮詢時段，使民眾得以就近進行法律諮詢，免於往返奔波。

#### （七）消費者保護業務

在經濟繁榮、社會環境變遷迅速時代，各類消費型商業交易行為繁多而雜，在交易民眾消費意識已大幅提升，消費者保護工作成為政府施政極為重要的一環。然其涉及層面相當廣泛，在政府方面包括了各目的事業主管單位、機關；在企業經營者方面包括了設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務之各行各業；就民眾而言，人人皆是消費者，因而如何有效保護消費者已是政府重要任務之一。由於消費者保護工作涵蓋每一個人的食、衣、住、行、育、樂各層面，範圍相當廣泛，其推動與執行成效之良窳攸關人民的生活福祉甚鉅。本市位居本省中部要津，設籍居住者人口超過 270 萬人，加上每日由鄰近之縣（市）鄉鎮居民進入本市就業、活動、消費的民眾更為頻繁，實際消費的人口約達 300 萬人，為一標準都會型的

消費都市。

為保障消費者權益，促進國民消費生活安全，提升國民消費生活品質，本府除了成立消費者服務中心，設置消費爭議調解委員會，任用消費者保護官外，並成立了「臺中市政府消費者保護委員會」，俾能積極研擬、審議本市消費者保護方案，並推動、協調及執行各項消費者保護措施。在法制上，為落實地方自治事項，制定公布「臺中市消費者保護自治條例」。99 年於法制局規劃成立消費者保護官室，作為本府消費者保護業務綜合、規劃及推動之專責單位，並於 100 年起陸續改善消費爭議申訴案件之流程，期有效解決消費爭議並避免類似個案一再發生之效果。在縣市合併後，積極建構為消費者保護委員會、消費爭議調解委員、消費者服務中心、消費者保護官及消保業務專責單位五合一的完整體系，使本府更有效推動及執行消費者保護業務，並以「中古車里程數揭露」、「中小學童制服稽查」、「大型旅展禮券健檢服務等」等議題的執行，使臺中市消費者保護業務邁進另一新里程。

#### （八）行政執行業務

社會秩序之維護乃政府與人民共同之責任，政府除訂定相關法規積極落實各項施政作為外，並應宣導民眾守法觀念，對於違背法令且影響公安者，政府須適度裁罰以杜絕民眾違法行為。過去由於各機關人力不足或不熟悉行政執行業務，對於違法者未能積極追繳罰鍰，造成部分民眾存有違法可不繳罰鍰之僥倖心態，以致政府公權力不彰，對依法自動繳納罰鍰者亦不公平。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 日成立行政執行科專責單位，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。本局收受各委託機關送交逾期未繳行政罰鍰案件後，即協助審查裁處書

送達程序之形式合法性，並查調受處分人戶籍及財產資料據以移送行政執行分署強制執行，務求兼顧執行合法性及效率。由於執行案件量龐大，爰於 101 年間規劃建置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，確實有助於提升移送執行效率及罰鍰執行收繳績效，俾伸張公權力及維護社會公平正義。

## 二、優先發展課題

### (一) 法規審議及諮詢業務

#### 1. 發揮法規審議及諮詢功能，積極協助各機關解決法律疑義

為落實地方制度法及行政程序法之意旨，將以積極的作為，貫徹依法行政理念，主動積極協助業務機關解決法規疑義，避免政務推動延宕，加強法規諮詢專業知識，適時提供本府各機關法令諮詢意見（如法律疑義之解釋、法制會稿時協助審查合約、協助訴願或訴訟之答辯等），避免司法及行政資源之浪費，有效提升本府之施政品質並維護本府權益。另積極辦理各機關講習或教育宣導、座談，協助本府各機關行政基本法規，增進本府同仁依法行政能力並瞭解公務員責任，進而正確執行公務以保護民眾權益。

#### 2. 精進自治法規草案審查及作業程序業務

自治法規制（訂）定、修正及廢止等法制作業，關係民眾權益甚大，憲法所保障人民基本權利，均落實於具體法規中實現，且法規之內容與時俱進，政府應隨時檢討各種規範，以符合依法行政原則。縣市合併初期，本市自治法規體系亟待建置，為落實地方制度法及行政程序法之意旨，本府法制作業應有更積極的作為，例如：廣納各界菁英，擴大參與層面，推動各機關進用法制專業人員，加速自治法規制（訂）定並主動公開相關資訊，以確保法制作業之完善。作為臺中市政府依法行政及地方自治權之捍衛者與匡正者，另一方面復為人民權益之保障者。在強調法治國家與人權保障之現代政府職

能觀點下，本局應有二十一世紀直轄市法制業務之新格局與新思維，必須擔負起積極促進施政合法性、維護地方自治權，以及保障市民權益之重責大任，摒棄僅消極被動接受法律制（訂）定及修正提案諮詢，凡事以中央法令及釋示為圭臬之心態。本局在中長程發展上，可預見地與現有各直轄市之法制業務成長軌跡相近似，業務量將隨市政推展而日益成長。準此，在中長程之規劃上，應逐步擴增法規審議編制員額，並提升人員之專業素質，以達到並進而提升直轄市政府應有之法制作業品質，並協助各業務機關儘速完成自治法規制（訂）定及修正之公（發）布，順利推動市政。

## （二）國家賠償業務

本於事前預防重於事後救濟之原則，加強本府所屬各機關、學校承辦同仁執行公務之適法性及公共設施之維護，有關國家賠償責任的教育宣導、提供業務承辦經驗交流討論之機會，並列管各機關、學校辦理國家賠償案件情形及加強查核各機關對於公務人員求償情形，促其謹慎從事公務，降低國家賠償事件發生。

另外透過各種活動、集會及報章媒體加強國家賠償業務之宣導，使民眾在權益遭行政機關不法侵害時，知道如何尋求救濟，以落實權益之保障。

## （三）行政救濟業務

為使民眾權益儘速獲致救濟，以免發生遲來的正義之遺憾，及輔導本府各機關作成處分之正確性及適法性，為本局辦理訴願業務之首要目標。因此，未來優先發展課題如下：

1. 提高訴願審議委員之外聘比例，延聘更多學者、專家擔任委員，以提高訴願決定書之品質、公信力與合法性，增強民眾對訴願決定之信賴感。
2. 落實召開訴願會前先進行案件預審制度，並增加召開訴願審議會之次數，以提高審結件數，縮短訴願案件之處理期間，速審速結，提升效率與效能，才能有效保障人民權益。

3. 針對案情複雜案件，擴大人民參與訴願程序，主動通知陳述意見及言詞辯論，以期迅速釐清案情、發現事實之真相並正確適用法令。
4. 就原處分經訴願決定撤銷率居高之機關，加強與之溝通協調，必要時進行訪視輔導，強化橫向聯繫，以減少違法不當行政處分，間接提升行政效能。
5. 將歷來訴願審議所發現之法律疑義爭議問題，邀請專家學者或權責機關等召開研討會或講習，或與其他政府單位合作舉辦訴願實務研討會，以促進對法律見解之共識及實務經驗交流，同時提昇本府同仁辦理公務之專業能力與品質。

#### （四）調解行政業務

為有效紓解民眾糾紛問題，確保民眾的權益，和強化為民服務功能，本府未來除廣納各階層專業人才外，並強化調解委員的法律常識及調解技巧，以健全調解委員會組織，提升調解委員的素質。另一方面亦將更新各個調解委員會的線上申請調解服務，並試辦區公所夜間、假日提供民眾聲請調解服務，如成效良好續推展至全市各區，以提升便民服務工作。

