

**臺中市政府廉能透明獎
一般參賽類申請表**

提 案 機 關	臺中市北屯區公所
單 位 主 管 職 稱 及 姓 名	民政課 課長 吳先生
主 要 辦 理 人 員 及 負 責 工 作	民政課 課員 陳小姐 綜理調解相關業務
協 助 辦 理 人 員 及 負 責 工 作	民政課 里幹事 張小姐 協助辦理調解相關業務
透 明 化 措 施 名 稱	「調解免排隊，個資不外露：電腦智慧叫號系統」
措 施 簡 介	為保護調解當事人個資及增進行政作業效率，本區調解委員會自 105 年起於調解報到處設置叫號機與數位 LCD 顯示叫號螢幕等相關系統設備，調解當事人報到時先發給號碼單，輪到調解時則以機器叫號碼方式取代直接叫姓名，簡化調解作業流程及保護調解當事人個資。
興利防弊、外部監督價值 (28%)	一、 保護當事人個資：依據鄉鎮市調解條例第 19 條第 3 項規定略以：「對於調解事件，除已公開之事項外，應保守秘密」，除參與調解雙方當事人外，相關資訊不宜暴露於公開場所，本所每週辦理 2 場次調解，每場次報到人數約 100 人次，案量龐大，而傳統大聲唱讀人名方式易引發民眾有個資保護不夠周全之疑慮，為保護調解當事人個資，本所改採電腦智慧叫號方式，以維護民眾權益。 二、 簡易看懂調解室狀態：使用電腦智慧叫號系統搭配 LCD 螢幕顯示介面，民眾只需聽取號碼及看螢幕顯示，即可得知所安排之調解室，依叫號指示輕鬆找到調解室位置，簡化調解流程及提高行政效率，且 LCD 螢幕顯示全程公開透明化，有興利防弊及外部監督之價值。
流程標準化及公開化程度 (28%)	一、 調解報到流程標準化：民眾至調解會報到→專人指引領取號碼單→雙方當事人到齊→聽候叫號→LCD 螢幕顯示調解狀態→進入調解室開始調解。 二、 公開化程度：由本所服務人員輸入資訊，電腦智慧叫號系統自動讀取並公開撥放：「請○○號至○○號調解室

	第〇〇號桌進行調解」，且 LCD 螢幕一次可顯示 4 組號碼，足供大量民眾使用，程序透明並全程公開。
系統（或措施）便捷性、完整性及安全性 (18%)	約有八成民眾係初次至調解現場，多不了解報到程序與調解室位置，因而造成緊張惶恐不安之情緒，為提供完整清楚明瞭之調解流程，特設置電腦智慧叫號系統；民眾抵達調解會時，先由專業志工指引報到，並於報到窗口依序領取號碼單，接著只需等待系統叫號即可，報到程序便捷，另設有 LCD 螢幕顯示提醒民眾各調解室目前燈號狀態，過程中不對外公開當事人全名，以保護當事人個資。
民眾使用情形 (18%)	本區調解會 105 年度調解成立案件計 1,620 件，案件數量龐大，平均每週有 35 至 50 件案件成立，每週約 200 位民眾至本所調解會參加調解會議，藉由此電腦智慧叫號系統，取代傳統人力叫號，有效增進行政效率，避免調解報到現場混亂之狀況發生，民眾亦能清楚了解會議進行狀態，使調解流程進行順暢，並簡化民眾報到程序。
創新創意作為 (8%)	一般調解會議進行皆由人工叫號，民眾需自行尋找調解室，容易造成場面混亂，而本所案量龐大，每場次會議參加人數眾多，為簡化會議流程並增進行政效率，本所自 105 年起引進電腦智慧叫號系統，並配合 LCD 螢幕顯示燈號，使民眾能即刻得知調解號碼及調解室，本項措施能有效建立標準作業流程(SOP)並具有前瞻性，可作為本市各區調解會標竿學習之參考範例。
相 關 附 件	附件 1：鄉鎮市調解條例 附件 2：電腦智慧叫號系統使用狀況成果照片

- 請參考「柒、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。
- 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

