

臺中市政府「廉能透明獎」一般參賽類申請表

提案機關	臺中市政府法制局（採購申訴審議科）
單位主管職稱及姓名	採購申訴審議科袁國揚科長
主要辦理人員及負責工作	科員陳怡如、主辦建置「臺中市政府法律諮詢電子化系統」
協助辦理人員及負責工作	編審張美智、協辦法律諮詢業務 書記劉雅婷、協辦法律諮詢業務
透明化措施名稱	響應政府節能減碳政策，建置「臺中市政府法律諮詢電子化系統」，提昇為民服務品質
措施簡介	一、緣起 由於現今工商時代快速變遷，民眾常遇有法律疑難問題，並急至政府機關尋求免費資源協助。經統計上開諮詢處所，每年度受理諮詢件數約8千多件，而諮詢所產製之書表，用紙數量龐大，其書面資料又得四處尋找辦公室空間場所存放，於保存期滿後，亦得人工整理進行檔案銷毀，最後在統計數據方面，也需花費專門人力建檔並作成數據績效圖表，既不環保又耗費人力，故為解決上述問題及提昇行政效能，本局建置「全國及六都首創無紙化法律諮詢電子化系統」。 二、內容： 為因應現今科技發展及運用，將原無需使用電子化作業的民眾、律師及中高齡志工全納入需求對象，檢視修正舊有作業流程，於109年開發建置「無紙化」資訊系統，110年1月開始使用，期能在增進法律諮詢之服務效能下，又可響應政府之節能減碳政策，提昇為民服務品質。

興利防弊、外部
監督價（28%）

在傳統業務的認知上，以往行政流程作業的設計，著重於防弊的效果，而隨著科技社會及工商的蓬勃發展，現今也著重於興利效能。

一、響應政府節能減碳，法律諮詢服務全面無紙化作業

本系統建置完成後，法律諮詢從民眾報到開始到結束，全面改採系統無紙化作業，並針對不同使用者提供不同運用工具（民眾平板、律師電腦），以符合使用需求，上開有助於節省紙張、達到節能減碳及興利的效益。（如附件1）

二、差勤 E 化管理，提昇便利度及簡化作業

本次系統開發特採「線上簽名」功能模組，律師到班後即可用手指於觸控螢幕簽到；另針對志工大多為年齡65歲以上之「中高齡」，規劃出簡單亦懂之差勤簽到退模式，按其每週之排班場次點選簽到，並以顏色來作區分，來辨識是否完成差勤。E化完整律師及志工之差勤管理，讓每月產製之出席費及誤餐費不易疏漏，隨時查核，亦可有防弊的功能及外部監督價值。（如附件2）。

三、縮短行政作業時間，提高行政效率

原每月統計諮詢民、刑事類別及件數部分，需花費半天建檔，目前至系統產製報表，不用3分鐘即完成作業；另從整體行政作業時間部分，原從受理民眾申請至律師法律諮詢結束及完成問卷調查，在作業上需花費約10分鐘（不含諮詢時間），因簡化相關作業程序，目前節省一半作業時間，避免民眾等候。（如附件3）

四、杜絕現場排隊爭議，公開諮詢進度網頁

為提供民眾「公平」的諮詢機會，本系統特別引進類似醫院看板進度，並於去個人識別化後將資訊公開，民眾只要出發前往諮詢處前，連線至系統前台系統，即可得知目前「現場(含預約)登記人數?報到人數?諮詢完畢有人數」等資訊，再利用空檔時間前往即可，