#### （五）採購申訴審議業務

為使政府採購爭議解決機制有效發揮，應加強本府採購申訴審議委員會委員之組成，以積極之態度辦理採購履約爭議調解案件，運用出具調解建議書或調解方案之方式，有效促成調解成立；另藉由採購申訴審議判斷程序，匡正採購機關違法或不當之採購行為，使採購行為均能符合公平、公正及合法之要求。另一方面，舉辦相關講習課程，加強本府所屬各機關、學校同仁有關政府採購法爭議處理機制與實務應用之瞭解。

#### （六）法律扶助業務

目前因社會不斷進步及全球化經濟環境等因素，至市府及各區公所尋求法律諮詢之民眾相當踴躍，為落實市民免費的法律諮詢機制，

未來本局及區公所將聘請更多具備服務熱忱及法律經驗豐富的律師，為民眾解答法律疑難問題。初期將以提供多樣化、多場次的免費法律諮詢服務為目標，全面於本市 29 區公所設置法律諮詢服務處，最後再以親民、便民的線上服務方式，讓民眾免舟車勞頓或不用出門，即可就近前往或線上尋求法律諮詢。

#### (七) 消費者保護業務

消費者保護是一繁雜的業務，且是一經常性、持續性及恆久性的工作。如何有效落實消費者保護工作，實為重要之課題，最重要者端賴健全的法規、制度及確實執行各項政策、工作，始能有所成效。

100 年臺中縣市合併升格後，法制上，本府於 100 年 12 月 2 日制定公布「臺中市消費者保護自治條例」，使消費者保護法規更加充實完備。另依「直轄市、縣市政府消費者保護業務行動綱要」規定建置之消費者服務中心、消費爭議調解委員、消保官、消費者保護委員會及消費者保護專責單位，更將消保官納入法制局統一督導，以強化消費案件稽查及申訴案件之協商，並已積極有效運作中。但因消費者保護工作業務量持續增加，消費者諮詢、申訴、調解案件越來越多，除增加消保官人力及持續運用消保志工協助處理及推動消費者保護業務外，未來仍應繼續增加行政人員人力來處理業務，並思考案件成因的研究，從問題根本解決，俾能有效推動及保護消費者權益。

保護消費者應秉持消費者保護與企業發展兼籌並顧的理念，努力創造企業與消費者雙贏與良性互動之成果，並引導企業經營者建立以消費者為導向之經營理念，共同建構優質的消費環境。現階段之消費者保護工作，應以確保消費安全，提供消費資訊與辦理教育宣導，促進消費選擇自由，尊重消費者意見，完備消費損害救濟制度等五大項為中心，而當前應優先發展課題如次：

1. 研訂完備消費者保護方案，從地方至中央，透過每一目的事業主管機關之行政管制能力，建構本市完善之消費者保護網。

2. 建制完備消費者保護法制及行政體系，澈底落實推動、執行，並提升消費者保護服務品質。
3. 加強中央及各縣市政府合作交流，掌握消費者保護趨勢。
4. 提供充分與正確消費資訊，確保消費者知的權利。
5. 擴大辦理有關消費者保護人員之消保教育與宣導消費者保護事宜。
6. 強化網路、電話申辦消費調解服務及消費爭議調解委員會功能。
7. 繼續檢討及推動定型化契約，建立公平合理消費環境。
8. 結合民間力量共同推動消費者保護工作。

#### (八) 行政執行業務

本局自 100 年 10 月成立行政執行科後，在各委託機關之積極配合下，已完成執行憑證清查再移送執行及逾期未繳罰鍰舊案之移送執行作業；另外，101 年所規劃建置之罰鍰案件作業系統亦已有效協助各委託機關控管罰鍰案件之作業程序。是以，在建構完成本府內部各委託機關之罰鍰案件控管機制後，目前重要課題應係與外部執行機關間針對已移送執行案件強化執行進度與結果之資料交互核對機制，俾利掌握各行政執行分署對於本局移送案件之最新執行情形，避免重複執行義務人財產，以確保民眾權益；另外，主動清查久懸未決及特定大額欠繳執行案件，商請各行政執行分署列入專案優先處理，以提升行政執行案件之結案率。此外，基於便民服務理念，除推動罰鍰多元管道繳費計畫外，並規劃建置罰鍰案件線上查詢系統，俾利受處分人於繳費後可利用網路查詢繳款紀錄，簡化民眾查詢資料之行政作業申辦流程，提升為民服務品質。

## 貳、現有計畫執行成效與資源分配檢討

### 一、現有計畫執行成效

#### (一) 運用法規提案系統，標準化及精緻化本府法規作業

##### 1. 法制作業程序精進

為使法制作業以及法規適用有明確規範，制定臺中市法規標準自治條例以茲適用，並訂有法規標準作業流程圖、提案格式範例之法制作業手冊，供提案機關（單位）參用，後續更將運用法規提案系統將法制作業流程標準化，使各承辦同仁依提案系統按部就班，使法制作業流程標準化，並增進立法之效能及優化法規品質。

##### 2. 擴大邀集學者專家參與法規審議

為使自治法規之審議更為周延，成立法規委員會並延聘專家學者參加，目前聘請 11 位府外專家學者擔任本府法規委員會外聘委員參與審議，借重府外專家客觀與專業立場，確能有效提升法案品質。

##### 3. 舉辦公聽會接納多元意見

依臺中市法規標準自治條例第 10 條規定，自治條例之制定或修正，由本府各機關擬訂草案時，得邀請學者、專家或本市議員提供諮詢意見；其屬第 7 條第 1 款、第 2 款、第 4 款及涉及居民重要權利義務事項者，應舉行公聽會或說明會，聽取意見後，送法規會討論審議；另草案應準用行政程序法第 154 條規定辦理預告。即各機關擬訂自治條例草案時，皆邀請本市議員及各相關團體舉辦公聽會，接納多元意見；法規命令或自治法規訂定修正時，除急迫情形外，將草案先行公告，以資遵循。

##### 4. 法規疑義解釋

主動積極協助業務機關解決法規疑義，避免政務推動延宕，增進業務順利進行，提高行政效率，並配合本府及所屬各機關業務之需求，迅速對各機關之法規會稿提供法律意見，解除其執行業務有違法之疑慮。

## (二) 創造多元的法律環境

### 1. 持續編印法制作業工具書

定期更新及編印法律及法制作業工具書，配合中央法規標準法、公文程式條例及相關法規修正，收集相關資料重新編印適用直轄市之法制作業手冊，並編印本市自治法規及行政規則彙編，提供本府各機關（單位）及學校業務參考使用，有效增進同仁查閱之便利性。

### 2. 舉辦法規講習及業務研討會

#### (1) 辦理常年法規教育訓練及法規宣導

針對公務員常用行政法規，如行政程序法、行政罰法等，每年定期舉辦 2 至 4 次法規講習及法制作業教育訓練，期使本府及所屬機關同仁推動及執行業務，均能依法行政，增進本府及所屬各機關認識用法能力及學習相關業務法律知識；另有新訂法律或重大修正時，邀請專家對本局承辦同仁，講授新法及修法重點，以利提供本府各機關法令適用及法制作業之諮詢意見。

#### (2) 舉辦學術研討會

不定期與學校合辦法律學術研討會，邀請學術界與法制行政實務同仁參加共同研討，有助於問題之釐清，交換法制作業心得意見及策定各項革新做法。

#### (3) 國家賠償業務宣導

為使同仁熟悉國家賠償相關法規及業務執行時應注意事項，本府每年舉辦國家賠償業務講習，邀請專家學者擔任講師講授國家賠償法相關法規及實務見解，促使同仁了解依法行政及保障人民權益之重要性，以期根本減少國家賠償案件發生之機率。另於本局網站國家賠償業務專區提供國家賠償須知、國家賠償事件處理手冊及相關申請書表使民眾知悉國家賠償之要件及申請應注意事項及應備文件。

