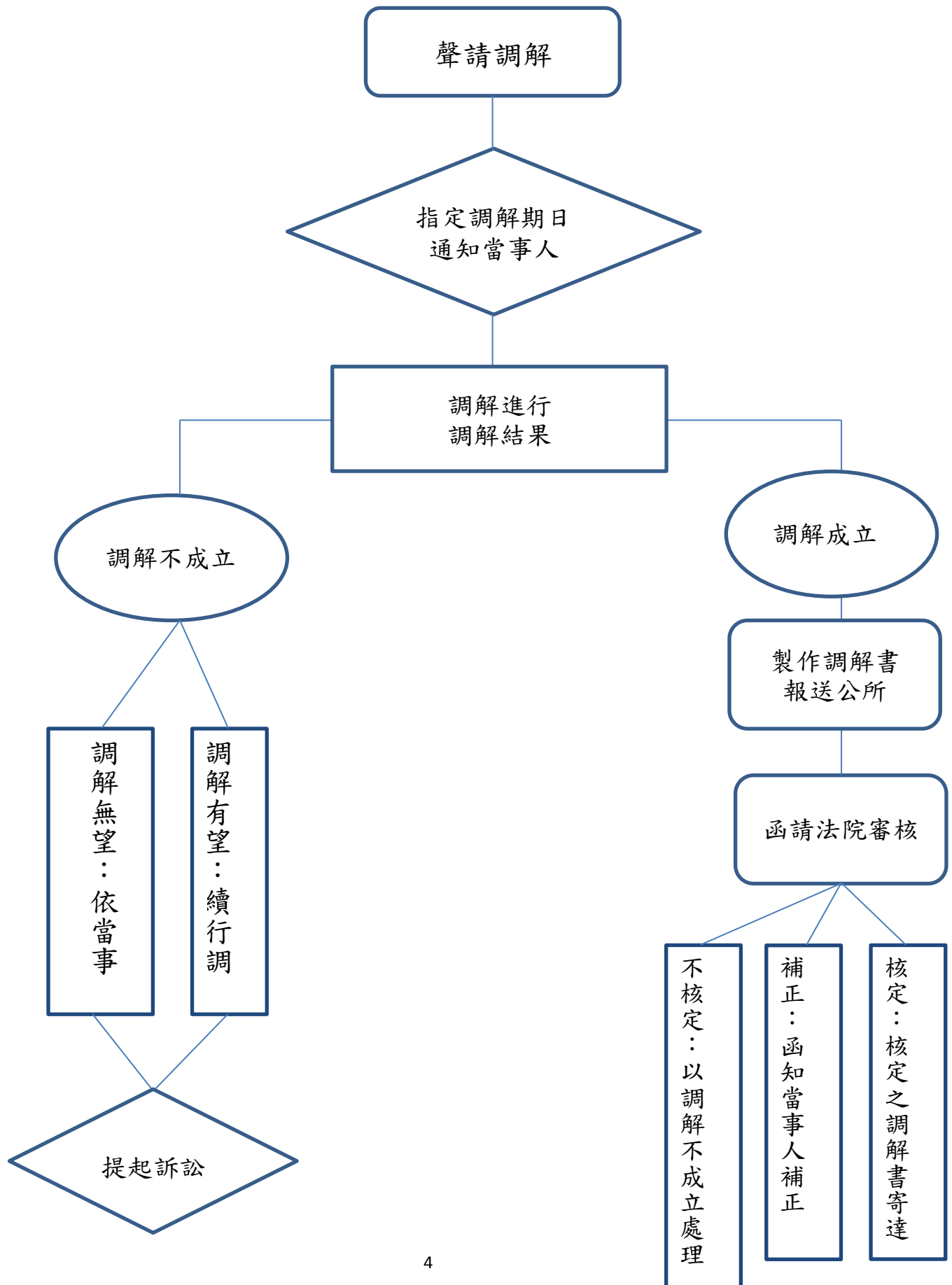


臺中市政府「廉能透明獎」公所廉能類申請表

提案機關	臺中市沙鹿區公所
單位主管職稱及姓名	課長 石秉正
主要辦理人員及負責工作	課員 張松有
協助辦理人員及負責工作	行政助理 張麗雯、曾怡翠
透明化措施名稱	調解行政簡化便民，專業調解透明公正
措施簡介	一、調解行政簡化便民 1、聲請調解好便利-警察轉介、線上聲請、臨櫃聲請調解 2、調解筆錄製作好迅速-調解成立20分鐘完成作業 二、優質調解服務深得民心 1、優質調解書好品質： 本所自105年起就調解行政工作即採行全面品質管理(TQM)的概念，針對人、流程、產品(調解書)三面向導入品質意識的管理策略，透過對品質文化認同及共同實踐，達成本所製作的調解書，經法院核定率100%。 2、優質調解委員： 本所調解委員11人，年資15年以上者占9/11，調解委員的調解經驗十分豐富，基礎法律素養佳，具高度服務熱忱。 3、優質調解行政團隊 調解行政人員計3人，調解秘書為法律系畢業，擔任法制工作18餘年，對調解案件法律關係及當事人權益，能妥善向民眾說明溝通。2位行政助理分別負責調解書製作及調解文件核對用印，後再由調解秘書校對，如此反覆嚴謹把關後，陳報地方法院核定。近2年製作之調解書法院核定率達100%。
興利防弊、外部監督價值 (28%)	一、興利方案-本所調解服務與民眾調解需求間資訊落差(不知、行難)解決方案 (一)知道調解服務好處-知易 公所利用各種宣傳管道讓民眾知道調解服務好處與便捷，可助解決法律糾紛。本所宣傳作法是透過張貼宣傳海報、紅布條文宣、電子跑馬燈、本所網頁、調解會臉書、調解會LINE 等工具，以及里幹事的地方宣導服務，使民眾周知公所調解服務。

興利防弊、外部監督價值 (28%)	(二)聲請調解服務便捷-行易 1、網路線上聲請調解：於公所網站連結臺中市政府調解行政作業管理系統在家聲請調解，以網路取代馬路實在便利。 2、警察轉介調解：在地發生的交通事故或其他紛爭，當事人可請處理員警將案件轉介調解委員會，俟案件送達調解會即屬聲請調解完成。 3、臨櫃聲請調解：民眾親臨調解會聲請，填妥聲請調解書即可受理調解，並安排調解期日。 (三)調解免收費用 鄉鎮市調解條例第23條規定調解，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。 (四)調解書作業時間縮短 調解當事人於調解成立時，調解會人員利用臺中市政府調解行政作業管理系統製作調解書及筆錄(含簽名及用印)，一般交通事故案件全程時間應於20分鐘內完成，行政效率一級棒，有效縮短民眾等候時間。 (五)調解是最有效率的紛爭解決方式 調解時間的長短與次數和當事人間法律糾紛複雜程度及解決問題的誠意有相當關係，法律紛爭愈複雜與當事人有無和解誠意，或只是拖延時間，都會影響到調解時間，惟一般來說以調解程序解決紛爭仍是最有效率方式。 二、防弊作為 (一)調解委員公正性 調解之所以被多數民眾接受，主要在於信賴調解委員的公正性。如何維持大眾的信賴，應建立制度規則。本所調解委員責任分區表劃分各委員轄屬區域(里)，提供里民簡易諮詢參考。惟在調解之日，本所安排調解委員則是依調解委員輪值表機制，如此可避免調解委員事前接觸案件當事人，產生心證或偏頗一方情形。 (二)具體防弊措施 調解過程不收費，不酬庸，無金錢關係即是最佳防防弊手段，降低貪腐情事發生可能性。 (三)建立調解民眾滿意度問卷調查，期藉由外部顧客監督，增進調解業務精進，以及防範可能弊端。
流程標準化及公開化程度 (28 %)	一、本所調解業務標準作業流程(SOP)及辦理時程： 1. 受理民眾聲請調解(聲請調解符合要件者即刻受理) 2. 安排調解期日(自聲請日起10個日曆天) 3. 實施調解(調解當日當事人隨到隨調)

附件1 調解流程圖



附件2 107年度調解案件收結情形

項目	件數	備考
警察機關轉介案件	956件	占總受理案件76.7%
地檢署轉介案件	7件	1. 成立2件 2. 不成立5件
民眾聲請調解	282件	1. 里幹事協助線上聲請調解256件 2. 民眾雙方自行到場尋求調解(臨調案件)26件
總受理件數 (含撤回及續行調解)	1,245件	1. 沙鹿區每萬人133件 2. 民眾撤回(含私下和解、不處理等)158件 3. 續行調解35件 4. 結案總件數1,052件
結案總件數	1,052件	1. 成立1,005件，不成立47件 2. 沙鹿區每萬人112.6件
調解成立案件	1,005件	1. 刑事類855件 2. 民事類150件 3. 沙鹿區每萬人107.5件
調解不成立	47件	刑事類42件 民事類5件
調解成立率	95.53%	
協同調解案件	282件	1. 占有效受理案件26.8% 2. 成立249件(25%) 3. 不成立33件
法院不予核定案件	0件	1. 核定率100% 2. 每萬人受理調解133件，調解結案112.6件，調解成立107.5件

