

臺中市政府「廉能透明獎」精進發展類申請表

提案機關	臺中市西屯區公所
單位主管職稱及姓名	民政課課長 李千慧
主要辦理人員及負責工作	民政課課員 游宜蓁 調解業務承辦人
協助辦理人員及負責工作	民政課技士 李豈嫻 調解業務協辦人員
透明化措施名稱	精進調解業務創新服務及透明化措施
曾獲獎項	(敘述曾獲第幾屆廉能透明獎之何種獎項) 108年廉能透明獎公所廉能類-優選
措施簡介	鑒於日益複雜又快速發展的現代社會中，紛爭事件不僅呈倍數增加，複雜和困難程度更是前有未見，本所整合「主動公開資訊」、「簡化作業流程」、「提升專業服務」，繼而「配合法制變革，優化作業流程」及「行動調解列車、據點服務到位」等多元創新服務及透明化措施，全面提升調解業務行政效能，強化定紛止爭及紓減訟源效益，化解外界誤認黑箱作業之疑慮，以內部自律與外部監督的雙重防弊效果，建構「富市台中・新好生活・陽光政治・效能政府」施政目標。
有無針對業務面向持續檢討改善、導入新技術及增加新的加值服務措施 (25 %)	(請說明原參賽獲獎之提案內容) 本區幅員廣闊、人口密集，且位處交通要塞，每年受理之調解案件量居全市之冠，且有持續增長的趨勢。因案件量大，民眾等候費時，外界或有誤認黑箱作業、不當聯想之疑慮，透過下列措施達到興利防弊及外部監督價值： 一、本所運用調解業務整合系統，每件調解文書作業時程由40分鐘縮短為18分鐘，節省民眾等候時間。 二、本所陸續增設13間獨立調解室，確保民眾隱私權，調解期程亦大幅縮短25%以上。 三、每年舉辦4場次教育訓練提升調解委員專業素養，90%以上案件獲得和解，且連續6年報送法院核定率維持100%，公信力已獲民眾認可及法院肯定。 四、本所調解案件之分案除依專長指派外，並採隨機分案，避免遭人詬病委員與當事人熟識、偏頗不公之現象

	(請說明本次參賽提案之新增內容) 一、「配合法制變革，優化作業流程」 109年12月25日，立法院三讀通過民法修正案，將「成年」年齡正式從滿20歲下修到滿18歲，並訂於112年1月1日正式施行。其中有關完全行為能力部分，牽動能獨立以法律行為負義務而有程序或訴訟能力，對調解案件而言也有影響。特別是18歲以上至20歲未滿的新制成年人，屆時例如：簽署契約、「調解書」等即可獨立有效為之，影響甚鉅。 為瞭解本所調解會辦理之調解案件中，有多少案件會因為民法調降成年年齡而受影響，針對110年辦理之未成年案件予以統計分析。 二、「行動調解列車、據點服務到位」--調解服務零距離 西屯區擁有一支專業且熱忱的調解團隊，致力於化解糾紛、促進社會和諧。然而，許多社區居民對於公所調解業務的功能與好處認識不足。身兼福瑞社區發展協會理事長的<u>曹純媛</u>調解委員，觀察到社區關懷據點的長輩對於調解制度的了解有限，因此提出「行動調解列車到據點服務」的構想，希望將服務主動帶入社區，讓居民能夠更便利地獲取調解相關資訊，進而減少訴訟發生。
執行績效有無顯著提升（25 %）	(請說明原參賽獲獎之提案內容) 本所透過各項創新，辦案的調解案件，歷年來為臺中市各區第一多，年平均結案1,964件，97年至108年，年平均成立率93.4%，法院核定比率99.9%。
	(請說明本次參賽提案之新增內容) 本所透過各項創新增值服務，近年來辦案的調解案件年平均逾2000件，維持臺中市各區第一多，從109年至113年，年平均結案2,317件，年平均成立率高達95.5%，法院核定比率100%。 從105年至112年更連續8年獲法務部評列臺中市組第一名佳績，連續16年獲得法務部評列為績優調解委員會。
包含原系統（或措施）便捷性、完整性及安全性問題剖析、提案	(請說明原參賽獲獎之提案內容) 民眾於日常生活中難免遇到民事、刑事糾紛，如循法院訴訟程序，往往曠日費時。為提供民眾與時俱進之優質服務，本所致力推動調解聲請書表「精簡」及申辦流程「簡化」，並運用相關便捷性、完整性及安全性措施，冀以化繁為簡，縮短民眾等候時間，俾全面提升行政效能、減少外界疑慮：