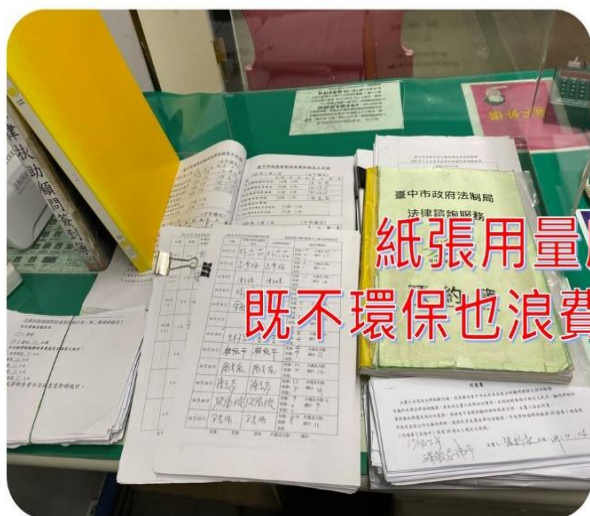
	既省時又便利，亦可杜絕插隊情事發生之狀況。(如附件4)
流程標準化及公開化程度 (28 %)	法律諮詢業務無紙化的過程，除需重新檢討規劃作業流程外，另亦得考量各年齡層面資訊能力，訂定 SOP 作業流程及規定。 一、訂定標準化法律諮詢業務作業流程及規定 訂定完整之電子化「法律諮詢作業流程及相關規定」、「法律諮詢民眾預約流程」，並檢討修正原既有之相關規定(例如預約方式、可預約人數及申請項目等)，將其諮詢規定公告上網公告，以利使用者遵循作業，有助於維護現場秩序。(如附件5) 二、民眾預約法律諮詢，一切公開透明 以往民眾利用舊系統預約法律諮詢，無法立即回覆預約結果，需由承辦人用手動方式處理才能回覆，目前由系統主動通知預約結果給民眾，一切公開透明。(附件6)
系統(或措施)便捷性、 完整性 及安全性 (18 %)	系統之操作介面、功能完整運用及使用者習慣的轉換，是電子化過程(系統)成功與否之關鍵。 一、以使用者「年齡」導向，建置便捷性系統 今台灣已進入老化社會，未來中高齡民眾至府法律諮詢件數，將會大幅成長，及本局法律服務志工年齡亦偏高，故為因應中高齡者之需求，系統開發以「所視即所得」概念設計，導入平板行動裝置，在操作上大部分以「觸控」點選方式完成，減少複雜功能之運用。(如附件7) 二、建置語音轉文字辨識功能模組，多元輸入使用 針對打字速度較慢之律師，為協助其快速運用系統，建置語音辨識功能，用講語音也可以輸入文字資料。(如附件8) 三、遵循本府資訊中心安全性規範及強化個人資料保護

	系統除符合 RWD 響應式網頁設計、無障礙網站 A 級標準合格及導入 TLS1.2 以上網頁傳輸加密，確保網站資料傳輸安全外，亦針對行動平板裝置無線傳輸之特性，建置小型無線區域網路，過濾連線 mac 網址，以提昇資訊安全等級。另外，在民眾個人資料保護方面，前台之進度公開資訊，亦去除個人識別化，加強民眾隱私保護。(如附件9) 四、網路預約即時受理 法律諮詢每場開放3位線上預約名額，民眾可以透過電話或至前台系統網站，或法制局官網線上申辦登記預約，網路預約（取消）由系統自動受理，並由系統寄送通知，提醒民眾受理（或取消）成功。(如附件10)
民眾使用情形 (18%)	一、系統問卷調查滿意度高達9成 統計系統上線後問卷調查部分，約9成以上民眾對於現場法律諮詢業務資訊作業感到滿意，另經收集現場民眾口頭回饋，對於報到 E 化、線上預約及公開進度都給予肯定，認為可提昇其便利性。另外民眾對法律諮詢處的律師專業、志工服務態度及系統化作業都感到滿意及方便。(附件11) 二、邀請職棒中信兄弟隊 ps-girl 拍攝宣導影片 拍攝宣導短片，藉由 ps-girl 超高人氣，向大眾宣傳市府 E 化法律諮詢服務，週知市民朋友們，遇有法律問題時，即利用市府便捷的免費諮詢服務。(附件12)
創新創意作為 (8%)	一、結合 LINE 方式，提醒律師輪班時間 建置班表自動化提醒功能，並結合通訊軟體之使用，由系統通知律師值班時間，避免律師因業務繁忙，而忘記值班或遲到，影響民眾對市府觀感。(附件13) 二、網路預約採用「Qr_Code」報到功能 民眾網路預約報到，使用手機「Qr_Code」，一秒即可完成報到，省時、省力，又可避免多人接觸，亦有助於目前政府的防疫政策。(附件14)

