

臺中市政府「廉能透明獎」公所廉能類申請表

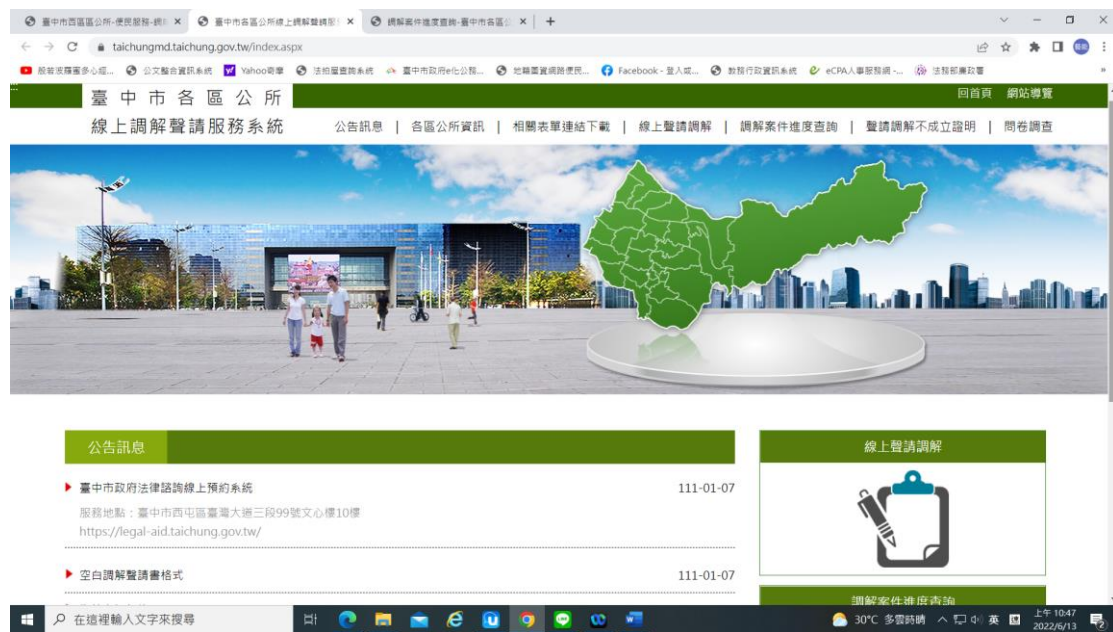
提案機關	臺中市西區區公所
單位主管職稱及姓名	民政課黃課長竣鴻
主要辦理人員及負責工作	民政課紀宜君課員 負責調解業務
協助辦理人員及負責工作	行政助理朱綺恩、魏于純
透明化措施名稱	調解業務創新服務及透明化措施
措施簡介	本所調解業務整合「主動公開資訊」、「簡化作業流程」、「提供便民服務」及「開發整合系統」等多元創新服務及透明化措施，近6年調解成立報送臺灣臺中地方法院核定率維持99%以上，107、108年榮獲臺中市績優調解委員會獎項，109年更獲得法務部評列為績優調解委員會；於 105 年採用臺中市政府法制局開發之調解行政業務管理系統，全面提升本市調解業務行政效能，降低外界誤認黑箱作業之疑慮。實施效益主要分為三部分： 一、民眾：於排定調解日期後，民眾可上網查詢調解日期，提早準備。 二、本所：減輕行政人員作業負擔，提升行政效能。 三、外部：本市各區公所調解行政業務管理系統提供線上申辦服務，服務擴大至全國民眾，無論身在何處，隨時都能上網聲請調解。 本市29區調解會共用同一套系統，讓市政服務無縫接軌，提升市府整體服務效能。

興利防弊、外部監督價值 (28%)	本區幅員廣闊、人口密集，且位處交通要塞。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，經內部計算數據，每件調解文書作業時程由60分鐘縮短為30分鐘，節省民眾等候時間。以110年成立件數803件計算，一年作業時間可節省達24090分鐘（近402小時）。 二、本所陸續增設調解室，目前共9間，每間均為獨立隱匿空間，確保民眾隱私權。此外，隨著調解室的增設，調解期程亦大幅縮短50%以上（從受理到調解的期程由原先約30日，大幅縮短於15日完成）。 三、本所每年固定舉辦2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，93%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99%以上，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，均依委員及民眾報到順序交叉安排調解，屬隨機分案，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，獲得法務部評列為績優調解委員會，其中109年更蟬聯本市第六名佳績。
流程標準化及公開化程度 (28 %)	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、調解注意事項及委員專長表，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。
系統（或措施） 便捷性、完整性 及安全性 （18 %）	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： 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60分鐘縮短為30分鐘。 二、簡化調解表單：本所推動調解聲請書表「精簡」，並依案件類別設計表單，公開之文件符合開放文件格式（ODF）。此外，本所提供各式範例，方便民眾參考填寫，調解相關表單於本所網站主動公開（例如：車禍案件、房屋租賃糾紛、房屋漏水糾紛、給付扶養費等聲請書及調解專用特別委任書、車輛損害賠償債權讓與同意書等）。
民眾使用情形 （18%）	民眾對本所調解業務及相關創新服務及透明化措施給予肯定： 一、109年：本所辦結1,060件，占本市辦結件數4.3%；本所成立1,022件，占本市成立件數4.3%。