改良處理及精進 方案之完整程度 (20 %)	一、運用調解業務整合系統：本所運用調解業務整合系統，經內部計算數據，每件調解文書作業時程由40分鐘縮短為18分鐘。 二、結合檔案數位化查詢調閱系統：目前陸續利用該系統將調解檔案數位化，提供民眾快速便捷調閱調解檔案管道。 三、推動免書證免謄本便民服務：調解案件之當事人如為未成年，則須確認監護權，即時提供服務降低民怨。 四、簡化調解表單：本所推動調解聲請書表「精簡」，並提供各式範例，且於本所網站主動公開。 (請說明本次參賽提案之新增內容) 一、「配合法制變革，優化作業流程」 民法「成年」年齡從20歲下修到18歲，是我國法制上重大變革，對調解案件亦有相當影響。因此，本所俟新法施行後一段過渡期間內，如有受理該年齡層之新制成年人調解事件時，於送達調解通知書併附書面資料，貼心提醒調解當事人，若有調解意思表示不完足等疑慮，得偕同其父、母分別或共同參與調解程序，以保障該新制成年人的程序及實體利益。 二、「行動調解列車、據點服務到位」 本所推動「行動調解列車」計畫，將調解服務主動送進社區，強化在地連結與法律教育。主要措施如下： 1. 成立責任關懷小組：由西屯區調解委員分組，與社區發展協會合作，透過座談交流分享實務案例，提升居民法律知能。 2. 主題式關懷服務：針對常見調解爭議與社會關注議題設計主題講座，本期聚焦「調解機制介紹與防詐騙宣導」，提高民眾自我保護意識。 3. 社區巡迴推廣：自113年5月至114年2月，預計巡迴10處社區關懷據點，深入推展服務。 4. 專業培訓強化內容：規劃行前講習，邀請專業律師授課，並由首站委員分享實務經驗，提升宣導質量與互動成效。 5. 辦理滿意度調查：針對巡迴據點進行居民滿意度評估，作為後續計畫滾動修正及政策優化之依據。
---------------------------------------	--

外部監督及滿意度成效是否提升 (20 %)	(請說明原參賽獲獎之提案內容) 本區幅員廣闊、人口密集，且位處交通要塞，每年受理之調解案件量居全市之冠，且有持續增長的趨勢。因案件量大，民眾等候費時，外界或有誤認黑箱作業、不當聯想之疑慮，透過下列措施達到興利防弊及外部監督價值： 一、本所運用調解業務整合系統，每件調解文書作業時程由40分鐘縮短為18分鐘，大幅節省民眾等候時間。 二、本所陸續增設調解室，調解期程亦大幅縮短25%以上，從受理到調解的期程由原先約20日，大幅縮短於15日完成。 三、本所每年固定舉辦4場次以上之調解業務教育訓練，提升調解委員專業素養及實務經驗，使本所調解會受理之案件，90%以上均妥適獲得當事人雙方合意和解；且近6年調解成立報送臺灣臺中地方法院核定率更維持100%，顯示本所調解業務之公信力已獲民眾認可及法院肯定。 四、本所調解案件之分案除依專長指派外，均隨機分案，避免遭人詬病委員與當事人熟識、偏頗不公之現象。 本所調解會始終秉持公平、公正原則辦理調解，連續10年獲得法務部評列為績優調解委員會，其中105年及106年更蟬聯本市第一名佳績。 (請說明本次參賽提案之新增內容) 一、法定成年年齡下修至18歲對調解制度影響重大，本所問卷調查民眾知悉程度及看法，並作為日後政策宣導及改進之參考。 問卷調查顯示，贊成者多認為有助於提高簽約與交易的便利性，尤以20至39歲族群為主；反對者則擔憂新制成年人經濟尚未獨立，需仰賴父母承擔損害賠償，尤以50至59歲家長比例較高。 目前本所每年協助逾200位未成年調解，新制簡化流程、提升便利性，但也衍生新成年人償付能力不足的問題，為後續政策宣導與制度調整的重要參考。 二、「行動調解列車、據點服務到位」 加強調解業務宣導的深度與廣度，打破既有的宣導模式框架，化被動為主動，將服務主動推廣到各社區的關懷據點，增加居民對調解制度的認識，並透過調解委員與社區居民面對面的交流互動，提高民眾對調解服務的接受度與信任感，學習以和平方式解決紛爭，減少法律訴訟，促進社會和諧。
----------------------------------	--