相關附件	附件1~14
聯絡窗口	姓名：陳怡如 電話：04-22289111分機23613 e-mail：t1114@taichung.gov.tw

附件一 響應政府節能減碳，法律諮詢服務全面無紙化作業

法律諮詢各式用紙



紙張用量龐大
既不環保也浪費人力保管



大量諮詢紀錄表

上圖為未E化前，紙張用量及人工作業保管。



上圖為無紙E化法律諮詢作業，律師、志工及民眾運用系統畫面。

附件二 差勤 E 化管理，提昇便利度及簡化作業

臺中市政府法律扶助顧問出席簽到表單

地點: 臺灣大道市政大樓(日間現場) 場次: 統計期間: 11/07

日期	地點	場次	姓名	電子簽名	備註
11/07/01	臺灣大道市政大樓(日間現場)	上午場	詹閔智		
11/07/01	臺灣大道市政大樓(日間現場)	下午場	曾琬鈴		
11/07/02	臺灣大道市政大樓(日間現場)	上午場	張志隆		

簽退

日期: 11/07/02

地點: 臺灣大道市政大樓

姓名: 張志隆

確認無誤後, 請簽名

簽名模組

清除 送出 關閉

登錄 登出 圖示

上圖為原姓名筆跡輸出，方便於製作律師出席費印領清冊

附件三 縮短行政作業時間，提高行政效率

臺中市府受理民眾法律諮詢紀錄表				臺中市政府 法制局 Legal Affairs Bureau / City Office of Legal Affairs		法律諮詢電子化系統	
受理編號:		受理日期:		單位:			
現場號碼:		年 月 日 午		☐ 臺灣大庭市政大樓			
預約號碼:				☐ 營運接納市政大樓			
申請者姓名:		性別:		年齡:			
		☐ 男 ☐ 女		☐ 20歲以下 ☐ 20歲至29歲 ☐ 30歲至39歲 ☐ 40歲至49歲 ☐ 50歲至59歲 ☐ 60歲以上			
學歷:		區域:		縣/市		鄉/鎮/市/區	
☐ 研究所以上 ☐ 大學(專) ☐ 高中職 ☐ 國中以下		非本國籍		☐ 本市中華民國人在民(外)籍、大陸配偶(僑務處) ☐ 其他			
職業:		1. ☐ 農林、漁牧業		2. ☐ 製造(工)		3. ☐ 需及營造業	
		4. ☐ 商業		5. ☐ 運輸業		6. ☐ 服務業	
		7. ☐ 公務員		8. ☐ 家管		9. ☐ 其他	
整類別:		民事		刑事		其他	
1. ☐ 婚姻 2. ☐ 租賃 3. ☐ 遺囑 4. ☐ 親屬 5. ☐ 繼承 6. ☐ 買賣 7. ☐ 買賣爭議 8. ☐ 其他		1. ☐ 妨害自由、虐待、騷擾、家庭暴力 2. ☐ 妨害名譽、信用、秘密 3. ☐ 妨害居住安全 4. ☐ 妨害交通、衛生、消防、電信 5. ☐ 妨害風化、善良風俗 6. ☐ 其他		1. ☐ 詐欺 2. ☐ 竊盜 3. ☐ 毀損 4. ☐ 妨害公務 5. ☐ 其他			
申請問題:							
內容要點:		紙本改電子表單					
處理所在:		公告管理 志工管理 律師管理 問卷管理 片語管理 檔案下載管理 行事曆管理 ☒ 受理諮詢 ☐ 統計報表 ☐ 案件進度統計表					
查詢方式:		按類別查詢統計表 按時間查詢統計表 按地點查詢統計表 按主題查詢統計表					
諮詢日期:		110/05/01 ~ 110/05/07 搜尋 清除					
圖表類型:		柱狀圖 折線圖 餅圖 散點圖 其他					
適用法律:		依單條計算 依類別計算 依地區計算 依時間計算 依主題計算					
法律顧問:		新增 刪除 修改 查詢 重置 關閉					

