

## 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	科員張祐甄、主辦維運「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、協辦法律諮詢電子化系統業務 書記劉雅婷、協辦法律諮詢電子化系統業務
透明化措施名稱	法律諮詢公開透明電子化系統
措施簡介	<p>一、緣起</p> <p>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」。</p> <p>二、內容：</p> <p>為因應現今科技發展及運用，公平對等提供法律諮詢服務，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，並於111年及112年辦理系統功能增修，期能在公平對等提供法律諮詢服務原則下，又可響應政府之節能減碳政策，提昇為民服務品質。</p>

興利防弊、外部  
監督價值  
(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」，規劃出簡單易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，**公平對等的提供法律諮詢服務**。(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，**公平對等的提供法律諮詢服務**。(如附件4)

#### 五、電子化作業更有利於個人資料保護

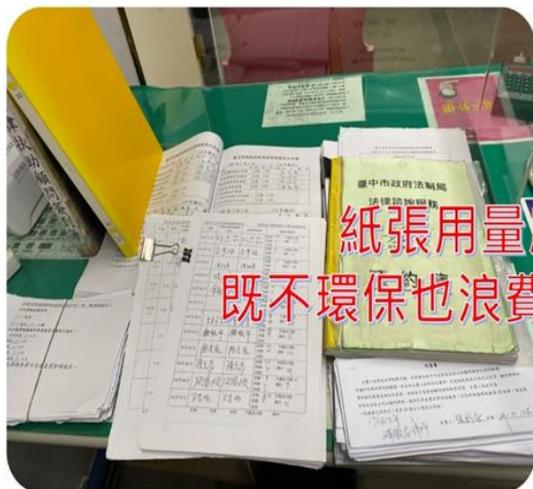
因紙本作業，經手的志工、律師、承辦人甚多，期間法律諮詢資料是否會遭有心人士拍照，進而發生個人資料外洩之情事難以防範，而法律諮詢電子化系統，使用者登錄流程清楚，凡走過都有痕跡，可查詢何人在何時使用系統登錄查詢，未來將進行功能增修，讓系統針對志工、律師、承辦人等，依使用者之需求隱避諮詢民眾之個資，以期更周全的保護諮詢民眾的個人資料。

	<p><b>六、預約未到記點並停止受理預約，以防止民眾濫用</b> 法律諮詢民眾，如欲取消預約亦應於諮詢日前兩日取消預約，未遵守規定者，將記點一次，如累積記點滿三次，本局有權拒絕受理該名民眾預約申請，期間為自記點滿三點之日起算一個月，但仍可現場排隊諮詢。(附件5)</p> <p><b>七、快速掌握市民接受法律諮詢服務狀況</b> 夜間電話法律諮詢服務，偶有市民陳情因忙線無法進線接收服務之情形，如遇市民陳情，基於公平對等提供法律諮詢服務原則下，法律服務業務承辦人，可於系統快速查找，當日輪值法律諮詢律師服務民眾數量，有效及迅速回復市民該日律師服務情況，公平對等的提供法律諮詢服務。</p>
<p><b>流程標準化及公開化程度</b> (28 %)</p>	<p>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。</p> <p><b>一、訂定標準化法律諮詢業務作業流程及規定</b> 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6)</p> <p><b>二、民眾預約法律諮詢，一切公開透明</b> 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，<b>公平對等的提供法律諮詢服務</b>。(附件7)</p> <p><b>三、諮詢進度現場公告，資訊透明</b> 現場等候之民眾透過看板可獲知諮詢進度，並於去個人識別化後將資訊公開，方便諮詢民眾掌握諮詢順序及時間，<b>公平對等的提供法律諮詢服務</b>。</p>
<p><b>系統（或措施）便捷性、完整性及安全性</b> (18 %)</p>	<p>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。</p> <p><b>一、以使用者「年齡」導向，建置便捷性系統</b> 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</p>