系統（或措施） 具體參考價值 （10 %）	（請說明原參賽獲獎之提案內容） 為保障人民知的權利，增進民眾對本所調解業務的信賴及認知，本所建構多元管道將調解業務相關規定、資訊、服務措施及申辦內容，以公開透明方式與民眾分享，讓資訊充分透明化、制度化及公開化，本所主動公開各項資訊說明如下： 一、主動公開業務資訊：本所訂定調解業務作業標準流程、調解注意事項及排定調解委員值班表，均於本所網站及調解會現場公開揭示，流程透明及簡單明瞭。 二、提供多元查詢管道：為符合民眾查詢調解聲辦案件相關訊息之需求，本所提供現場查詢、電話查詢及網路查詢案件進度，滿足民眾知的權益。
	（請說明本次參賽提案之新增內容） 一、民法「成年」年齡正式下修至18歲，對調解之影響。 本探討以110年度滿18歲至未滿20歲(90至91年次)之未成年為例，計170人(90年次58人、91年次112人)，調解結果應負賠償責任計78人(90年次28人、91年次50人)，賠付金額共計4,296,758元，試想如果這些案件是在民法調降成年年齡之後來調解，將有170位新制成年人可獨立出席調解，無需法定代理人代理之，而高達4,296,758元的賠償金，也將由這些新制成年人自行負擔，而這些新制成年人是否有經濟能力支付賠償金，也將面臨一大考驗，因此本所於寄發調解通知書新塹提醒得偕同父母共同參與程序，比保障新制成年人之權益。 二、「調解」是定紛止爭的法寶 行動調解列車不僅讓調解服務更貼近民眾，也透過深入社區的方式，提升居民對調解制度的認識與接受度。透過這項創新計畫，西屯區公所希望能夠真正落實「服務零距離」，進一步促進社會和諧。我們持續優化計畫內容，擴展服務範圍，讓更多民眾受益，為社區帶來更多正向影響！

相關附件	附件1. 民法新制成年修法對調解之影響 附件2. 行動調解列車到據點服務計畫及成果 附件3. 民國97至113年度西屯區調解業務績效統計一覽表
聯絡窗口	姓名：民政課課員游宜蓁 電話：(04)22556333#121 e-mail：PY0414@taichung.gov.tw

- 請參考「附錄、評審標準」具體敘明：興利行政、外部監控、防弊性、資訊公開、透明化程度等評核要項，並請敘明原參賽獲獎提案內容與本次參賽提案新增內容之差異性。
- 主要辦理人員及協助辦理人員請填寫姓名及負責之工作。
- 格式限制：
 - 一、透明化措施參獎申請表：
 - (1) 內文格式：標楷體字型，字體大小為14點，行距為固定行高18pt。
 - (2) 頁數：A4紙不超過3頁。
 - 二、相關附件：
 - (1) 內文格式：不限。
 - (2) 頁數：A4紙不超過20頁。

【附件1. 民法新制成年修法對調解之影響】

創新 1

【調解案件大數據分析】

~民法「成年」年齡正式下修至 18 歲，對調解之影響甚鉅

法定「成年」年齡從 20 歲下修到 18 歲，並訂於 112 年 1 月 1 日正式施行!