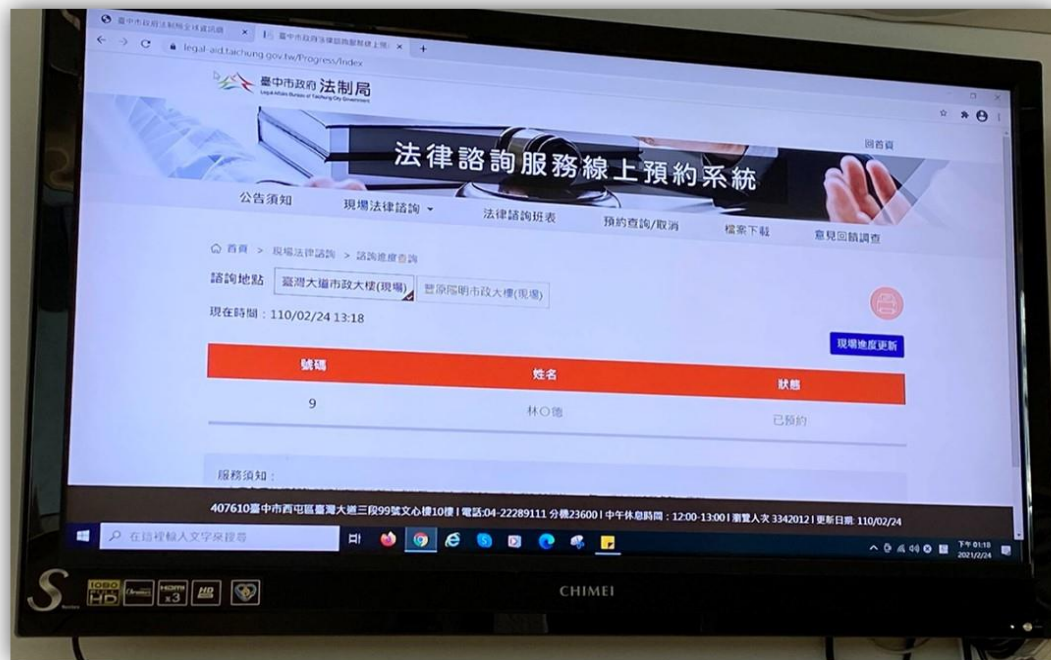
申請法律諮詢

類別	百分比
民事	67%
刑事	23.5%
其他	9%

系統輸出數據統計有效率

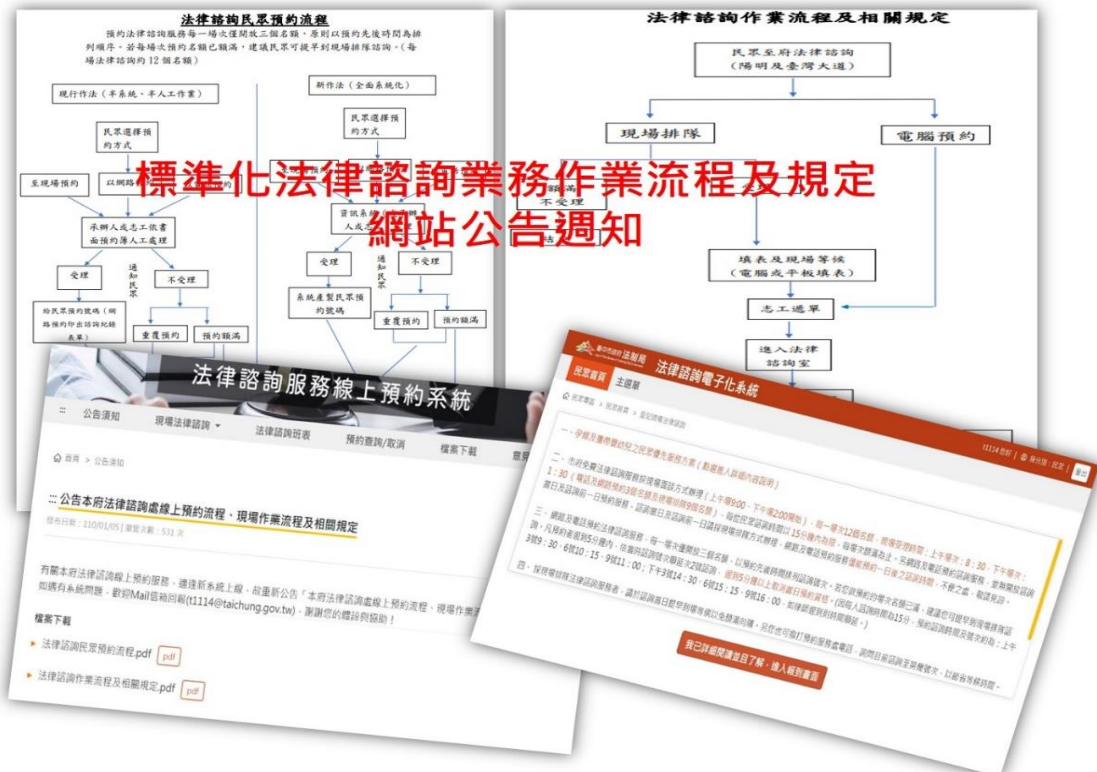
上圖為民眾紙本填寫改為平板登記及系統產製報表，縮短作業時間。

附件四 杜絕現場排隊爭議，公開諮詢進度網頁



排隊順位公開透明

附件五 訂定標準化法律諮詢業務作業流程及規定



附件六 民眾預約法律諮詢，一切透明公開

< 好，您已完成預約 > 圖 圖 圖 ...

諮詢人姓名：小安
諮詢日期及時間：110年2月24日(星期三) 上午 11:00
諮詢地點：臺灣大道市政大樓(現場)
諮詢地址：407610臺中市西屯區臺灣大道三段99號文心樓10樓（法律諮詢處）
號碼：9
預約代碼：DODESW
(線上預約取消，請連結至[預約取消網址](#)，輸入預約代碼。)
預約人電子信箱 t1114@taichung.gov.tw