附件2 108年度調解案件收結總表

項目	件數	備考
警察機關轉介案件	940件	占總受理案件79.6%
地檢署轉介案件	10件	1. 成立7件 2. 不成立2件 3. 續行調解1件
民眾聲請調解	230件	1. 線上聲請調解174件 2. 民眾雙方自行到場尋求調解(臨調案件)56件
總受理件數 (含撤回及續行調解)	1,180件	1. 沙鹿區每萬人125件 2. 民眾撤回(含私下和解、撤回、一造未到場)117件 3. 結案總件數1,062件
結案總件數	1,062件	1. 成立1,017件，不成立45件 2. 沙鹿區每萬人112.4件
調解成立案件	1,017件	1. 刑事類890件 2. 民事類127件 3. 沙鹿區每萬人107.6件
調解不成立	45件	刑事類39件 民事類6件
調解成立率	95.76%	
協同調解案件	292件	1. 占總結案數27.5% 2. 成立268件(占26%) 3. 不成立24件(占53%)
法院不予核定案件	0件	1. 核定率100% 2. 每萬人/受理調解125件每萬人/調解結案112件每萬人/調解成立107件

附件3

調解業務宣導

一、辦理調解宣導活動

(一)擴大調解宣導

本所為擴大調解宣導，使民眾知悉調解服務，讓有法律紛爭的民眾多利用調解機制解決糾紛，因此，本所於沙鹿區深波公園辦理調解工作宣傳。

沙鹿區深波公園活動辦理宣傳調解工作情形



(二)歲末迎春-調解成立贈春聯活動

為鼓勵調解民眾藉由調解成立解決紛爭，本會特別因應民俗，於歲末年終之際，由擅長書法的調解委員（陳委員榮治、陳委員晉祿、陳委員榮輝、張助理麗雯）書寫春聯，免費贈送給調解成立之民眾，以象徵新的一年吉祥如意，事事平安。

沙鹿調解會贈春聯活動（一）108.1.15



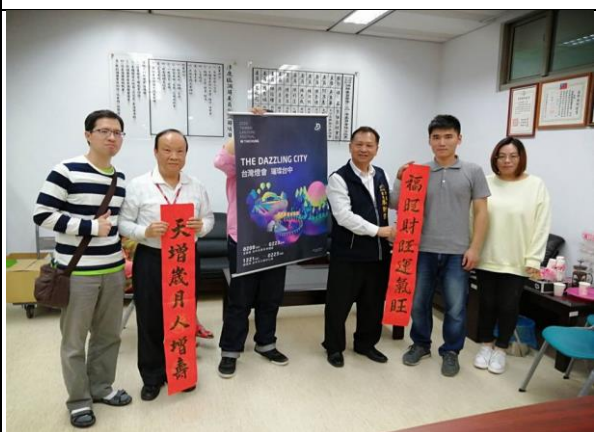
沙鹿調解會贈春聯活動（二）
108.1.15



沙鹿調解會贈春聯活動（三）108.1.15



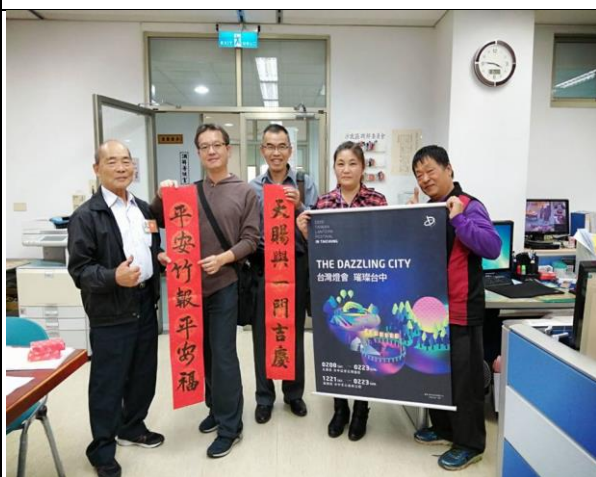
沙鹿調解會贈春聯活動（四）



調解會贈春聯活動宣傳（五）108.12.20



調解會贈春聯活動宣傳（六）



(三) 搭配公所活動宣導調解工作

沙鹿區公所年度辦理健行活動(108.8.31)及黃金薯光地瓜節(108.10.19)，調解會設置調解宣傳攤位，擴大調解宣傳工作，同時辦理有獎徵答活動及FB按讚送文宣品，與現場參與民眾互動，有效宣傳調解工作。