A. 100 年 1 月 11 日及 100 年 1 月 12 日邀請東海大學法律學系黃

啟禎教授擔任「國家賠償法規與實務講習」課程講座。

- B. 100 年 12 月 13 日邀請中正大學法律系劉建宏教授擔任「國家賠償法」課程講座。
- C. 101 年 11 月 29 日、101 年 10 月 30 日、101 年 12 月 6 日、101 年 12 月 20 日及 101 年 12 月 24 日分別於本府建設局等 5 機關舉辦國家賠償業務講習，邀請張升星法官擔任講師講授國家賠償法法規與法院實務見解。
- D. 101 年 12 月 14 日邀請考選部董部長保城擔任「國家賠償法未來變革」課程講座。
- E. 102 年 11 月 25 日邀請張升星法官擔任「國家賠償法實務簡介」課程講座。
- F. 103 年 4 月 17 日、103 年 4 月 18 日、103 年 4 月 21 日邀請東海大學法律系講師暨律師蔡宜宏（本府法規會委員）擔任「103 年度區公所國家賠償業務講習」課程講座。
- G. 103 年 12 月 2 日邀請宋恭良檢察官（本府國家賠償事件處理事件委員會委員）擔任「臺中市政府 103 年度國家賠償業務講習」課程講座。

(4) 每年舉辦訴願法規講習與業務研討會

- A. 100 年 10 月 18 日第一梯次邀請劉建宏教授擔任「行政罰法」課程講座。
- B. 100 年 11 月 10 日第二梯次邀請劉宗德教授擔任「行政程序法之理論與實用」課程講座。
- C. 100 年 6 月 20 日與新北市及臺北市政府合辦「100 年度北北中三都訴願實務研討會」，該研討會共分 3 個場次，本府法制局負責第 3 場次，由中正大學劉建宏教授擔任報告人，東海大學黃啟禎教授擔任與談人，研討議題為「當事人協力義務與稅務機關舉證責任之衡平」。

- D. 101 年 5 月 28 日邀請國立成功大學法律學系許登科助理教授擔任「行政程序法之行政程序重開」課程講座。
- E. 101 年 8 月 31 日邀請司法院調院辦事法官王俊雄法官擔任「行政訴訟三級二審新制宣導說明」課程講座。
- F. 101 年 10 月 9 日邀請臺中高等行政法院林秋華法官及王茂修庭長，分別擔任「行政處分及行政爭訟解析」暨「行政程序法案例研析」課程講座。
- G. 101 年 7 月 20 日辦理「101 年度行政院訴願業務訪察座談會」，由行政院法規會陳主任委員德新及各位委員提供寶貴建議，作為本府訴願業務檢討改進之重要參考。
- H. 102 年 10 月 14 日第 1 梯次邀請國立中興大學法律學系李惠宗教授擔任「行政處分錯誤態樣及其救濟」課程講座。
- I. 102 年 10 月 25 日第 2 梯次邀請東海大學法律學系黃啟禎教授擔任「一行為不二罰原則相關問題之探討」課程講座。
- J. 102 年 6 月 20 至 21 日假本府臺灣大道市政大樓集會堂合辦「102 年直轄市法制及行政救濟業務研討會」。
- K. 103 年 6 月 26 日及 27 日「舉辦 103 年度直轄市法制及行政救濟業務研討會」，邀請司法院大法官湯德宗及國立臺灣大學法律學院教授林明鏘等多位學者作專題演講及報告。
- L. 103 年 8 月 20 日辦理「103 年度訴願法規與實務講習」，邀請國立成功大學法律學系王毓正教授擔任「行政罰裁處對象於個案認定上之爭議與研析」課程講座。

(5) 調解行政業務觀摩與經驗交流

- M. 縣市合併以來，本府每年辦理調解業務研習會、調解業務座談會及績優區公所調解業務示範觀摩會，分別邀請負責調解書核定的臺灣臺中地方法院民事庭庭長及督導調解行政業務的臺灣臺中地方法院檢察署主任檢察官擔任講師，有效提升本市各

區調解委員會委員法學及人際溝通之專業素養，增加調解成立率，促進地方和諧。另外，透過舉辦業務座談會及示範觀摩會之方式，使各區公所能互相交換學習辦理調解實務心得與意見，並提供本府得以訂定年度調解業務革新做法，提升調解為民服務的功能及品質。

- N. 為使本市與他縣市之調解業務經驗得以交流，激發本市各區調解委員及調解業務相關承辦人員工作士氣，以提升本市調解業務績效及服務品質，發揮調解為民排難解紛之功效，縣市合併以來，本府每年均安排 2 日至 3 日至各縣市實地交流學習活動，分別邀請本市各區調解委員會調解主席、績優調解委員、區長、調解秘書及本府調解行政業務承辦相關人員參加，100 年至新北市三重區公所、101 年至臺南市安平區公所、102 年至桃園縣桃園市公所、103 年度至屏東縣潮州鎮公所等地，藉由參訪各縣市辦理調解業務情形，相互交換經驗及心得，作為檢討改進本市調解業務之參考，以提升調解委員工作士氣，提高為民服務之品質。本活動實施深獲各區調解主席、調解委員及調解行政人員好評，不僅可與外縣市辦理調解業務績優的鄉鎮市（區）公所互相交流學習，並可擴大宣導本市調解業務良好績效，未來亦將持續辦理。

(6) 採購申訴審議業務講習

- A. 本局每年均辦理一至二場次之政府採購爭議處理機制與實務講習，邀請相關領域之專家學者擔任講師，增進本府同仁相關專業知識，並提供彼此經驗交流之機會：
- B. 100 年 7 月 18 日邀請龍陽法律事務所駱忠誠律師講授政府採購爭議處理機制與實務案例。
- C. 101 年 4 月 24 日邀請理律法律事務所涂榆政律師講授不良廠商之處理與救濟程序專題。
- D. 101 年 10 月 17 日邀請國立中興大學法律學系李惠宗教授講授

政府採購法上「黑名單」的制度專題。

E. 102年4月26日及102年5月1日邀請臺灣臺中地方法院張升星法官講授政府採購案件審議及調解之公私法理分析專題。

F. 102年11月20日邀請臺灣高等法院臺中分院檢察署許檢察官萬相講授政府採購法爭議處理機制與實務應用專題。

G. 103年5月23日邀請理律法律事務所涂榆政律師講授招、審、決及停權之異議及申訴實務—從採購申訴審議委員會的觀點談起。

H. 103年11月19日邀請臺中高等行政法院張升星法官講授政府採購爭議審議及履約調解之法理分析。

#### (7) 加強消費者保護相關知識及業務宣導

A. 為充實消費資訊，選擇與消費者有密切相關之消費事項與資訊，編印及轉發消費者手冊、健康消費教戰手冊、簡易消費問題問答手冊、消費問題彙編等資料供消費者參考，並利用集會、講習及活動時間，加強辦理消費教育及宣導工作。

B. 辦理消費爭議調解委員及本府相關承辦人員至其他縣市觀摩研習消費爭議業務處理，並結合區公所調解委員訓練時程，納入消費爭議調解委員名額，資源分享，一同受訓，以增進調解委員及承辦人員調解技巧及知識。

C. 每月辦理消保志工研習會，加強消費者保護教育與訓練，以增進志工消費知識，提升志工諮詢服務知能，有效解決民眾的消費問題諮詢。

D. 每2年召開消費爭議調解委員會定期大會，除研討消費爭議案件類型及處理成效外，並溝通處理技巧，藉以妥善解決消費紛爭。

#### (三) 提升訴願決定品質

1. 持續提高本府訴願審議委員會外聘委員比例

為使本府訴願審議委員會作成之訴願決定更具有公信力及適法性，本府自升格為直轄市以來，積極增加本府訴願審議委員會之外聘委員人數，從 100 至 101 年度委員有 14 位，其中外聘委員之人數有 11 位；102 至 103 年度委員有 13 位，外聘委員人數也有 11 位；而 104 至 105 年度委員有 15 位，外聘委員更增加為 13 位。每年均高出行政院及各級行政機關訴願審議委員會組織規程第 4 條規定，外聘委員不得少於委員人數 1/2 之標準，且委員中不乏有律師、學者、檢察官等各自專精不同的領域者，大幅提升訴願決定之公正性，增加人民對訴願決定之信賴。