線上送出，預約成功 即mail通知民眾

上圖為系統自動將預約成功之通知寄送民眾

附件七 系統開發以「中高齡者」設計，簡單易懂



附件八 建置語音轉文字辨識功能模組，多元輸入使用

公告區 作業區 主選單

律師專區 > 作業區 > 電話諮詢紀錄表作業

號碼：21

姓氏*

性別* ☒ 男性 ☐ 女性 ☐ 其他

是否為外籍人士* ☒ 是 ☐ 否

是否為台中市民* ☒ 是 ☐ 否

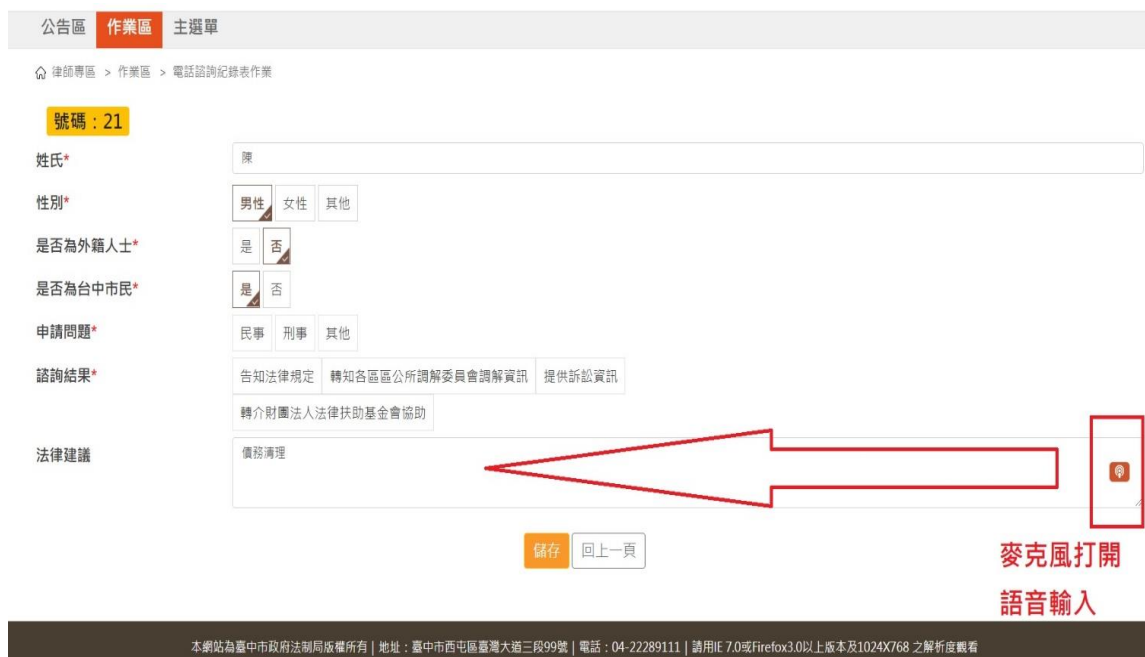
申請問題* ☐ 民事 ☐ 刑事 ☐ 其他

諮詢結果*

法律建議

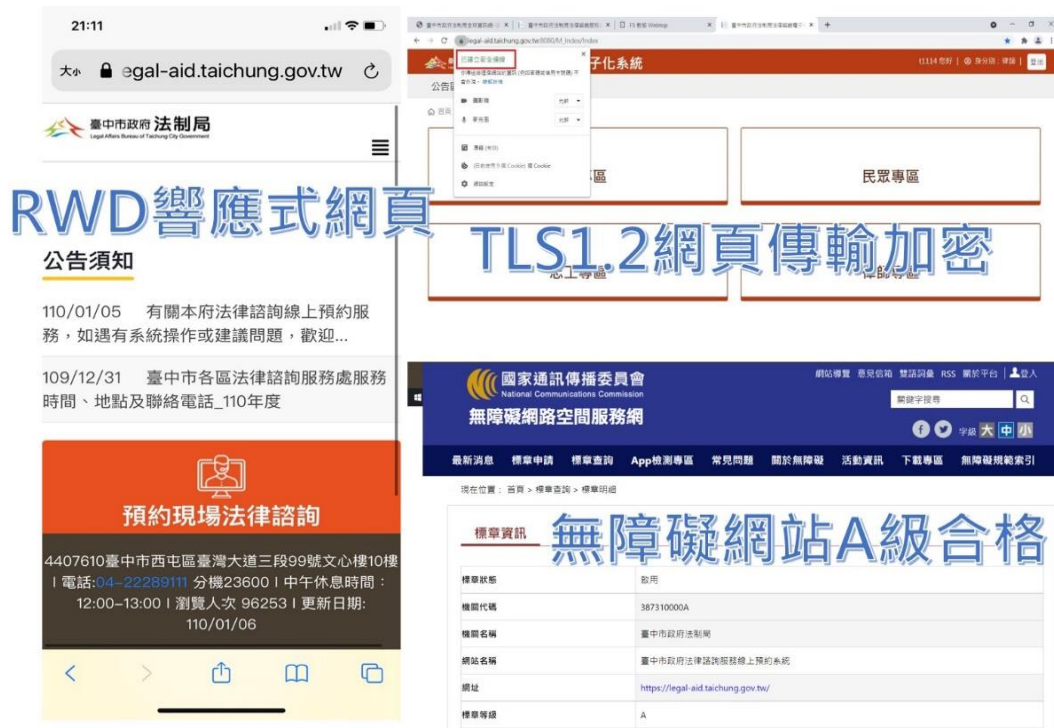
債務清理

麥克風打開
語音輸入

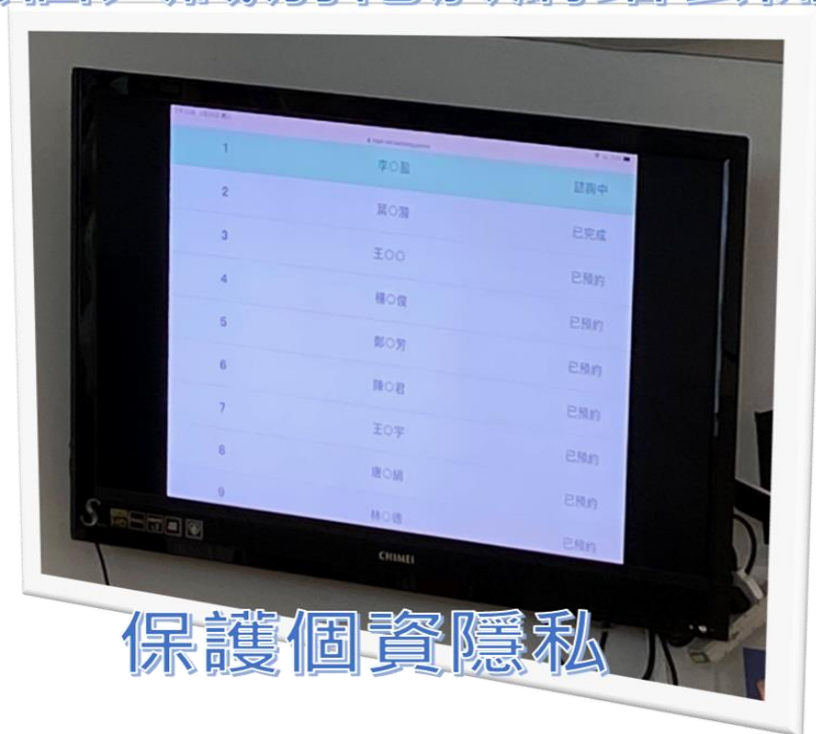


上圖為語音轉文字辨識功能，用講的嘛ㄟ通。

附件九 系統開發遵循本府資訊中心安全性及網站規範



去個人識別化於網站公開



附件十 網路預約即時受理

公告訊息
機關簡介
機關業務
線上服務平台
法制專區
政府公開資訊

三級疫情期間 服務不中斷
中市政府法律諮詢改為電話服務

線上法律諮詢 (2線)
專科法律服務