沙鹿區健行活動調解宣傳（一）



沙鹿區健行活動調解宣傳（二）



沙鹿地瓜節活動調解宣傳（一）



沙鹿地瓜節活動調解宣傳（二）



沙鹿地瓜節活動調解宣傳（三）



沙鹿地瓜節活動調解宣傳（四）



二、電子化宣導-調解工作

(一)調解會臉書

沙鹿調解會設立的 Facebook（請搜尋沙鹿調解會）



- 1、調解會臉書自103年1月16日成立迄今，宣導訊息最後發布日109年3月9日。
- 2、調解會臉書按讚數：940個讚，追蹤者875位(統計至109年2月20日)
- 3、調解會臉書功能：宣傳調解工作、法律常識宣導、調解會活動紀錄、提供民眾即時法律問答、打卡、有效促進『網路鄉民』認識地方調解會。
- 4、調解會臉書效益：擴大調解會服務成效、電子化宣傳調解工作，讓沙鹿調解會更加親民，一改過去民眾對公部門『冷衙門』刻板印象，提供實質而有效的幫助。調解會 FB 成立以來廣受沙鹿區靜宜大學及弘光科技大學學生好評。

沙鹿調解會 Facebook 宣傳



沙鹿調解會 Line 宣傳



(二)調解會 LINE

1、調解會 line 設立日：103年1月16日

2、調解會 line 的 ID：0426634405

3、調解會 line 功能：

(1)即時性取代傳真機：民眾前來調解經常忘了攜帶證件或資料，在現今智慧型手機廣為普及情況下，只要將證件或資料拍張照，line 到調解會，調解會人員立即免費為民眾列印出紙本，畫質清晰又便利，大幅解決民眾尋找傳真機的困擾。本項服務獲得調解民眾廣大的回響與贊同。

(2)即時法律問題提問：民眾只要將調解會的 line 加入好友，遇有任何法律問題，只要 line 到調解會，調解會立刻專人為您服務，相當是找了個法律顧問，有夠便利。