名 稱	鄉鎮市調解條例 
修正日期	民國 98 年 12 月 30 日
法規類別	行政 > 法務部 > 法律事務目
第 1 條	鄉、鎮、市公所應設調解委員會，辦理下列調解事件： 一、民事事件。 二、告訴乃論之刑事事件。
第 2 條	調解委員會由委員七人至十五人組織之，並互選一人為主席。 鄉、鎮、市行政區域遼闊、人口眾多或事務較繁者，其委員名額得由縣政府酌增之。但最多不得超過二十五人。
第 3 條	調解委員會委員（以下簡稱調解委員），由鄉、鎮、市長遴選鄉、鎮、市內具有法律或其他專業知識及信望素孚之公正人士，提出加倍人數後，並將其姓名、學歷及經歷等資料，分別函請管轄地方法院或其分院及地方法院或其分院檢察署共同審查，遴選符合資格之規定名額，報縣政府備查後聘任之，任期四年。連任續聘時亦同。 調解委員出缺時，得補聘其缺額。但出缺人數達總人數三分之一以上，而所餘任期在一年以上者，應予補聘。 前項補聘之任期均至原任期屆滿時為止。 調解委員中婦女名額不得少於四分之一。
第 4 條	有下列情形之一者，不得為調解委員： 一、曾犯貪污罪，經判刑確定。 二、曾犯組織犯罪防制條例之罪，經提起公訴。 三、曾犯前二款以外之罪，受有期徒刑以上刑之裁判確定。但過失犯罪或受緩刑宣告或易科罰金者，不在此限。 四、曾受保安處分或感訓處分之裁判確定。 五、受破產宣告，尚未復權。 六、受監護或輔助宣告，尚未撤銷。
第 5 條	鄉、鎮、市長及民意代表均不得兼任調解委員。
第 6 條	鄉、鎮、市公所應於聘任調解委員並選定主席後十四日內，檢附第二條及第三條有關資料，分別函送縣政府、地方法院或其分院、地方法院或其分院檢察署備查，並函知當地警察機關。
第 7 條	調解委員會調解時，應有調解委員三人以上出席。但經兩造當事人之同意，得由調解委員一人逕行調解。
第 8 條	調解委員會開會時，主席因故不能出席者，由調解委員互推一人為臨時主席。

- 第 9 條 調解委員有第四條情形之一，或經通知而不出席調解全年達總次數三分之一以上者，應予解聘。
前項解聘，應送縣政府、地方法院或其分院、地方法院或其分院檢察署備查，並函知當地警察機關。
- 第 10 條 聲請調解，由當事人向調解委員會以書面或言詞為之。言詞聲請者，應製作筆錄；書面聲請者，應按他造人數提出繕本。
前項聲請，應表明調解事由及爭議情形。
第一條所定得調解事件已在第一審法院辯論終結者，不得聲請調解。
- 第 11 條 聲請調解，民事事件應得當事人之同意；告訴乃論之刑事事件應得被害人
之同意，始得進行調解。
- 第 12 條 第一審法院得將下列事件，裁定移付調解委員會調解：
一、民事訴訟法第四百零三條第一項規定之事件。
二、適宜調解之刑事附帶民事訴訟事件。
三、其他適宜調解之民事事件。
前項調解期間，訴訟程序停止進行。但調解委員會於受理移付後二個月內
不成立調解者，調解委員會應將該事件函送法院，續行訴訟程序。
第一項裁定不得抗告。
- 第 13 條 聲請調解事件之管轄如下：
一、兩造均在同一鄉、鎮、市居住者，由該鄉、鎮、市調解委員會調解。
二、兩造不在同一鄉、鎮、市居住者，民事事件由他造住、居所、營業所
、事務所所在地，刑事事件由他造住、居所所在地或犯罪地之鄉、鎮
、市調解委員會調解。
三、經兩造同意，並經接受聲請之鄉、鎮、市調解委員會同意者，得由該
鄉、鎮、市調解委員會調解，不受前二款之限制。
- 第 14 條 法院移付之調解事件，由被告住、居所、營業所、事務所所在地之調解委
員會調解。但經兩造同意由其他調解委員會調解，並經該調解委員會同意
者，不在此限。
- 第 15 條 調解委員會接受當事人之聲請或法院之移付後，應即決定調解期日，通知
當事人或其代理人到場。
前項由當事人聲請者，調解委員會並應將聲請書狀或言詞聲請筆錄繕本一
併送達他造；法院移付者，法院應將兩造當事人於訴訟進行之書狀影本
移送調解委員會。
第一項調解期日，應自受理聲請或移付之日起，不得逾十五日。但當事人
聲請延期者，得延長十日。
- 第 16 條 調解委員對於調解事項涉及本身或其同居家屬時，經當事人聲請，應行迴
避。

- 第 17 條 當事人兩造各得推舉一人至三人列席協同調解。
- 第 18 條 就調解事件有利害關係之第三人，經調解委員會之許可，得參加調解程序。
調解委員會並得逕行通知其參加。
前項有利害關係之第三人，經雙方當事人及其本人之同意，得加入為當事人。
- 第 19 條 調解，由調解委員於當地鄉、鎮、市公所或其他適當之處所行之。
調解程序，不公開之。但當事人另有約定者，不在此限。
調解委員、列席協同調解人及經辦調解事務之人，對於調解事件，除已公開之事項外，應保守秘密。
- 第 20 條 當事人無正當理由，於調解期日不到場者，視為調解不成立。但調解委員會認為有成立調解之望者，得另定調解期日。
- 第 21 條 調解應審究事實真相及兩造爭議之所在；並得為必要之調查。
調解委員會依本條例處理調解事件，得商請有關機關協助。
- 第 22 條 調解委員應本和平、懇切之態度，對當事人兩造為適當之勸導，並徵詢列席協同調解人之意見，就調解事件，酌擬公正合理辦法，力謀雙方之協和。
調解事件，對於當事人不得為任何處罰。
- 第 23 條 調解，除勘驗費應由當事人核實開支外，不得徵收任何費用，或以任何名義收受報酬。
- 第 24 條 調解委員或列席協同調解之人，有以強暴、脅迫或詐術進行調解，阻止起訴、告訴或自訴，或其他涉嫌犯罪之行為，當事人得依法訴究。
- 第 25 條 調解成立時，調解委員會應作成調解書，記載下列事項，並由當事人及出席調解委員簽名、蓋章或按指印：
一、當事人或其法定代理人之姓名、性別、年齡、職業、住、居所。如有參加調解之利害關係人時，其姓名、性別、年齡、職業、住、居所。
二、出席調解委員姓名及列席協同調解人之姓名、職業、住、居所。
三、調解事由。
四、調解成立之內容。
五、調解成立之場所。
六、調解成立之年、月、日。
前項調解書，調解委員會應於調解成立之日起三日內，報知鄉、鎮、市公所。
- 第 26 條 鄉、鎮、市公所應於調解成立之日起十日內，將調解書及卷證送請移付或管轄之法院審核。
前項調解書，法院應儘速審核，認其應予核定者，應由法官簽名並蓋法院