	<p>式完成，減少複雜功能之運用，以公平對等的提供法律諮詢服務。(如附件8)</p> <p><b>二、建置語音轉文字辨識功能模組，多元輸入使用</b> 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9)</p> <p><b>三、網路預約即時受理</b> 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)</p>
民眾使用情形 (18%)	<p><b>系統問卷調查滿意度高達9成</b> 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)</p>
創新創意作為 (8%)	<p><b>網路預約採用「Qr_Code」報到功能</b> 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，亦有助於防範病毒的傳播。(附件12)</p>
相關附件	<p>附件1:響應政府節能減碳，法律諮詢服務全面無紙化作業 附件2:差勤E化管理，提昇便利度及簡化作業 附件3:縮短行政作業時間，提高行政效率 附件4:杜絕現場排隊爭議，公開諮詢進度網頁 附件5:預約未到記點並停止受理預約，以防止民眾濫用 附件6:訂定標準化法律諮詢業務作業流程及規定 附件7:民眾預約法律諮詢，一切透明公開 附件8:系統開發以「中高齡者」設計，簡單易懂 附件9:建置語音轉文字辨識功能模組，多元輸入使用 附件10:網路預約即時受理 附件11:問卷調查滿意度高達9成 附件12:網路預約報到，採用「Qr_Code」功能，簡單又方便</p>
聯絡窗口	<p>姓名：張祐甄 電話：04-22289111轉23603 e-mail：t0328@taichung.gov.tw</p>

附件1 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。



首頁 > 最新消息

最新消息

## 臺中市政府辦理「多元化法律諮詢」服務，歡迎有需求民眾多加利用



日期：111-01-07 資料來源：臺中市政府原住民族事務委員會

- 一、許多民眾反應因工作、地緣因素而無法使用本府提供之法律諮詢服務，為提供民眾多元且便利使用之法律諮詢管道，本府於111年起，增設星期五17:00至19:00開辦夜間電話法律諮詢服務，亦即每週一至五，17:00至19:00辦理夜間電話法律諮詢服務，專線電話：04-22177300，期能藉由增加法律諮詢服務時間，建構更完善的法律諮詢服務。
- 二、如民眾欲與律師面對面直接諮詢其法律問題，本府於每週一至五，亦有提供日間現場法律諮詢，場次計有上午場(時間：上午9:00至12:00)與下午場(14:00至17:00)，民眾可於每場次開始前30分鐘至現場排隊，亦可撥打諮詢預約專線：04-22289111分機23610、23611，或以網路預約(網址：<https://legal-aid.taichung.gov.tw/>)。
- 三、復為協助遇有勞資糾紛、消費者卡債及家事案件等問題之民眾，本府特與財團法人法律扶助基金會台中分會合辦專科律師駐點諮詢服務，由該會指派專科法律扶助律師，於每週一14:00至17:00進駐本府臺灣大道市政大樓文心樓10樓法制局消費者服務中心「專科法律諮詢室」，提供現場法律諮詢服務，歡迎民眾前來諮詢。

相關連結：[法律問題求助無門？需要時我們E直都在](#)

現在位置 > 首頁 > 公告訊息 > 最新消息

## 【宣導】臺中市政府「多元化法律諮詢」服務

您有法律問題但求助無門嗎？  
就讓您的好朋友  
臺中市政府法制局 幫您解決吧！

**夜間電話法律諮詢**  
(不用出門，一通電話打來即可服務)  
04-22177300  
(每週一~週五 17:00至19:00)

**日間現場法律諮詢**  
(可以與律師面對面直接諮詢)  
市政府 臺灣大道市政大樓文心樓10樓  
諮詢預約專線  
04-22289111 # 23610、23611

各區公所也有提供法律諮詢服務處囉~

法律諮詢 一掃就通

**專科法律諮詢**  
與法扶基金會台中分會合作  
提供更為專業諮詢的法律服務  
以 **勞資**·**卡債**·**家事** 等專業案件諮詢為主  
服務時間：每週一14:00至17:00  
預約專線：04-22289111 # 23600  
身心障礙者優先

臺中市政府法制局 關心您

臺中市政府多元化法律諮詢服務

為提供民眾多元且便利使用之法律諮詢管道，臺中市政府自111年起增設星期五17:00至19:00開辦夜間電話法律諮詢服務，亦即每週一至五，17:00至19:00辦理夜間電話法律諮詢服務，專線電話：04-22177300。