## 2. 彙整案例並針對被撤銷之處分及訴願決定加以檢討

就本府訴願審議委員會作成原處分撤銷或具有指標性之訴願決定，定期彙整不同案例類型，作成案例彙編供各級機關人員參考，避免因循舊例而重蹈覆轍，提升處分作成之適法性。遇有本府訴願審議委員會作成之訴願決定書被各級行政法院撤銷之案例，即由幕僚單位分析檢討被撤銷原因，並於訴願會提出檢討報告，俾作為下次審議類似案件之參考，以提升訴願決定之正確性與維持率。

### （四）加強訴願審議之效率

## 3. 規定原處分機關限期提出說明

細究訴願案件審議期間偏長之主要原因，除訴願人補正訴願資料外，通常係肇因於原處分機關說明期間過長，爰規定原處分機關須於規定期限內提出說明，逾期未說明者，立即函催並副知機關主管嚴加督促。

## 4. 定期召開訴願會議及增加預審次數

本府訴願審議委員會受理之訴願案件數量，自 100 年度以來迄今，由 100 年度收辦 365 件，至 103 年度收辦 1,083 件，大幅成長近 3 倍之多，在有限人力下，仍能維持全部均能於法定 3 個月期限內審議完畢，主要歸功於訴願正式審議前「預審」制度之建立，預先整理案件爭點，而有效縮短訴願審議時間。是以，為能因應持續成長

之案件量，必要時調整增加預審次數，達到集中審理、速審速結之效果，以維持良好績效。

#### (五) 縮短國家賠償案件之審議時間

本府訂定「臺中市政府國家賠償事件處理要點」、「臺中市政府國家賠償事件處理委員會設置要點」、「臺中市政府國家賠償事件求償權行使基準」及「臺中市政府法制局協助各機關處理國家賠償事件作業要點」，並製作作業流程圖、作業程序說明，期望透過健全本府國家賠償作業規定，讓本府所屬機關學校辦理國家賠償案件時有所依循，加速審議國賠案件及保障人民權利救濟之時效性，以達即時保障民眾權益。

#### (六) 提高採購履約調解案件出具調解建議或方案之比率，積極促成調解成立。

為使政府採購爭議解決機制有效發揮，除加強本府採購申訴審議委員會委員之組成外，並協助委員以積極之態度辦理採購履約爭議調解案件，運用出具調解建議書或調解方案之方式，有效促成調解成立。另協助委員於調解建議（或方案）詳載具體理由，以提高履約爭議案件調解成立之可能性。本府 100 年至 103 年出具調解建議之比率分別為 82%、86.7%、85.4%及 96%，逐年提升出具調解建議比率，並逾原訂目標值，成效良好。

#### (七) 提升法律扶助及調解服務品質

##### 1. 提供更多場次法律諮詢服務

為提供民眾更便捷的法律諮詢服務，除於本府臺灣大道市政大樓、陽明市政大樓、大屯服務中心、海線服務中心及各區公所提供每週至少兩次之法律諮詢服務次數，更與財團法人法律扶助基金會台中分會合作，在 15 個區公所再增加每週兩次的視訊法律諮詢時段，使民眾得以就近進行法律諮詢，免於往返奔波。歷年來受理法律扶助服務案件逐年增加，臺中縣市合併後，100 年度 1 萬 7,989 件，101 年度 2 萬 1,538 件，102 年度 2 萬 1,235 件，103 年度 2 萬 1,911 件，

民眾諮詢情形非常踴躍，成效良好。對本市及鄰近縣市民眾受益匪淺，大大提升本府便民服務績效，也顯示本府聘請顧問律師服務績效深受民眾肯定。

## 2. 加強為民調解糾紛疏減訟源

本府於各區設調解委員會，並公開遴選地方上具法律知識、信望素孚之公正人士擔任調解委員，免費為民眾調解糾紛案件，近年來受理調解案件不斷增加，由 100 年度 21,233 件，101 年度 21,954 件，102 年度為 21,759 件，103 年度為 22,670 件，平均成立率約 90%，有效達成疏減訟源，促進地方和諧。

### (八) 配合各目的事業主管機關進行聯合查核商品及賣場之衛生、商品標示、度量衡及公共安全等相關事項，並協助處理重大消費爭議案件，以確保消費者權益及安全。

配合本府建管、消防、衛生、經濟、環保、教育等各目的事業主管機關及經濟部標準檢驗局臺中分局，加強查核各大賣場、百貨公司、游泳池、健身房及瘦身美容業等公共場所之公共安全、衛生、商品標示及度量衡等，以確保消費者安全及權益。

### (九) 提供最有效的消費爭議解決機制

#### 1. 提高消費爭議調解成立率

消費爭議調解委員會受理消費爭議調解件數在 91 年為 165 件持續成長至 103 年為 312 件，調解成立率近 70%，有效促成消費爭議的和解，除可弭平爭議外，亦可自爭議中發現問題，並進而自源頭解決問題，避免問題一再被複製。

#### 2. 簡化消費爭議調解流程、縮短處理時程

為迅速辦理消費爭議調解案件，現配合調解獨任制之機制，於接獲消費爭議調解案件聲請後，立即排定調解期日，通知雙方當事人到府調解；如遇消費糾紛當事人雙方相約同時到府，為簡化調解流程，即授權由府內調解委員立刻進行調解，以便及時弭平消費糾紛，並

將消費者申請調解之日至調解會議召開日期間最遲不超過 30 日，以儘速解決消費爭議。

#### (十) e 化的便民服務

臺中市升格直轄市，面對全球化及掌握多元資訊的社會大眾，提供知識經濟時代所需的便民服務及公共政策，並以資訊科技資源提供民眾完整的法制資訊，期能帶領臺中市走向國際化、全球化環境。

1. 利用電子化法規提案及管制，推動機關定期檢討法案影響，並落實資訊透明化。自治法規及行政規則與地方自治團體居民權益息息相關，亦為政府資訊公開法規定應主動公開之資訊。隨著資訊化時代，於本局網站上建置法規提案系統及法規資料庫，促使機關均應定期檢討所屬法規、管控相關期程，並隨時更新法規、行政規則資訊網路資料檔，以利各界上網查詢。
2. 臺中市政府法規資料庫建置完整並隨時更新資訊，完整收錄合併前臺中縣、市法規及行政規則，並陸續提供臺中市新制（訂）定法規及行政規則，已登錄本府法規及行政規則 1 千餘筆，經由多元搜尋機制，節省民眾查閱資料之時間與郵資成本。期望以資訊科技資源提供民眾完整的法規資訊。
3. 94 年 6 月 1 日起規劃建置訴願、國家賠償、採購申訴、調解及法律諮詢服務線上申辦系統，為加強便民服務及政府資訊之公開，本系統提供本局各項業務資訊查詢服務，並隨時更新資料庫，便利民眾查閱；另外，提供訴願、國家賠償、採購申訴及履約爭議調解等申請表格下載及線上申請、進度查詢等服務。本系統並提供簡訊及電子郵件發送之功能，申請案件於本府受理時，立即以簡訊發送受理通知；如有通知當事人到場之必要時，亦可以簡訊通知到場之時間及日期，有效縮短行政流程，提升為民服務之效率。本系統啟用後至 104 年 2 月 24 日訪客人數達 4 萬餘人次，顯見民眾利用率相當普及。
4. 建置便民服務之網頁，提供多項便民資訊及查詢服務，其中包括第

