

# 臺北市政府創意提案會報提案表

<b>提案類別</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>創意點子獎</b> ： <u>創新</u> 組(創新組、精進組) <input type="checkbox"/> <b>市政金頭腦獎</b>
<b>提案年度</b>	102 年度
<b>提案單位</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>個人提案</b> (臺北市大安區公所調解委員會) <input type="checkbox"/> <b>團隊提案</b> (請填寫機關及所屬科、組、室等名稱)
<b>提案人員</b>	主要提案人：趙文飛                      貢獻度：100 % 參與提案人：                                貢獻度：        %
<b>提案範圍</b>	<input checked="" type="checkbox"/> 有關機關業務推動方法、作業流程及執行技術之改進革新事項。 <input checked="" type="checkbox"/> 有關機關為民服務品質之改進革新事項。
<b>提案名稱</b>	<p><b>調解聲請易利 Go</b></p> <p>區公所的調解會是為了解決市民私權紛爭而設置，但民眾往往苦於<b>不知要如何聲請調解？</b></p> <p>為了提供更友善的調解服務平台，減少法律資訊的不對稱所帶給市民困擾，調解會就調解事件必備的聲請書表，依其私權糾紛態樣的不同，創設了各種簡”易”便”利”的書表與範例，同時將各式書表、範例建置於區公所調解業務網站上，提供市民下載利用，以期落實調解業務<b>主動積極、提升效能與為民服務</b>的理念。</p>
<b>提案緣起</b>	<p><b>1. 現行調解機制，未能滿足民眾的需求</b></p> <p>從調解實務多年來的觀察，多數民眾聲請調解時有所謂「<b>四不一沒有</b>」的現象：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) <b>不知</b>法律如何規定？</li> <li>(2) <b>不知</b>權利如何主張？</li> <li>(3) <b>不知</b>書表如何填寫？</li> <li>(4) <b>不知</b>調解如何進行？</li> <li>(5) <b>沒有</b>適當諮詢管道！</li> </ol> <div style="text-align: right;">  </div> <p><b>2. 調解會應正視民眾期望透過調解程序解決紛爭之心聲</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 調解制度是解決當事人間糾紛最不傷和氣的法律程序，但民眾往往不知要如何填寫調解聲請書表？而<b>浪費了許多時間</b>...</li> <li>(2) 由於法律資訊的不對稱，即使民眾填寫了聲請書表，但有時內容過於簡略，致無法將事實完整呈現；有時則是內容摻雜了情續性或攻擊性的字眼，不僅調解會難以判斷糾紛所在，也容易造成雙方當事人彼此更行對立。</li> </ol> <div style="text-align: left;">  </div>

實施方法、  
過程及投入  
成本

1. 本創新提案自 98 年起開始實施：

【調解聲請易利 Go】是為了滿足市民的需求提出的構想。  
【調解聲請易利 Go】是專為調解當事人量身打造的服務。

### 具體做法

- (1) 提供各式聲請調解書表及填寫範例的服務。(目前計有 8 種)
- (2) 委任書→附帶提供相關法律資訊說明。
- (3) 開會通知書→附帶提供到達開會地點的交通資訊。
- (4) 陳述意見書→提供當事人就調解事件的答辯或其他說明之用。
- (5) 《如何聲請調解?》→提供市民認識調解制度的資訊。
- (6) 為落實市府【為民服務不打烊】之施政理念，上述(1)至(5)創新措施及資訊均可於區公所調解會網頁下載或查詢，亦可於區公所調解會取得。

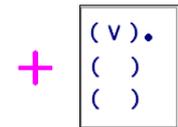
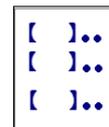
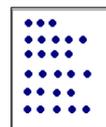
2. 投入成本：本件創新措施自實施以來，  
市民稱便、讚譽有佳；既不需要委外  
辦理，也不用投入額外的預算、人力  
等成本。