如民眾欲與律師面對面直接諮詢其法律問題，臺中市政府於每週一至五，提供日間現場法律諮詢，場次計有上午場(時間：上午9:00至12:00)與下午場(14:00至17:00)，民眾可於每場次開始前30分鐘至現場排隊，亦可撥打諮詢預約專線：04-22289111分機23610、23611，或以網路預約(網址：<https://legal-aid.taichung.gov.tw/>)。

另有關協助遇有勞資糾紛、消費者卡債及家事案件等問題之民眾，臺中市政府特與財團法人法律扶助基金會台中分會合辦專科律師駐點諮詢服務，由該會指派專科法律扶助律師，於每週一14:00至17:00進駐臺中市政府臺灣大道市政大樓文心樓10樓法制局消費者服務中心「專科法律諮詢室」，提供現場法律諮詢服務，歡迎民眾前來諮詢。

## 附件2差勤 E 化管理，提昇便利度及簡化作業

The image displays two screenshots from a legal consultation electronic system. The left screenshot shows a sign-in table for the Taichung City Government Legal Aid Office. The table has columns for Date, Location, Session, Name, Electronic Signature, and Remarks. The right screenshot shows a signature module with fields for Date, Location, and Name, and a large box for the signature.

日期	地點	場次	姓名	電子簽名	備註
110/07/01	臺灣大道市政大樓(日間現場)	上午場	詹國賢	詹國賢	
110/07/01	臺灣大道市政大樓(日間現場)	下午場	曾瓊鈺	曾瓊鈺	
110/07/02	臺灣大道市政大樓(日間現場)	上午場	張志隆	張志隆	

簽名模組

差勤電子化，計算出勤費用有效率

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3縮短行政作業時間，提高行政效率

臺中市政府受理民眾現場法律諮詢紀錄表

受理編號: 現場號碼: 受理日期: 年 月 日 午 單位: 臺南大運市政大樓: 臺南港新市政大樓:

申請者姓名: 性別: 男 女 年齡: 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: 研究所以上 大學(專) 高中職 國中以下 區域: 縣/市 鄉/鎮/市/區

職業: 1. 農林、漁牧業 2. 製造(工)業及營造業 3. 本府員工 4. 軍公教 商業 5. 運輸業 7. 服務業 8. 家管 9. 其他

申請問題類別: 民事 1. 債務 2. 租賃 3. 消費者、雇傭、僱用、租賃 4. 婚姻 5. 繼承 6. 親屬 7. 勞資爭議 8. 其他 刑事 1. 妨害自由、風化、賭博、家庭 2. 妨害自由、名譽、信用、秘密 3. 妨害 4. 毀棄、損壞 5. 竊盜、侵占、詐欺、背信 6. 賭博 7. 偽造文書 8. 交通肇事 9. 公共危險(衝突) 10. 其他 其他 1. 婚姻 2. 行政 3. 其他

內容要點: **紙本改電子表單**

法律顧問: 公告管理 志工管理 律師管理 問卷管理 異議管理 檔案下載管理 行事曆管理 申請類別管理 **統計報表** 主選單

臺中市政府 法制局 法律諮詢電子化系統

民眾首頁 主選單

民眾專區 > 民眾首頁 > 登記現場諮詢

填寫基本資料 (\*為必填欄位)