印信，除抽存一份外，併調解事件卷證發還鄉、鎮、市公所送達當事人。法院移付調解者，鄉、鎮、市公所應將送達證書影本函送移付之法院。法院因調解內容牴觸法令、違背公共秩序或善良風俗或不能強制執行而未予核定者，應將其理由通知鄉、鎮、市公所。法院移付調解者，並應續行訴訟程序。

調解文書之送達，準用民事訴訟法關於送達之規定。

第 27 條 調解經法院核定後，當事人就該事件不得再行起訴、告訴或自訴。經法院核定之民事調解，與民事確定判決有同一之效力；經法院核定之刑事調解，以給付金錢或其他代替物或有價證券之一定數量為標的者，其調解書得為執行名義。

第 28 條 民事事件已繫屬於法院，在判決確定前，調解成立，並經法院核定者，訴訟終結。原告得於送達法院核定調解書之日起三個月內，向法院聲請退還已繳裁判費三分之二。

告訴乃論之刑事事件於偵查中或第一審法院辯論終結前，調解成立，並於調解書上記載當事人同意撤回意旨，經法院核定者，視為於調解成立時撤回告訴或自訴。

第 29 條 因當事人聲請而成立之民事調解，經法院核定後有無效或得撤銷之原因者，當事人得向原核定法院提起宣告調解無效或撤銷調解之訴。法院移付而成立之民事調解，經核定後，有無效或得撤銷之原因者，當事人得請求續行訴訟程序。

前二項規定，當事人應於法院核定之調解書送達後三十日內為之。

民事訴訟法第五百零二條及強制執行法第十八條第二項規定，於第一項、第二項情形準用之。

第 30 條 調解不成立者，當事人得聲請調解委員會給與調解不成立之證明書。

前項證明書，應於聲請後七日內發給之。

法院移付調解之事件，經調解不成立者，調解委員會應即陳報移付之法院，並檢還該事件之全部卷證。

第 31 條 告訴乃論之刑事事件由有告訴權之人聲請調解者，經調解不成立時，鄉、鎮、市公所依其向調解委員會提出之聲請，將調解事件移請該管檢察官偵查，並視為於聲請調解時已經告訴。

第 32 條 鄉、鎮、市公所應於每年一月及七月，將前半年辦理調解業務之概況，分別函送縣政府、地方法院或其分院、地方法院或其分院檢察署備查。

第 33 條 鄉、鎮、市調解委員會置秘書一人，由鄉、鎮、市長指派鄉、鎮、市公所內大學、獨立學院法律學系或其相關學系畢業或經公務人員法律相關類科考試及格之人員擔任；業務繁重之鄉、鎮、市得置幹事若干人，由鄉、鎮、市長指派鄉、鎮、市公所內適當人員擔任；其設置基準由內政部定之。

第 34 條 調解委員會之經費，應由鄉、鎮、市公所就實際需要，編入鄉、鎮、市自治預算。但法院裁定移付調解事件之經費，由法院負擔。

為加強調解業務之推展，內政部、法務部及縣政府得按各鄉、鎮、市調解委員會之績效，編列預算予以獎勵。

第 35 條 區調解委員會委員之聘任、連任或解聘，應由區長報請市政府同意後為之。本條例除前項規定外，於直轄市、市之區調解委員會準用之。

第 36 條 法院移付調解之辦法，由司法院定之。

第 37 條 本條例自公布日施行。

本條例中華民國九十八年十二月十五日修正之條文，自九十八年十一月二十三日施行。

「調解免排隊，個資不外露：電腦智慧叫號系統」使用成果報告	
設備：取票機	民眾領取號碼單
	
LCD 螢幕顯示叫號-主機台	LCD 螢幕顯示叫號-投影電視
	

「調解免排隊，個資不外露：電腦智慧叫號系統」使用成果報告

民眾調解報到實況，使用 LCD 螢幕顯示調解狀態，行政作業公開透明化，亦保護當事人個資，提供便捷有效率之便民服務。