一次消費申訴案件、消保官申訴案件、消費爭議調解案件、法律扶助及調解業務已於網路上建置各項說明，使民眾瞭解各項業務內容、流程及辦理程序等，並備有申請表格，讓民眾下載使用；民眾線上網路申請預約法律諮詢服務，本府皆於一天內通知預約結果，有效簡化民眾預約程序，提升行政效率。

5. 97年起建置消保園地網頁，刊載消費者保護相關資料及新聞，以提供消費者應注意事項及如何保護、救濟自身權益之資料給消費者參考。

#### (十一) 提高行政罰鍰執行績效

1. 積極清理各委託機關未結且未移送執行之罰鍰舊案，並清查執行憑證辦理再移送作業，落實罰鍰移送執行工作：

(1) 行政執行科成立時接辦各委託機關所持執行憑證計 5,212 件，經逐案查調義務人之財產，就有財產可供執行者辦理再移送作業；另將所有執行憑證掃描影像儲存於罰鍰作業系統，俾利各委託機關查調核對。

(2) 行政執行科成立後即全面清查各委託機關未結且未移送執行之罰鍰案件計 1,820 件，並已全數完成移送執行作業。101 年新版罰鍰作業系統上線後，101-102 年逾期未繳罰鍰案件完成移送比率均達 100%；103 年度逾期未繳罰鍰案件完成移送比率約達 84%，其餘案件現正由各裁處機關辦理送達或催繳作業，本局每月均定期函送統計報表予相關機關專責人員稽催控管。

2. 專責機關專業執行，有效提升罰鍰件數執行率：

(1) 行政執行科自成立 3 年多來(100 年 10 月 18 日-103 年 12 月 31 日)，辦理罰鍰案件移送執行總計 8,359 件(含執行憑證再移 1,732 件)。罰鍰行政執行案件在此期間收繳金額總計 1 億 7,638 萬 6,568 元。

(2) 規劃建置「行政罰鍰案件移送執行作業系統」，協助各委託機關控管罰鍰案件辦理進度，確實將逾期未繳罰鍰案件送交本局移送執行；

另外，積極協調各行政執行分署，將本局移送之案件列入優先處理，本局則主動配合各執行分署，以專人專車方式，導引執行分署執行人員至義務人戶籍、財產所在地現場執行，以縮短執行期間，提升執行效率及速度。

(3)統計 100-103 年各委託機關罰鍰「件數執行率」（當年度罰鍰已收繳件數/當年度罰鍰總件數），顯示平均有 80%之案件有執行所得，執行成效顯著。

1. 罰鍰作業系統新增「影像管理功能」：

行政執行科成立初期，辦理移送案件相關資料(如：執行命令、執行憑證、收款證明等)係逐筆掃描建檔，人工作業較為繁瑣，爰於 102 年新增影像管理功能，利用影像數位化及文字辨識等技術，快速將各種紙本文書掃描、辨識、回寫並對映回罰鍰系統，此功能可減少人工繕打、比對資料可能產生之疏漏，且移送資料得以便捷保存、查閱或電子傳送，有助於提升行政作業效率，節省紙張與郵資之支出。

2. 訂定罰鍰案件清理及管考計畫，協助各委託機關控管罰鍰案件辦理進度：

為協助各機關有效控管罰鍰案件辦理進度，本局採行后述 3 項措施：(1)罰鍰作業系統新增預警通知功能，提醒承辦人儘速辦理；(2)每月定期檢送罰鍰案件執行情形統計報表予各機關控管執行進度；(3)每年定期會同財政局及主計處針對各機關罰鍰案件執行情形辦理年度考核，除輔導各機關承辦人正確且有效率辦理裁罰業務外，就執行成效優良之機關核予獎勵，就考核缺失部分則要求機關限期改善，以健全本府行政罰鍰案件之管理制度。

3. 推動罰鍰多元繳款計畫，便利民眾快速繳款：

以前各委託機關開立之罰鍰案件，民眾僅能至機關指定之臺灣銀行、郵局或農會臨櫃繳款，為加強便民服務措施，爰於 103 年統合各委託機關之收繳作業，讓原有單一之銀行臨櫃繳納管道，增加「自

動櫃員機(ATM)及超商繳款」等複式繳納管道，民眾持各委託機關開立之繳費單可至統一、全家、萊爾富、OK 等四大超商、ATM 自動櫃員機、臺灣銀行、農會及郵局等代收機構繳納罰鍰，並可利用網路轉帳匯款，便利民眾快速繳納罰鍰，提昇為民服務品質。

## 二、資源分配檢討

法制局員額編制計有職員 67 人，約聘僱人員 3 人、技工(含工友及駕駛)3 人。計有 6 個業務單位(法規諮詢科、法規審議科、行政救濟科、採購申訴審議科、消費者保護官室及行政執行科)及 4 個幕僚單位(秘書室、人事室、會計室及政風室)。

104 年度預算編列為 1 億 5,481 萬 8 千元(包括經常門 1 億 1,386 萬 8 千元及、第 1 預備金 50 萬元、資本門 45 萬元及國家賠償準備金 4 千萬元)。

### (一) 法規諮詢科

法規疑義解釋、法制會稿、法規教育訓練、宣導等事項。104 年度預算佔本局總預算 1%。

### (二) 法規審議科

辦理自治法規之審議及公(發)布作業、行政規則之審查、各業務機關(單位)法規會稿案件之擬辦及舉辦法規講習及研討會等工作。104 年度預算佔本局總預算 1.69%。

### (三) 行政救濟科

辦理人民不服本府所屬機關行政處分提起訴願案件之處理、訴願法相關法規之講習及業務研討會、訴願業務之規劃與輔導、訴願法令宣導等。104 年度預算佔本局總預算 1.70%。

### (四) 採購申訴審議科

辦理本市調解行政業務、民眾法律扶助服務、採購申訴及履約爭議調解、本府國家賠償事件處理委員會之業務等事項。104 年度預算佔本局總預算 8.77%、104 年度國家賠償準備金佔 25.83%。

(五) 消費者保護官室

消費者保護之法令諮詢、教育宣導、消費爭議申訴處理及調解等事項。104 年度預算佔本局總預算 2.75%。

(六) 行政執行科

目前接受都市發展局等 18 個機關委託辦理行政裁罰移送執行業務，及執行(債權)憑證再移送執行等事項，104 年度預算佔本局總預算 2.49%。

(七) 秘書室

辦理研考、文書、檔案、印信、公關、法制、採購、財產管理、資訊管理、財產管理、工友、技工及駕駛之管理、公共關係、新聞訊息發布及事務管理等工作。104 年度預算佔本局總預算 55.11%(包含會計室、人事室及政風室經費)、第 1 預備金佔 0.32%及一般建築及設備費佔 0.29%。