**登記更快速!**

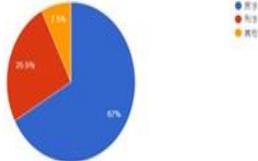
姓名\*

性別\*

年齡\*

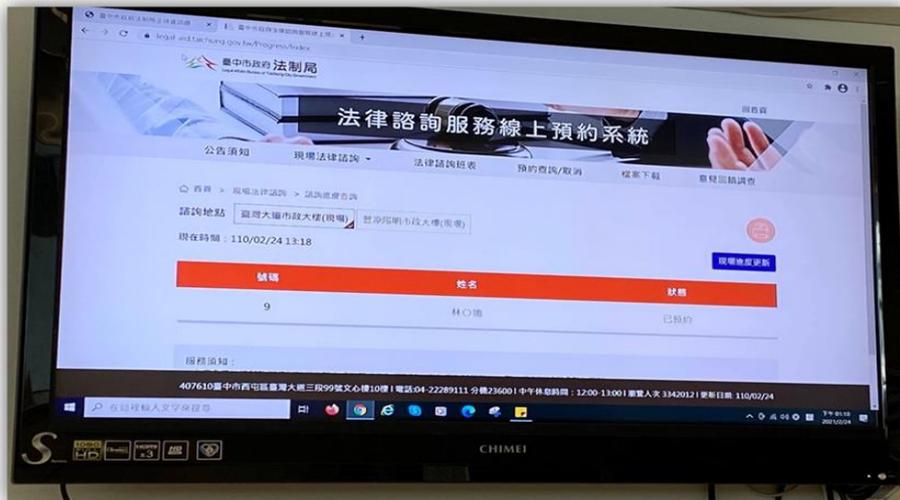
教育程度\*

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4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5預約未到記點並停止受理預約，以防止民眾濫用

臺中市政府 法制局  
Legal Affairs Bureau of Taichung City Government

回首頁 網站導覽

# 法律諮詢服務線上預約系統

公告須知 現場法律諮詢 法律諮詢班表 預約查詢/取消 檔案下載 意見回饋調查

首頁 > 現場法律諮詢 > 預約法律諮詢

人諮詢時間為15分，預約諮詢時間及號次約為：上午3號9：30、6號10：15、9號11：00；下午3號14：30、6號15：15、9號16：00，如律師遲到則時間順延。）

四、採現場排隊法律諮詢服務者，請於諮詢當日提早到場等候以免額滿向隅。另您也可撥打預約服務處電話，詢問目前諮詢至第幾號次，以節省等候時間。

五、表內輪值排班諮詢律師，因律師出庭時間不一，常有換班情形發生，故均以 **實際到場之律師為準**，敬請見諒。

六、即日起凡預約法律諮詢民眾，如欲取消預約亦應於諮詢日前兩日取消預約，未遵守規定者，將記點一次，如累積記點滿三次，本局有權拒絕受理該名民眾預約申請，期間為自記點滿三點之日起算一個月，但仍可現場排隊諮詢。

[我已詳細閱讀並且了解，進入預約畫面](#)

# 附件6 訂定標準化法律諮詢業務作業流程及規定

**法律諮詢民眾預約流程**

預約法律諮詢服務每一場次僅開放三個名額，原則以預約的先後時間為排列順序，若每場次預約名額已額滿，建議民眾可提早到現場排隊諮詢。(每場法律諮詢約12個名額)

現行作法(半系統、半人工作業)

新作法(全面系統化)

民眾選擇預約方式

現場預約

以網際網路預約

承辦人或志工依書面預約單人工處理

受理

通知民眾

民眾選擇預約方式

資訊系統預約人或

受理

通知民眾

系統處理民眾預約的現場

受理預約

預約的額滿

民眾預約的現場(以電腦預約印出預約紀錄表單)

受理預約

預約的額滿

系統處理民眾預約的現場

受理預約

預約的額滿

**法律諮詢作業流程及相關規定**

民眾至府法律諮詢(陽明及臺灣大道)

現場排隊

電腦預約

填表及現場等候(電腦或平板填表)

志工遞單

進入法律諮詢室

**法律諮詢服務線上預約系統**

公告週知

現場法律諮詢

法律諮詢管理

預約查詢/取消

檔案下載

公告週知

**公告本府法律諮詢處線上預約流程、現場作業流程及相關規定**

發布日期: 2020/04/09 | 瀏覽次數: 512 次

有關本府法律諮詢處線上預約服務，遷建新系統上線，敬重新公告「本府法律諮詢處線上預約流程、現場作業流程及相關規定」，歡迎Mail諮詢回報(1114@taichung.gov.tw)，謝謝您的踴躍參與!