夜間法律諮詢
週一至週五 9:00-11:30
週六、日 9:00-11:30

服務，受疫情影響自5月17日至7月31日止，全面改為以線上電話諮詢，並應市民朋友要求，7月份再加開1線專線，市府顧問律師仍將會在疫情期間，提供法律諮詢服務不間斷，為民分憂解難。臺中市政府台灣大道市政大樓法律諮詢服務，改為電話線上服務的諮詢時間為每日上午9:00至11:30，下午2:00至4:30，專線電話：0...

線上受理民眾預約

2021-06-22

10款市售常溫寶寶粥 中市府抽驗重金鑒塑化劑皆合格

2021-06-22

更多 ▶

取消電話預約

線上服務平台

- 臺中市政府自治法規提案查詢
- 法律諮詢與預約服務
- 訴願服務及查詢
- 臺中市政府主權法規系統查詢
- 消費爭議申訴及調解申請
- 調解服務及查詢

更多 ▶

場次	號碼	5	6	7	8	9	10	11
上午場	3號(9:30)	預約 許智捷	預約 林助信	預約 黃國偉	預約 張弘明	預約 陳昱瑾		
	6號(10:15)	預約 許智捷	預約 林助信	預約 黃國偉	預約 張弘明	預約 陳昱瑾		
	9號(11:00)	預約 許智捷	預約 林助信	預約 黃國偉	預約 張弘明	預約 陳昱瑾		