(八) 人事室

辦理本局組織編制、任免遷調、考績獎懲、差假管理、待遇福利、退休撫卹、人事資料管理資訊化等工作。

(九) 會計室

本局預算、決算之編列、預算執行之控管、採購事項之監辦及其他相關會計事項業務暨各項統計業務之處理。

(十) 政風室

協助機關維護公務機密及安全、宣導行銷廉政法令、稽核清查機關易滋弊端業務、受理民眾陳情檢舉貪瀆事件、推動與執行陽光法案及其他有關廉政事項。

表 1 104 年員額及經費配置表

104 年	員額及經費配置表	
業務別	編制員額	預算所佔比例
法制局	67	100%
局長	1	0%
副局長	1	0%
主任秘書	1	0%
專門委員	1	0%
法規諮詢	8	1%
法規審議	7	1.69%
行政救濟	12	1.71%
採購申訴審議	9	8.78%
消費者保護	8	2.75%
行政執行	7	2.5%
秘書室	7	55.12%
人事室	2	
會計室	2	
政風室	1	
國家賠償準備金		25.84%
第一預備金		0.32%
一般建築及設備費		0.29%

## 參、策略績效目標與衡量指標

### 一、策略績效目標

#### (一) 業務面向策略績效目標

##### 1. 提供法制會稿意見，協助業務機關解決法規疑義。(策略績效目標一)

配合本府各機關業務之需求，迅速對各機關之法制會稿提供具體意見供參，解除其執行業務有違法之疑慮，有效提升各機關之施政品質，同時保障本府及所屬各機關同仁能落實依法行政及迅速有效推動業務。

##### 2. 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(策略績效目標二)

對於本府各機關主政之重大市政建設(含促參案件)及提送審議或審查之自治法規提案，藉由市政相關新聞訊息或法規諮詢科、審議科於承辦過程及法規委員會審議法規時委員之質疑等管道，所發現之實務法制作業及法規適用之問題提出研究報告，經簽奉市長或局長核准，移交業務機關參考或發表於本局電子報、年報或網站等平臺，以協助機關處理實務問題，並促其檢討修正法理不合之處，進而符合依法行政之要求。

##### 3. 提升行政罰鍰案件移送執行處理效率(策略績效目標三)

行政執行重於迅速有效，本局收受各委託機關送交逾期未繳罰鍰之裁處案件後，即分派專責人員向戶政機關及稅捐稽徵機關查調受處分人之戶籍及財產資料，同時審查裁處書送達形式合法性，如發現有疑義者，則請原裁處機關儘速補正，避免案件移送後復遭行政執行分署以裁處書未經合法送達而退件，影響行政效能及民眾權益；以往針對執行案件資料齊備者，原則上於收案後 30 天內移送各行政執行分署執行，為提升執行效率，本局將洽請戶政及稅捐機關儘速提供所查調之資料，儘可能將移送執行之作業時間縮短於 25 天內完成。

#### 4. 提升本府訴願案件處理之效率及效能（策略績效目標四）

憲法第 16 條明文規定保障人民有訴願之救濟權利，而訴願制度之設計，在使人民權益受到行政機關違法或不當處分之侵害時，能即時提供人民請求救濟之管道。是訴願案件之處理，除需注重其訴願決定之品質外，並應提升審議之速度，以使人民權益獲得迅速、有效之保障。本府之訴願案件自 94 年以來，均於 3 個月法定期限內辦結，惟自 99 年底縣市合併升格為直轄市後，訴願案件一年比一年增多，從 100 年到 103 年間，案件數量成長近 3 倍之多；加上人民自我權益保護之意識抬頭，預期未來仍有大幅成長空間。因此，將如何在有限人力下，繼續維持訴願決定之品質及提升審議效率，輔導各機關提升處分作成之品質，作為本局現階段重要之目標。

#### 5. 強化法制專業知識，提升行政行為品質（策略績效目標五）

- (1) 公務人員為執法者，其應先熟諳法律始得於執法過程中保障民眾之權利，學習法律課程是其權利也是義務，藉此減少瑕疵或無效之行政處分，提升專業並塑造「精實、效能」的市府團隊。
- (2) 辦理常年法規教育訓練及法規宣導，使本府及所屬機關同仁推動及執行業務，均能依法行政，免遭質疑違法之羈束，並增進本府及所屬各機關認識用法能力及學習相關業務法律知識，使本府及所屬各機關同仁在適用法律上得心應手，於執法過程中確實保障民眾之權利，並可提升行政效率，亦可維持廉能及操守。

#### 6. 提高採購履約調解案件出具調解建議或方案之比率，積極促成調解成立（策略績效目標六）

為使政府採購爭議解決機制有效發揮，加強本府採購申訴審議委員會委員之組成，以積極之態度辦理採購履約爭議調解案件，運用出具調解建議書或調解方案之方式，有效促成調解成立。

#### 7. 強化法律扶助服務品質及調解業務為民服務功能（策略績效目標七）

民眾遭遇法律問題時，往往不知所措，無法妥善處理，雖政府設有

法律扶助基金會等機構可協助弱勢民眾，但由本府直接提供適當法律扶助服務之協助，並於各區公所設立法律諮詢服務處，將可就近協助民眾解決其問題。調解業務之推動，除可疏減訟源、促進地方和諧及減少浪費司法資源外，亦提供民眾更快速解決紛爭之途徑。未來將加強下列措施：

- (1) 為提昇法律扶助志工服務民眾之品質，加強辦理志工專業教育訓練及舉辦經驗交流學習觀摩活動，藉由觀摩其他機構志願服務之情形，以增進志工專業效能，俾能有效提昇民眾服務品質。
- (2) 簡化流程、縮短處理時程，讓民眾糾紛爭議儘速獲致解決，避免因為案件久懸未決而影響民眾權益。
- (3) 加強為民服務功能，避免民眾因平日上班不便請假，無法參加調解，試辦部分區公所提供民眾夜間或假日調解的聲請，未來如成效良好，則推廣至本市各區辦理。
- (4) 提供網路、電話申辦調解服務，提供快速便捷之申請管道，不用親至區公所申請，以減少民眾及承辦人員時間及人力負擔，並提升服務效能。

#### 8. 提升消費者申訴(含調解)案件處理效能及服務中心為民服務功能 (策略績效目標八)

- (1) 辦理志工及承辦人之消費者保護法及相關實務經驗講習，增進相關人員專業知能，俾能有效提供消費者正確資訊及解答諮詢之問題。
- (2) 設置網路、傳真、電話申辦消費調解服務，提供快速便捷之申請管道，讓消費者對消費爭議申訴(含調解)案件，不用親至本府申請，以減少有關人員時間及人力負擔，並提升行政效能。
- (3) 簡化流程、縮短處理時程，讓民眾與企業經營者間之消費糾紛儘速獲致解決，縮短消費申訴及調解案件處理時限，由 30 日朝 25 日縮短，使消費者與企業間之消費爭議事件能迅速有效獲得解

決，俾免爭議案件久懸未決而影響消費者權益。

## (二) 人力面向策略績效目標

1. 依據身心障礙者權益保障法規定，各級政府機關、公立學校及公營事業機構員工總人數在三十四人以上者，進用具有就業能力之身心障礙者人數，不得低於員工總人數百分之三。
2. 依據本府各年度訂定提列考試職缺比例規定，提報本局考試職缺。
3. 積極推動終身學習，鼓勵同仁參加由本局主辦或行政院、法務部等相關單位舉辦之專業訓練課程，加強承辦人之專業素養，提升業務處理能力與品質。另鼓勵同仁參與專業訓練以外之課程，如情緒管理、身體保健、生涯規劃、休閒旅遊等講習與課程，協助同仁自我發展及提升工作情緒，間接提升工作品質。以參加訓練課程（或講習）之年平均時數為績效衡量指標。
4. 鼓勵員工踴躍參加語文檢定，提高語文檢定通過率。