4、調解會 line 效益：便利民眾補齊調解文件管道，節省民眾往返補件時間，真正落實「網路(line)取代馬路」政策。

(三) 沙鹿區公所資訊服務網站

設置調解會組織、業務介紹及提供線上申請調解及調解表單下載服務，讓民眾得利用網路取代馬路，落實行政機關E化政策。

公所網站介紹調解會



(四) 運用區公所大樓外牆 LED 電子看板播放調解會調解時間及免費法律服務資訊，作為調解業務宣導。

沙鹿區公所外牆 LED



沙鹿區公所一樓大廳 LED 字幕機



(五) 調解宣傳短片：邀請知名藝人免費拍攝調解宣傳影片，經常於調解期日及調解會臉書上播放調解宣導短片。

調解會辦公室播放調解宣傳短片



調解會臉書(Facebook)放置調解宣傳短片



三、傳統紅布條文宣

於沙鹿區主要交通道路要衝(臺灣大道)、公園、大學校院校園等設置紅布條及旗幟，宣傳調解的好處與便利性。

臺灣大道上（弘光科大前）之宣傳



靜宜大學內(游泳池旁)之宣傳



沙鹿區深波圖書館前之宣傳



沙鹿區深波圖書館前之宣傳



沙鹿區公所大禮堂宣傳



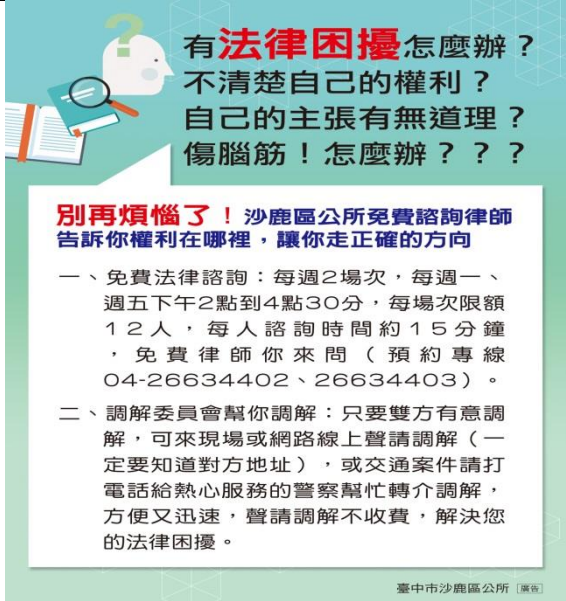
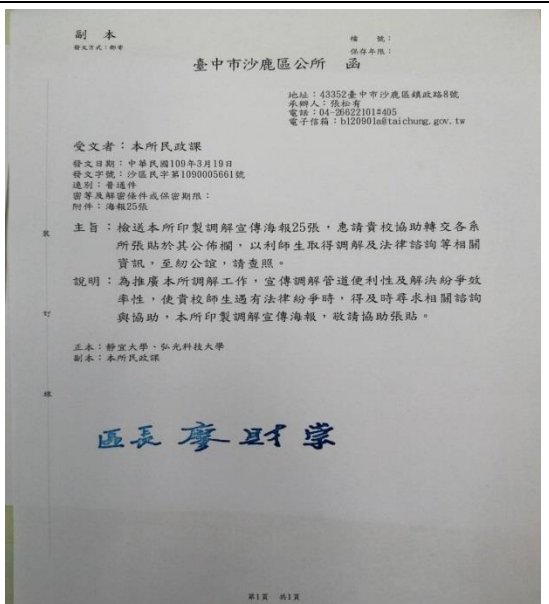
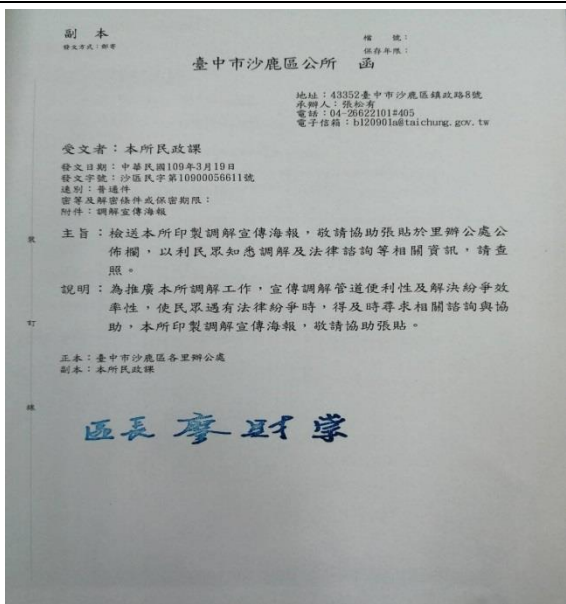
沙鹿區鎮政路(籃球場旁)宣傳



四、宣導調解工作資料

(一)製作海報

本所依據與東吳大學法服社學生座談之結論製作學生版與一般民眾版海報，分別張貼於學校各系所，與里辦公處公佈欄，期使有調解需求者能周知，並善加利用。

學生版海報	一般民眾版海報
 大學生！你有法律上的煩惱嗎？ 租屋不順利，與房東有租賃糾紛？ 騎車發生交通事故，權利如何保障？ 使用網路社群，不小心用詞過於激烈妨害他人名譽？ 打工賺點生活費，卻遇上慣老闆回你？ 怎麼辦？？？別擔心！ 沙鹿區公所有兩大法寶幫助您 法寶一、免費法律諮詢：每週2場次，每週一、週五下午2點到4點30分，每場次限額12人，每人諮詢時間約15分鐘，免費律師你來問（預約專線04-26634402、26634403）。 法寶二、調解委員會幫你調解：可來現場或網路線上聲請調解（一定要知道對方地址），或交通案件打個電話給熱心服務的警察哥哥姐姐幫忙轉介調解，方便又迅速，聲請調解全不收費，解決您的法律紛爭。 臺中市沙鹿區公所 [廣告]	 有法律困擾怎麼辦？不清楚自己的權利？自己的主張有無道理？傷腦筋！怎麼辦？？？ 別再煩惱了！沙鹿區公所免費諮詢律師告訴你權利在哪裡，讓你走正確的方向 一、免費法律諮詢：每週2場次，每週一、週五下午2點到4點30分，每場次限額12人，每人諮詢時間約15分鐘，免費律師你來問（預約專線04-26634402、26634403）。 二、調解委員會幫你調解：只要雙方有意調解，可來現場或網路線上聲請調解（一定要知道對方地址），或交通案件請打電話給熱心服務的警察幫忙轉介調解，方便又迅速，聲請調解不收費，解決您的法律困擾。 臺中市沙鹿區公所 [廣告]
 副本 發文方式：郵寄 臺中市沙鹿區公所 函 地址：43352臺中市沙鹿區鎮政路8號 承辦人：張和育 電話：04-26622101#405 電子信箱：bj20001a@taichung.gov.tw 受文者：本所民政課 發文日期：中華民國109年3月19日 發文字號：沙區民字第1090005661號 類別：普通件 密等及解密條件或保密期限： 附件：海報25張 主旨：檢送本所印製調解宣傳海報25張，惠請貴校協助轉交各系所張貼於其公佈欄，以利師生取得調解及法律諮詢等相關資訊，至盼公鑒，請查照。 說明：為推廣本所調解工作，宣傳調解管道便捷性及解決紛爭效率性，使貴校師生遇有法律紛爭時，得及時尋求相關諮詢與協助，本所印製調解宣傳海報，敬請協助張貼。 正本：靜宜大學、弘光科技大學 副本：本所民政課 區長 廖財學 第1頁 共3頁	 副本 發文方式：郵寄 臺中市沙鹿區公所 函 地址：43352臺中市沙鹿區鎮政路8號 承辦人：張和育 電話：04-26622101#405 電子信箱：bj20001a@taichung.gov.tw 受文者：本所民政課 發文日期：中華民國109年3月19日 發文字號：沙區民字第1090005661號 類別：普通件 密等及解密條件或保密期限： 附件：調解宣傳海報 主旨：檢送本所印製調解宣傳海報，敬請協助張貼於里辦公處公佈欄，以利民眾知悉調解及法律諮詢等相關資訊，請查照。 說明：為推廣本所調解工作，宣傳調解管道便捷性及解決紛爭效率性，使民眾遇有法律紛爭時，得及時尋求相關諮詢與協助，本所印製調解宣傳海報，敬請協助張貼。 正本：臺中市沙鹿區各里辦公處 副本：本所民政課 區長 廖財學