點選日期跟預約時段

填入基本資料

預約成功

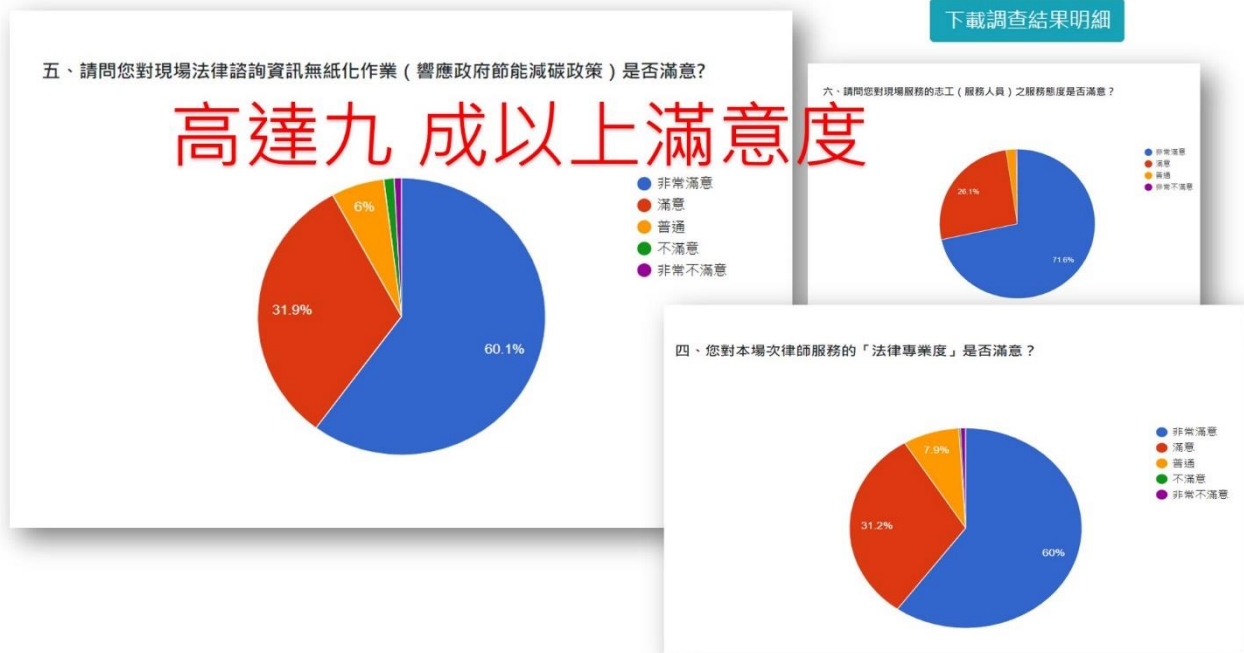
附件十一 問卷調查滿意度高達9成

下圖：統計期間為110/3/11-5/12，接受問卷調查民眾為820名。
(註:因應疫情三級警戒，改採電話諮詢，並停止現場問卷調查)

🏠 承辦專區 > 問卷管理

臺中市政府法律諮詢服務滿意度問卷調查 (臺灣大道市政大樓)

各位市民朋友您好，為了提供更優質的服務，麻煩您於諮詢結束後，抽空填寫此份問卷，讓我們法制局能了解，服務還有哪邊不足的地方？未來再加強改進，以便精進本府



高達91.2%以上，對律師服務的「法律專業度」滿意。

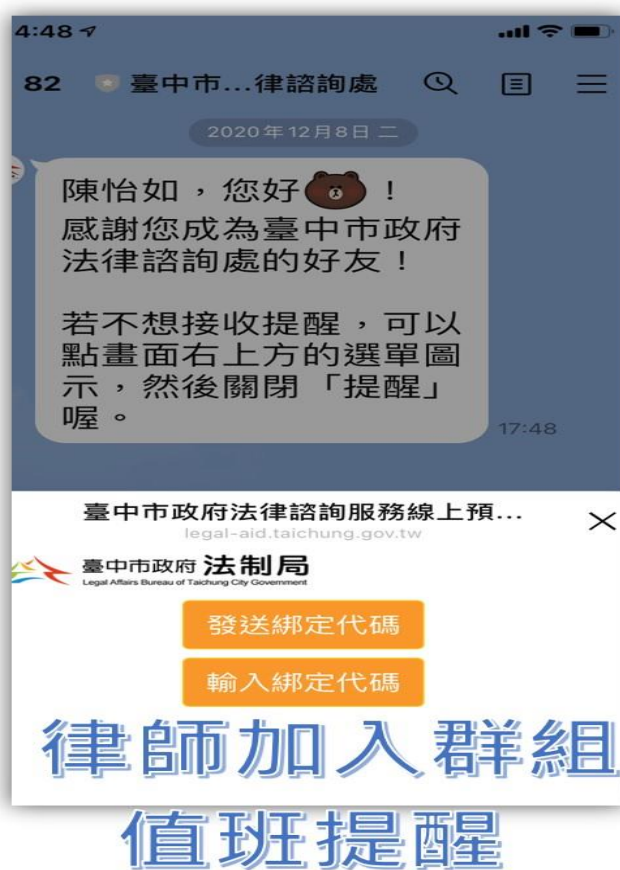
高達92%以上，對現場法律諮詢資訊無紙化作業滿意。

高達97%以上，對現場服務的志工 (服務人員) 之服務態度滿意。

附件十二 邀請職棒中信兄弟隊 ps-girl 拍攝宣導影片



附件十三 結合 LINE 通訊軟體方式，提醒律師輪班時間



附件十四 網路預約報到，採用「Qr_Code」功能，簡單又方便

使用平板鏡頭 快速報到



(現場報到時，手機請出示此QR code或於現場提供您的名字)