## (三) 經費面向策略績效目標

依據預算法、政府採購法及相關規定，配合年度施政計畫執行預算，並以推動本局法規諮詢、法規整理、行政救濟、調解行政、採購申訴、法律扶助、國家賠償、消費者保護等及行政執行為民服務具體績效為目標。

## 二、衡量指標

### (一) 業務面向策略績效目標

策略績效目標		衡量指標								
		衡量指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度目標值				
						104	105	106	107	
一	提供法制會稿意見，協助業務機關解決法規疑義（10%）	一	自治法規修法建議及適法性疑義解釋完成數（5%）	1	統計數據	提出修法建議及適法性解釋案件/總件數*100%	94%	95%	96%	97%
		二	會稿數量依公文會簽規定期限完成數（5%）	1	統計數據	依限完成件數/會稿總數件數*100%	94%	95%	96%	97%
二	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（5%）	一	推動同仁提出自治法規實務法制作業及市政建設法規適用問題研究報告（5%）	1	統計數據	研究報告總件數	10件	12件	12件	13件
三	提升行政罰鍰案件移送執行處理效率（10%）	一	縮短案件移送執行處理天數（10%）	1	統計數據	收案後 25 天內移送執行案件數/總移送案件數*100%	89%	91%	92%	92%
四	提升本府訴願案件處理之效率及效能（10%）	一	縮短案件處理天數（10%）	1	統計數據	收案三個月內案辦結件數/總辦結案件數*100%	93%	95%	95%	96%
五	強化法制專業知識，提升行政行為品質（10%）	一	推動公務人員法制課程之學習（10%）	1	統計數據	受訓總人次	2000人 次	2450人 次	2500人 次	2650人 次
六	提高採購履約調解案件出具調解建議或方案之比率（5%）	一	採購履約爭議調解案件積極出具調解建議或方案（5%）	1	統計數據	受理採購履約爭議調解案件出具調解建議或方案之比率	87%	88%	89%	90%

策略績效目標		衡量指標								
		衡量指標	評估 體制	評估 方式	衡量標準	年度目標值				
						104	105	106	107	
七	強化法律扶助服務品質及調解業務為民服務功能(10%)	一	辦理法律常識講習及調解業務法令(5%)	1	統計數據	本府及各區公所辦理法律常識講習及調解業務法令場次	12	14	16	18
		二	辦理本府及加強區公所法律諮詢及調解申請線上便民服務(5%)	1	統計數據	受理法律諮詢及調解線上申辦次數	4500	4500	4500	4500
八	提升消費者申訴(含調解)案件處理效能及服務中心為民服務功能(10%)	一	辦理志工及承辦人之消費者保護法及相關實務經驗講習。(3%)	1	統計數據	辦理消費申訴研討、觀摩、及交流研習活動講習場次。	12	13	14	15
		二	網路、傳真、電話申辦消費申訴(含調解)服務(3%)	1	統計數據	電話、網路申辦件數/申請消費申訴調解總件數×100%	65%	69%	69%	71%
		三	縮短調解案件處理天數(4%)	1	統計數據	收案 25 天內案辦結件數/總辦結案件數×100%	80%	90%	90%	95%

(二) 人力面向策略績效目標

策略績效目標		衡量指標								
		衡量指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度目標值				
						104	105	106	107	
一	合理調整機關員額，建立活力政府(10%)	一	依法足額進用身心障礙人員及原住民人數(5%)	1	統計數據	是否依法足額進用身心障礙及原住民人員 1代表是 0代表否	1	1	1	1
		二	分發考試及格人員比例(5%)	1	統計數據	機關提報考試職缺數÷機關年度總出缺數)×100%	40%	40%	40%	40%
二	提升公務人力素質，建構優質行政團隊(5%)	一	公務人員終身學習(2%)	1	統計數據	本府所屬機關學校年度內學習時數達40小時(含與業務相關學習時數達20小時)之公務人員人數/本府所屬機關學校公務人員總數	80%	85%	90%	90%
		二	員工通過語文檢定(3%)	1	統計數據	員工已通過語文檢定總數(通過英檢人數)/現有員額(經過銓審之總人數)×100%(每年2%成長)	53%	55%	57%	59%

(三) 經費面向策略績效目標

策略績效目標		衡量指標								
		衡量指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度目標值				
						104	105	106	107	
一	節約政府支出，合理分配資源(15%)	一	經常門預算執行率(7%)	1	統計數據	(經常門實支數+應付未付數+節餘數)/經常門預算數×100%	80%	80%	80%	80%
		二	資本門預算執行率(8%)	1	統計數據	(資本門實支數+應付未付數+節餘數)/資本門預算數×100%	80%	80%	80%	80%

## **肆、計畫內容摘要**

### **一、提供法制意見，協助業務機關解決法規疑義**

- (一) 因應業務機關因立法研擬自治法規或行政規則過程中，發生未能思慮周密而發生法規適用或解釋上疑義之情形時，由本局蒐集當時立法資料作出適法解釋，或諮詢專家學者提供修法建議及提出適法性解釋，澈底解決法規疑義避免延宕市政推動。
- (二) 配合本府及所屬各機關業務之需求，迅速對各機關之法規會稿會簽提供法律意見，解除其執行業務有違法之疑慮，同時保障本府及所屬各機關同仁能落實依法行政及迅速有效推動業務。

### **二、協助各機關處理重大市政建設及法規審議案，提出法律問題研究報告，解決相關法律疑義**

- (一) 對於本府各機關主政之重大市政建設及各類促參案件，藉由市政相關新聞訊息或法規諮詢科、審議科於承辦過程所發現之法規（契約）適用之問題提出研究報告，經簽奉市長或局長核准，移交業務機關參考或發表於本局電子報、年報或網站等平臺，供各機關實務之參考，俾協助其處理實務問題。
- (二) 配合法規審議程序，對於各機關提送審議或審查之自治法規提案，於立法程序中所發生之疑問亦或法制業務輔導訪視所發現定期提出法規實務引疑研究報告，以精進本局同仁專業，並促使機關檢討修正法理不合之處，進而符合依法行政之要求。

### **三、加強本局與各行政執行分署間電子資料交換系統，有效掌握行政執行案件執行進度，提高罰鍰案件執行效率**

- (一) 主動與戶政及稅捐機關協商儘速提供本局所查調之資料，以縮短行政罰鍰案件移送執行之辦理天數，並提升執行效率。
- (二) 強化本局與各行政執行分署電子資料聯繫功能，在本府罰鍰案件作業系統新增本局移送案件與各執行分署收案、銷帳或結案資料交互核對功能，以確保雙方案件資料之一致性，並縮短雙方收繳紀錄更新之時

間差，避免超額執行，保障民眾權益。

(三)持續協調各行政執行分署積極執行本局移送案件，並指派專人專車配合執行分署各項執行作為，以提升執行效率及效能。

(四)為加強便民措施，擬於 104 年建置各委託機關罰鍰案件單一線上查詢系統，俾利受處分人可透過本局全球資訊網路，登錄受處分人資料，即時查詢其罰鍰案件及已繳(欠繳)金額等資訊。