附件4

調解滿意度調查

一、實施目的

調解滿意度調查為本會第2個年度實施，擬以「顧客導向」觀點，引導公部門提升服務品質，作為調解行政管理的參考。

二、實施日期

第1次實施：107年10月1日至10月31日(計8場調解期日)，有效樣本數216件。

第2次實施：108年9月1日至10月31日(計16場次調解)接受本調解會調解服務之當事人，有效樣本數407件。

三、調查方式

以調解期日有到場之雙方當事人接受調解委員之調解服務結束後發放問卷調查表，並現場回收。現場由調解志工執行問卷發放並直接回收計者407件，滿意度調查結果分析如下：

(一)調解委員的服務態度(親切、誠懇、耐心程度)

本次受訪回覆有效問卷中顯示，民眾對本會調解委員的服務態度之感受分佈：很滿意為19%、滿意為47%、普通為17%，不滿意為12%、很不滿意為6%；本分項平均滿意度為3.61較去年的3.31有顯著進步，此與調解委員之教育訓練及持續性的「顧客導向」觀念溝通息息相關。

項次	服務滿意度	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	無勾選
第1次 (107年)	人數	27	85	50	36	18	0
	百分比	13%	39%	23%	17%	8%	0%
第2次 (108年)	人數	77	191	68	48	23	0
	百分比	19%	47%	17%	12%	6%	0%

第1次：分項平均滿意度：

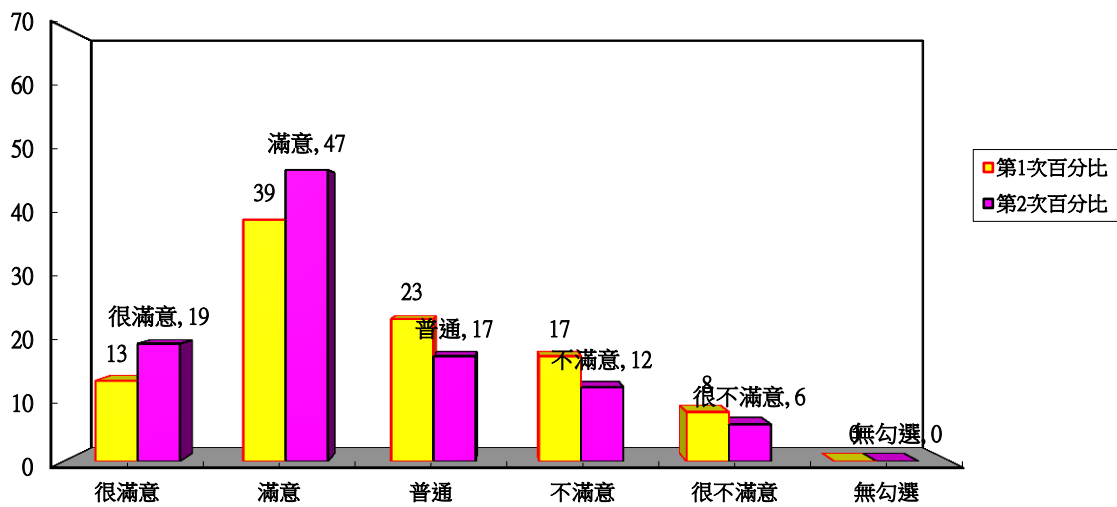
$$27*5+85*4+50*3+36*2+18*1/216 \div 3.31$$