	二、110年：本所辦結863 件，占本市辦結件數4.4%；本所成立803件，占本市成立件數4.4%。 三、顯示民眾願意且持續透過調解機制解決糾紛。
創新創意作為 (8%)	本所致力推動調解業務創新服務及透明化措施，相關創新創意作為具體成效如下： 一、本所配合使用調解行政業務管理系統，將各階段行政作業整合導入資訊化系統處理；藉由系統快速整合取代傳統人工個別抄寫登錄方式，讓每件調解書之製作及成卷更有效率，全面提升本區調解業務行政效能，降低外界誤認黑箱作業之疑慮，為民眾有感之創新創意作為。 二、創立調解委員讀書會，除法律相關專業知能外亦加入心理學，溝通與談判等領域書籍，經由定期分享心得，增進調解技巧。
相關附件	附件 1：調解業務整合資訊系統 附件 2：調解業務數位化查詢系統 附件 3：調解流程標準化及公開化 附件 4：推動調解委員讀書會與溫馨奉茶 附件 5：西區調解績效及相關媒體資料
聯絡窗口	姓名：民政課紀宜君課員 電話：04-22245200*227 e-mail：Christy0937@taichung.gov.tw

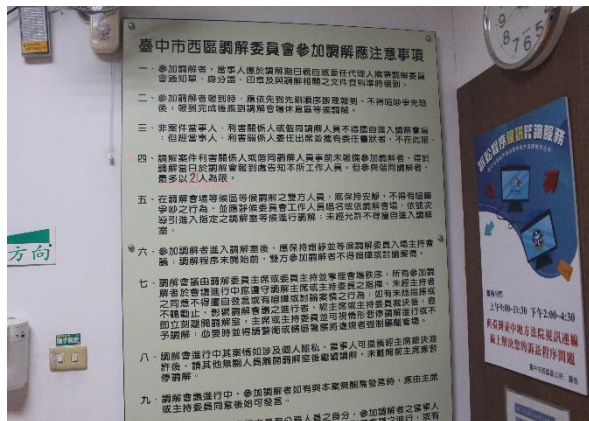
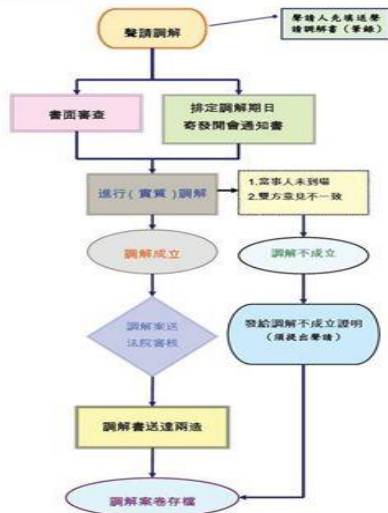
附件一



附件二



調解流程圖



職稱	姓名	責任區里名稱	備考
主席	黃文濱		兼區公所社會課長
委員	王敬庭		
委員	林坤富		
委員	鄭人傑		
委員	吳瑞德	公館、象昇、民生	
委員	林素霜	中興、公益、双龍	
委員	洪敦源	懷德、民龍、和龍	
委員	鹿純孝	廣民、三民、平和	
委員	陳嘉宏	公安、安龍	
委員	陳美利	昇平、忠明	
委員	吳廷信	藍興、利民、土庫	
委員	楊培文	公正、公平、公德	
委員	賴文隆	吉龍、大忠、忠誠	



附件四



附件五

109年度鄉鎮市(區)調解獎助金核發名冊

縣別	直轄市、縣(市)	名次	分配點數	獲獎鄉鎮市(區)調解委員會	備註
一	臺中市(區)	1	7	西屯區	
		2	6	潭子區	
		3	5	南屯區	
		4	4	北屯區	
		5	3	大雅區	
		6	2	西區	
	彰化縣	1	7	田寮鄉	
		2	6	鹿港鎮	
		3	5	溪湖鎮	
		4	4	北平鎮	
		5	3	溪湖鎮	
		6	2	二林鎮	
	臺南市(區)	1	7	臺南區	
		2	6	中西區	
		3	5	中西區	
		4	4	中西區	
		5	3	中西區	
		6	2	中西區	
二	高雄縣(區)	1	7	鳳山區	
		2	6	鳳山區	
		3	5	鳳山區	
		4	4	鳳山區	
		5	3	鳳山區	
		6	2	鳳山區	