檔案下載

- 法律諮詢民眾預約流程.pdf
- 法律諮詢作業流程及相關規定.pdf

**法律諮詢電子化系統**

公告週知

法律諮詢民眾預約週知

一、學務及圖書管理處之法律諮詢服務(高橋、人設處內諮詢)

二、本府法律諮詢服務採預約制(上半年9:00-下午6:00等時段)，每日僅開放諮詢名額15名(預約及現場諮詢名額)，每日諮詢名額以現場諮詢名額為準，每日諮詢名額以現場諮詢名額為準，每日諮詢名額以現場諮詢名額為準。

三、網際網路預約法律諮詢服務，每一場次僅開放二個名額，以預約時間為準。若現場預約名額已額滿，建議您可提早到現場排隊諮詢，凡預約時間15分鐘內，由資訊系統自動開放2名額諮詢，逾期15分鐘以上則由現場諮詢名額為準。(因個人諮詢時間約45分鐘，預約諮詢時間及現場諮詢，上午9:00-11:00，下午14:30-16:00，此時間段內預約諮詢名額。)。

四、設有法律諮詢服務專線，請於諮詢當日提早到現場諮詢以免誤事，亦可撥打專線查詢服務，請於諮詢前至現場諮詢，以便查詢諮詢服務，如有任何疑問，請洽本府法律諮詢處。

每日現場諮詢名額有限，請人預約諮詢

## 附件7民眾預約法律諮詢，一切透明公開

∴ 網路預約成功！

系統已發送預約通知至您的電子信箱，諮詢當天請務必出示預約資訊，以利報到作業。



諮詢人姓名	張祐
諮詢日期及時間	112/05/08 上午11:00
諮詢地點	臺灣大道市政大樓(日間現場諮詢)
諮詢地址	407610臺中市西屯區臺灣大道三段99號文心樓10樓
號碼	9
預約代碼	FKZL2B
預約人電子信箱	t032824@gmail.com
QR Code	 現場報到時，手機請出示此QR code，以進行報到作業

上圖為系統自動將預約成功之通知寄送民眾

附件8系統開發以「中高齡者」設計，簡單易懂



## 附件9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\*  告知法律規定  轉知各區區公所調解委員會調解資訊  提供訴訟資訊

法律建議  轉介財團法人法律扶助基金會協助

債務清理

麥克風打開  
語音輸入

本網站為臺中市政府法制局版權所有 | 地址：臺中市西屯區臺灣大道三段99號 | 電話：04-22289111 | 請用IE 7.0或Firefox3.0以上版本及1024X768 之解析度觀看

上圖為語音轉文字辨識功能，用講的嘛ㄟ通。

## 附件10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

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**

編輯日期：110年7月： 10教市售常溫寶寶粥 中市府抽驗重金釐量化劑皆合格 2021-06-22

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 法律諮詢與服務 訴願服務及查詢 臺中市政府主管法規系統查詢 消費爭議申訴及調解申請 調解服務及查詢

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 林勁信	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 林勁信	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 林勁信	預約 黃國偉	預約 張弘明	預約 陳昱瑾		

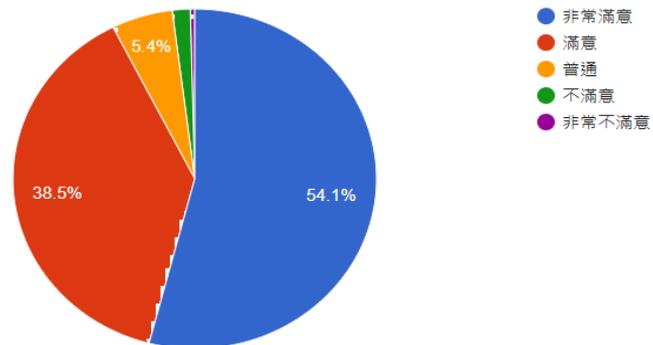
點選日期跟預約時段  
填入基本資料  
預約成功

## 附件11問卷調查滿意度高達9成

下圖：統計期間為111/10/3-12/29，接受問卷調查民眾為765名。

(註:111年10月之前因新冠疫情嚴峻，改採電話諮詢，並停止現場問卷調查)

五、請問您對現場法律諮詢資訊無紙化作業(響應政府節能減碳政策)是否滿意?



附件12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)



- 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。
- 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。