第2次：分項平均滿意度：

$$77*5+191*4+68*3+48*2+23*1/407 \div 3.61$$

「很滿意」之給分數值為5，「滿意」之給分數值為4，「普通」之給分數值為3，

「不滿意」之給分數值為2，「很不滿意」之給分數值為1



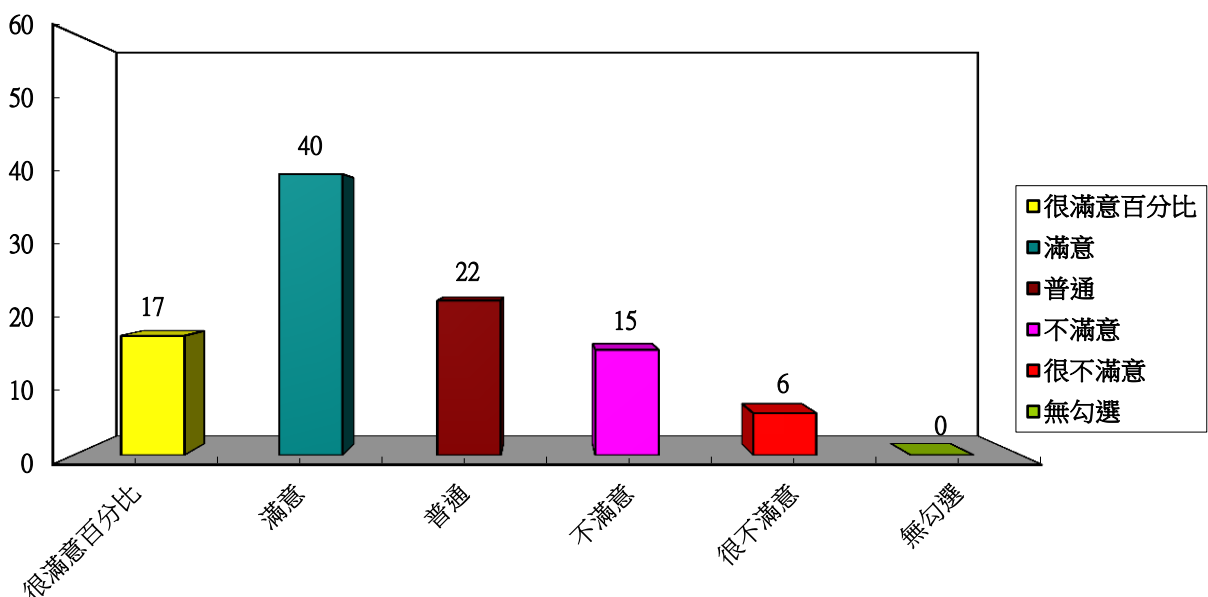
(二)調解委員的調解專業度(專業知識及調解技巧)

受訪回覆有效問卷中顯示，民眾對本會調解委員的調解專業度之感受分佈：很滿意為17%、滿意為40%、普通為22%，不滿意為15%、很不滿意為6%；本分項平均滿意度為3.47。因本項為第1次實施，尚無從與前一年度比較，調解專業度滿意以上總合佔57%，未達60%尚需加強專業訓練，同時調解委員調解時也要積極向調解民眾溝通說明「路權」與「歸責」關係，化解民眾「誰先撞誰」的固有觀念。

服務滿意度	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	無勾選
人數	69	163	90	61	24	0
百分比	17%	40%	22%	15%	6%	0%

分項平均滿意度： $69 \times 5 + 163 \times 4 + 90 \times 3 + 61 \times 2 + 24 \times 1 / 407 \div 3.47$