項目	修正前規定及影響	修正後規定及影響
民法 第 12 條 	滿 20 歲為成年	滿 18 歲為成年
訴訟 民事、行政訴訟 	未滿 20 歲 應由法定代理人代理為之	滿 18 歲即可獨立進行
調解 	未滿 20 歲 應由法定代理人代理為之	滿 18 歲即可獨立進行

本所針對 110 年調解成立案件，當事人為滿 18 歲至未滿 20 歲(90 至 91 年次)之未成年為探討，計有 170 人，調解結果應負賠償責任計 78 人，賠付金額共計 4,296,758 元，試想如果這些案件是在民法修正後來調解，將有 170 新進成年人可獨立出席調解，而其中高達 4,296,758 元的賠償金，也將由這些新進成年人自行負擔，而他們是否有經濟能力支付賠償金，也將面臨一大考驗。

110 年西屯區辦理【未成年】調解案件							
年次	人數	賠償方 (人)	賠付金額 (元)	受償方 (人數)	受償金額 (元)	自行負責 (人數)	被告 (人數)
90 年次	58	28	1,431,593	27	1,302,960	3	0
91 年次	112	50	2,865,165	53	4,153,535	8	1
92 年次	46	28	1,144,274	15	518,990	3	0
93 年次	8	3	71,750	4	2,166,000	1	0
94 年次	11	5	247,630	4	294,200	2	0
95-108 年次	32	1	16,000	15	259,000	16	0
合計	267	115	5,776,412	118	8,694,685	33	1

法定成年年齡下修至滿 18 歲，對調解之影響甚鉅，問卷調查民眾知悉程度及看法

1、民眾對我國民法修法調降成年年齡為 18 歲之知悉度



2、是否贊成民法調降成年年齡為 18 歲之立法修正理由



3、民眾贊成調降成年年齡的理由



4、民眾不贊成調降成年年齡的理由



本所調解會每年約協助逾 200 位的未成年完成調解，透過調降成年年齡的修法，對於調解當事人而言，簡化了書面文件及作業流程，增加便利性，但新制成年人是否有經濟能力支付賠償金，也將面臨一大考驗。



【附件2. 行動調解列車到據點服務計畫及成果】

臺中市西屯區行動調解列車到據點服務執行計畫

113.05.16

- 一、 依據：本所113年度工作計畫辦理。
- 二、 目的：本所為加強調解業務宣導的深度與廣度，打破既有的宣導模式框架，化被動為主動，將服務主動推廣到各社區的關懷據點，除了達到更積極有效的業務宣導外，冀期透過調解委員與社區居民面對面的交流互動，達到化解糾紛及疏減訟源效益。
- 三、 指導單位：臺中市政府法制局
- 四、 主辦單位：臺中市西屯區公所
- 五、 協辦單位：臺中市西屯區各社區發展協會
- 六、 實施期程：113年5月至114年12月止(得視實際施行情形，調整期程)。
- 七、 實施方法：
 - (一)由本區調解委員分組成立責任關懷小組，與轄內社區發展協會攜手合作，推動委員走出調解會、進入關懷據點，以輕鬆座談方式，與社區居民面對面交流互動，從關懷出發，透過分享調解有關的生活議題，除了讓社區居民了解調解會的業務及功能，並落實權益保障。
 - (二)辦理行動調解列車到據點服務啟動儀式(辦理時間：113年5月27日星期一上午9時、辦理地點：福瑞社區關懷據點)，參加人員為法制局長官、本所長官、西屯區社區理事長、西屯區調解委員、社區居民等。
 - (三)關懷主題之設定，係挑選前年度調解案件較多之類型或現今社會關注之議題，並與社區居民權益息息相關之內容為宣導主題。
 - (四)113年5月至12月試行8個社區關懷據點，包含福瑞、福恩、何明、永安、協和、上石、惠來、何德等社區關懷據點，每月一社區，由責任關懷小組深入社區關懷及宣導調解業務。
 - (五)辦理社區居民滿意度調查，作為後續推動行動調解列車到據點服務及定期滾動式檢討之參考。
- 八、 本計畫經區長核定後實施，如有未盡事宜，由本所民政課補充之。