#### **四、提升訴願案件之審議效率及作成訴願決定之品質，彙整案件類型及分析原處分被撤銷原因，作為業務機關改進之參考**

(一)提高本府訴願審議委員會之外聘委員比例，網羅各方學者專家參與，以提高案件審議之公正性及適法性，增加人民之信賴感。

(二)落實「預審」制度、增加訴願審議會會議召開次數，縮短訴願案件辦理天數，落實保障人民權益。

(三)主動通知陳述意見及言詞辯論程序，以釐清事實真相並正確適用法令。

(四)定期辦理訴願業務講習及業務研討會，增強第一線執法人員之法制觀念及吸收新知，根本減少訴願案件發生率，間接降低民怨。

(五)分析檢討被各級行政法院撤銷之訴願決定書，作為審議類似案件之參考，加強訴願決定書之適法性。

(六)每年度彙整訴願案件的類別及被撤銷之原因，檢送本府所屬各機關作為改進之參考。

#### **五、強化法制專業知識，提升行政行為品質**

(一)辦理常年法規教育訓練及法規宣導，使本府及所屬機關同仁推動及執行業務，均能依法行政，免遭質疑違法之羈束，並增進本府及所屬各機關認識用法能力及學習相關業務法律知識，使本府及所屬各機關同仁在適用法律上得心應手，於執法過程中確實保障民眾之權利，並可提升行政效率，亦可維持廉能及操守。

(二)每年舉辦國家賠償及採購爭議處理法制與實務講習，並以編制內人

員為優先講習對象，提升本府暨所屬機關公務人員法制專業知識。

- (三) 為提升本府所屬各機關辦理行政救濟案件品質，增進行政效能，由本局派員至本府所屬各機關，藉由座談、討論方式，輔導各機關辦理行政救濟案件，具體實現依法行政原則，落實保障人權之法治目標。
- (四) 加強訴願法令宣導，製作訴願宣導摺頁及海報或宣導品，藉由淺顯易懂的文字解說，增進民眾對訴願制度之瞭解，並善加利用此一制度，以保障自身權益。
- (五) 講習相關文字檔、影音檔將儘可能張貼上網，提供公務人員線上學習之機會。

#### **六、提升本府採購申訴、履約爭議事件處理之效率及效能**

- (一) 協助本府採購申訴審議委員會委員掌控案件辦理時效。
- (二) 提供民眾線上查詢採購申訴及履約爭議事件辦理進度。
- (三) 健全本府採購申訴審議委員會之組織，網羅政府採購相關領域之學者專家參與，以提高案件審議之公正性及適法性。
- (四) 協助本府採購申訴審議委員會委員就受理調解案件積極出具調解建議或方案並詳細載明具體理由，期能提高調解成立率。
- (五) 針對廠商與機關進行問卷調查，藉以瞭解本府採購申訴審議委員會業務運作之成效，並作為業務改進之參考。
- (六) 分析檢討本府各機關採購爭議案件之仲裁判斷或法院判決書，作為本府採購申訴審議委員會及相關招標機關辦理類似案件之參考。

#### **七、強化法律扶助服務品質及調解業務為民服務功能**

- (一) 持續與財團法人法律扶助基金會台中分會合作，在 15 個區公所增加每週兩次的視訊法律諮詢時段，擴大服務場次時間。
- (二) 加強評鑑顧問律師出席率及民眾滿意度調查，落實遴聘律師審查機制，充實法律顧問陣容，提供更專業之服務。
- (三) 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

線上即可申請，提高為民服務品質。

- (四) 配合未來辦公廳舍之調整，改善區公所調解場所，設置獨立隱密調解室，確保當事人之隱私權，俾有效率地進行調解。
- (五) 設置調解等候休息室，避免調解前讓調解委員與兩造當事人之一共處一室，引起不公平之聯想，或兩造當事人共處一室引發衝突糾紛。
- (六) 運用多媒體、平面廣告、及網際網路宣導法律常識及調解功能，增進市民法律知識，瞭解調解業務之優點，鼓勵民眾利用調解方式解決紛爭。
- (七) 增設網路及電話申辦法律扶助諮詢及調解服務，民眾透過線上即可申請，提高為民服務品質。
- (八) 辦理法律常識講習、調解講習及交流觀摩，增進調解委員及調解秘書之法律知識及調解技巧。

#### **八、提升消費者申訴(含調解)案件之處理及服務中心為民服務功能**

- (一) 辦理志工及承辦人之消費者保護法及相關實務經驗講習，增進相關人員專業知能，俾能有效提供消費者正確資訊及解答諮詢之問題。
- (二) 提供網路、電話消費申訴申辦服務，並於「消保園地」網站時即提供消費警訊、消保新聞、消保法規、消保問題問答、各項申辦表格文件及流程，使民眾即時獲得消費警訊及瞭解申辦流程，確保消費者權益，提供快速便捷之申請管道，讓消費者對消費爭議調解案件，不用親至本府申請，以減少有關人員時間及人力負擔，並提升行政效能。
- (三) 利用傳播媒體及各項說明會、社區大學、教師研習會、社區發展協會活動等場合，宣導各項行政措施、績效及消費者保護相關資訊，蒐集消保之民情輿情，經查證相關事實後，適時公布、增(修)改消保園地網站上有關消費保護資訊，提供消費者正確資訊。
- (四) 簡化流程、縮短處理時程，讓民眾與企業經營者間之消費糾紛儘速獲致解決，縮短消費申訴及調解案件處理時限，使消費者與企業間

之消費爭議事件，能迅速有效獲得解決，避免爭議案件久懸未決而影響消費者權益。

- (五) 透過申訴及調解案件處理中發現爭議源頭，強化消保官稽查之能量，對於爭議案件之形成如屬業者措施行為所致者，將進行行業稽查及導正，使消費者與企業間之消費爭議能防犯於事前，進一步確保消費者權益。
- (六) 強化消費爭議調解委員素質及結構，提供優質便捷消費爭議案件處理品質。
- (七) 設置隱密獨立調解及協商室、充實及更新各項服務設施、設備、標示及美（綠）化環境，提升舒適優質的服務場所。

## 伍、中程施政計畫經費總需求表

單位：千元

策略績效目標 計畫名稱	以前年度 已列預算 數	104 年度	105 年度	106 年度	107 年度	108 年度以 後經費需求	104 至 107 年度合計	總 計	計畫性質		備註
									公共 建設	社會 發展	
1. 提供法制會稿意見，協助業務機關解決法規疑義 1.1 法規疑義解釋事項 1.2 法制會稿事項	0	0	0	0	0	0	0	0		√  √ √	
2. 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	0	0	0	0	0	0	0	0		√	
3. 提高行政罰鍰執行率	3,781	3,866	3,866	3,866	3,866	3,866	15,464	23,111		√	
4. 提升本府訴願案件處理之效率及效能	1,979	2,219	2,219	2,219	2,219	2,219	8,876	13,074		√	
5. 強化法制專業知識行政行為品質 5.1 法規教育訓練及法規宣導	1,274 874	1,304 904	1,304 904	1,304 904	1,304 904	1,304 904	5,216 3,616	7,794 5,394		√ √	

策略績效目標 計畫名稱	以前年度 已列預算 數	104 年度	105 年度	106 年度	107 年度	108 年度以 後經費需求	104 至 107 年度合計	總 計	計畫性質		備註
									公共 建設	社會 發展	
5.2 國家賠償及採購 爭議處理法制與 實務講習	200	200	200	200	200	200	800	1,200		√	
5.3 訴願法令講習	200	200	200	200	200	200	800	1,200		√	
6. 提高採購履約調解 案件出具調解建議 或方案之比率	1,476	1,516	1,516	1,516	1,516	1,516	6,064	9,056		√	
7. 強化法律扶助服務 品質及調解業務為 民服務功能	7,500	7,500	7,500	7,500	7,500	7,500	30,000	45,000		√	
8. 提升消費者調解及 服務中心為民服務 功能	1,119	1,119	1,119	1,119	1,119	1,119	4,476	6,714		√	
總 計	17,129	17,524	17,524	17,524	17,524	17,524	70,096	104,749			