「很滿意」之給分數值為5，「滿意」之給分數值為4，「普通」之給分數值為3，「不滿意」之給分數值為2，「很不滿意」之給分數值為1



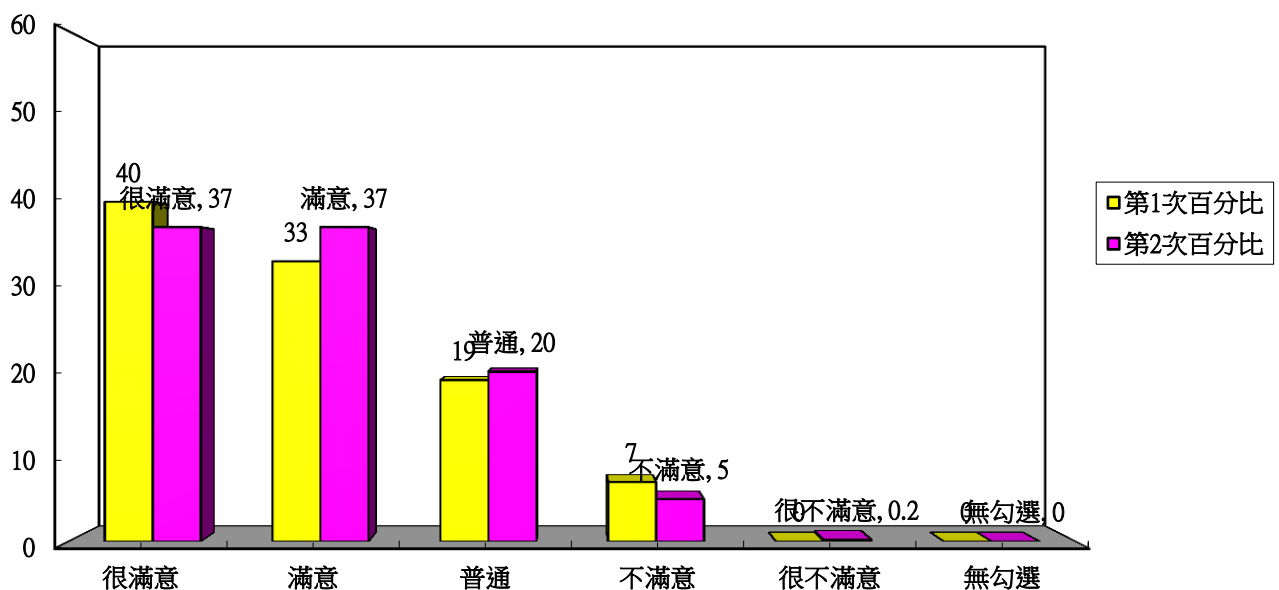
(五)調解會整體服務環境

受訪回覆有效問卷中顯示，民眾對本會調解會的服務環境感受分佈：很滿意為37%、滿意為37%、普通為20%，不滿意為5%、很不滿意為0.2%；本分項平均滿意度為4.06，與去年相較4.05相差甚微，(滿意以上佔74%，不滿意以下佔5.2%)，持續改善調解會設施及綠美化作業。

項次	環境滿意度	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	無勾選
第1次 (107年)	人數	86	72	42	16	0	0
	百分比	40%	33%	19%	7%	0%	0%
第2次 (108年)	人數	152	150	84	20	1	0
	百分比	37%	37%	20%	5%	0.2%	0%

分項平均滿意度： $152*5+150*4+84*3+20*2+1*1/407 \div 4.06$

「很滿意」之給分數值為5，「滿意」之給分數值為4，「普通」之給分數值為3，「不滿意」之給分數值為2，「很不滿意」之給分數值為1



二、分析與檢討

調解滿意度調查為本會第2次實施，對照去年及今年成效分析檢討如下：

(一)調解委員服務態度

本項係以調解委員之親切、誠懇、耐心程度作為評量指標，去年平均滿意度為3.31，今年為3.61，呈現正向成長。此與調解委員年度之教育訓練，以及持續性的「顧客導向」觀念引導有密切關聯。調解服務屬於公共服務，服務良窳之檢驗者為接受調解服務的客群，如何讓接受服務者於法律規範下滿意公部門所提供之服務，即是以調解委員服務態度、耐心程度及溝通技巧等為評量參考。

公部門人員的服務讓接受服務者感受到同理心時，必然能獲得調解民眾的肯定及認同，在溝通上也不容易出現誤會等情事發生，因此調解委員的「同理心訓練」即顯相當重要，也是日後安排調解教育課程之重點。

(二)調解委員調解專業程度(第1次實施)

調解委員專業知識以道路交通法規、汽機車強制責任保險法為主，輔以民、刑法基礎法律關係。調解委員除具備專業法律知識外調解溝通技巧亦是不可或缺，好的溝通技巧能將其專業知識正確傳達給調解民眾，讓接受調解者明瞭其間法律關係及法律程序，以利其作正確判斷；反之，則是讓調解民眾入寶山空手而回，幫助不大。因此，調解委員的專業度是調解工作核心之一，讓接受調解者評價調解委員的專業程度，以作為日後推動調解業務努力的方向，並據以加強調解委員教育訓練，期能提供民眾更好、更友善之服務。

(三)調解會服務環境

本分項平均滿意度為去年度為4.06，今年為4.05。平均滿意度雖達4以上，顯見調解民眾十分肯定本所調解服務環境，惟兩年數值無變化，應可再研究如何提升調解服務環境，以提供民眾舒適、完善之服務環境。