113年度調解業務創新精進項目

西屯區「行動調解列車到社區據點服務」-調解服務零距離

西屯 行動調解列車啟動儀式 113.05.27

《新華報導》網站 • 天天上新新聞 •
西屯區行動調解列車到據點服務正式啟動囉！
5/27/2024 02:45:00 下午 新華報導網站 \ 報導



「調解」是定紛止爭的法寶，每個人都有權利使用這項服務，西屯區公所為推動調解服務深入各個角落，讓更多民眾認識調解的功能及好處，於今(27)日在福瑞社區關懷據點舉辦「行動調解列車到據點服務啟動儀式」，轄內民意代表、里長及各社區理事長等應邀參加共襄盛舉。

西屯 行前講習及委員培訓 113.06.05



▲蔡逸軒律師講授「詐欺案例分享及相關法律解析」

▲第一站責任委員分享「行動調解列車到據點服務」心得

西屯 行動調解列車行駛 10 個社區關懷據點服務

NO	社區名稱	日期及時間	地點	宣導對象及人數	責任委員
1	福瑞社區	113/05/27(一)09:30-10:30	福瑞社區關懷據點	社區居民、志工 62 人	曹純媛、林文信
2	永安社區	113/06/27(四)09:30-10:30	永安社區關懷據點	社區居民、志工 52 人	廖瑞美、謝順科
3	福恩社區	113/07/08(一)09:30-10:30	福恩社區關懷據點	社區居民、志工 55 人	王麗珠、陳桂香
4	協和社區	113/08/22(四)09:30-10:30	協和社區關懷據點	社區居民、志工 48 人	張勳元、莊永松
5	惠來社區	113/09/19(四)09:30-10:30	惠來社區關懷據點	社區居民、志工 56 人	謝豐源、徐淑嫻
6	何德社區	113/10/30(三)09:00-10:00	何德社區關懷據點	社區居民、志工 58 人	王 琮、蕭麗儀
7	上石社區	113/11/12(二)10:00-11:00	上石社區活動中心	社區居民、志工 52 人	陳惠真、張勳元
8	何明社區	113.12.02(一)09:30-11:00	何明社區關懷據點	社區居民、志工 54 人	廖學淵、何永銓
9	何成社區	114/01/09(四)10:00-11:00	何成社區活動中心	社區居民、志工 60 人	曹純媛、林文信
10	福雅社區	114/02/17(二)09:00-10:00	福雅社區活動中心	社區居民、志工 58 人	張明順、張勳元

西屯 居民問卷回饋

未來關注議題 (居民票選前 3 名)

- (1)繼承與贈與 (18%)
- (2)扶養問題 (16%)
- (3)房屋租賃 (12%)

生活法律講座 113.12.02



行動調解列車關懷據點服務成果照



【附件3. 民國97至113年度西屯區調解業務績效統計一覽表】

■97至113年度西屯區調解業務績效統計一覽表

年度(民國)	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113
結案件數	1,472	2,001	1,718	1,849	1,889	1,929	1,803	1,771	1,842	2,310	2,396	2,583	2,586	2,062	2,264	2,379	2,296
成立件數	1,328	1,804	1,611	1,739	1,697	1,760	1,725	1,696	1,762	2,191	2,285	2,439	2,443	1,974	2,157	2,282	2,205
核定件數	1,328	1,804	1,611	1,739	1,695	1,760	1,725	1,696	1,762	2,191	2,285	2,439	2,443	1,974	2,157	2,282	2,205
核定比例	100%	100%	100%	100%	99.9%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
成立比例	90.2	90.2%	93.8%	94.1%	89.8%	91.2%	95.7%	95.8%	95.7%	94.8%	95.4%	94.4%	94.5%	95.7%	95.3%	95.9%	96.0%
法務部 評鑑結果 (臺中市組)	第1名	第3名	第1名	第1名	第3名	第4名	第1名	第5名	第1名	第1名	第1名	第1名	第1名	第1名	第1名	第1名	(114.03. 24初評)