實際執行  
(未來預  
期) 成效

### 實際成效 1

【申論式】的調解聲請書表，  
改為【填充式】或【勾選式】  
的書表後，民眾利用調解制度  
解決私權糾紛的意願增加。

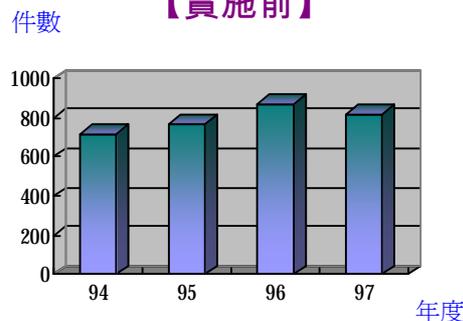


申論式

填充式

勾選式

### 【實施前】

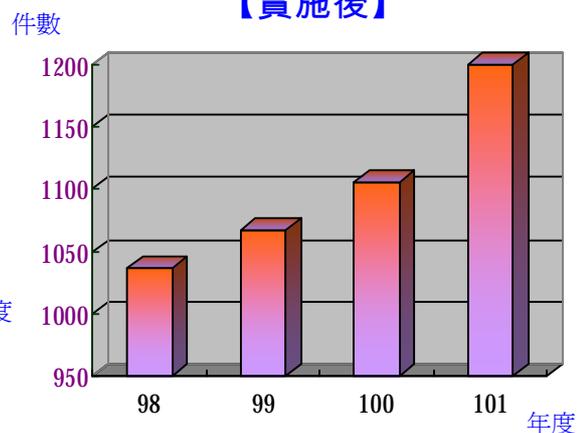


實施前：受理件數 820 / 年

實施後：受理件數 1102 / 年

件數成長率達：34.4%

### 【實施後】



創新的調解書表，讓聲請調解變得更 Easy (易利)

透過網路隨時下載表格，市民不必特地請假到調解會就能完成書表的填寫，大大節省時間、勞費，自然樂於利用調解制度來解決私權糾紛，所以調解件數逐年增加。

## 實際成效 2

以《車禍損賠事件》及《房屋漏水事件》(此為調解事件大宗)於創新書表實施前後之各該事件均抽取 10 件為樣本，在民眾不知被測試的情況下，計算其填寫書表所需時間並取其平均值。

實測所得之數據如下：

【實施前】(10 件車禍事件所費時間 + 10 件房屋漏水事件所費時間) / 20(件)

填寫書表 (件)	填寫	詢問如何填寫及答覆	完成填寫時間 (合計)
平均時間 (分)	22	8	30 分鐘 / 件

【實施後】(10 件車禍事件所費時間 + 10 件房屋漏水事件所費時間) / 20(件)

填寫書表 (件)	填寫	詢問如何填寫及答覆	完成填寫時間 (合計)
平均時間 (分)	12	4	16 分鐘 / 件

註：因糾紛事件不同，填寫聲請書表所花費的時間也略有不同。

平均每件書表填寫所費時間節省：14 分鐘 / 件



### 👉 重大成效：

市民減省填寫書表的時間 = 減省辦理調解業務同仁的時間

在人力與物力資源不變的條件下，同仁的工作壓力與負擔減輕，節省的時間可用來服務更多的市民，處理更多的案件…。

### 【具體成果】

101 (年度)	受理件數	適用創新書表之件數	減省填寫之時間 (合計)
	1190	853	14 * 853 = 11942 分鐘

## 實際成效 3

由於成效卓著，本市 12 區調解會現已全面實施此一創新措施。

### 其他執行成效

- (1) 《開會通知單》提供交通資訊的服務，民眾洽詢如何到會調解的諮詢電話明顯減少。
- (2) 《陳述意見書》此創新表格，可避免事件當事人在聯繫協調過程中可能產生的誤會，一切悉依《陳述意見書》所載為據，可保調解會公平、公正的地位，兼維調解會客觀、中立的形象。
- (3) 《如何聲請調解？》提供有關調解的資訊，頗獲市民好評。
- (4) 【資源分享】建置於區公所調解會網頁上的各式創新聲請書表、範例，除提供一般市民下載、查詢外，也歡迎其他縣(市)之鄉、鎮、市(區)公所調解會轉載使用。

<p>相關附件</p>	<p>附件 1：制式聲請調解書(筆錄)《頁 5》  <b>【創新：一般聲請調解須知】</b>            附件 2-1、2-2：車禍聲請調解書(筆錄)及填寫範例《頁 7》  <b>【創新：車禍專用格式+填寫範例+專用聲請調解須知】</b>            附件 3-1、3-2：房屋漏水聲請調解書(筆錄) 及填寫範例《頁 11》  <b>【創新：房屋漏水專用格式+填寫範例+專用聲請調解須知】</b>            附件 4-1、4-2：租賃糾紛聲請調解書(筆錄) 及填寫範例《頁 15》  <b>【創新：租賃糾紛專用格式+填寫範例+專用聲請調解須知】</b>            附件 5-1、5-2：工程履約糾紛聲請調解書(筆錄) 及填寫範例《頁 19》  <b>【創新：工程履約糾紛專用格式+填寫範例+專用聲請調解須知】</b>            附件 6-1、6-2：不動產履約爭議聲請調解書(筆錄) 及填寫範例《頁 23》  <b>【創新：不動產履約爭議專用格式+填寫範例+專用聲請調解須知】</b>            附件 7-1、7-2：清償債務聲請調解書(筆錄) 及填寫範例《頁 27》  <b>【創新：清償債務專用格式+填寫範例+專用聲請調解須知】</b>            附件 8-1、8-2：合會糾紛聲請調解書(筆錄) 及填寫範例《頁 31》  <b>【創新：合會糾紛專用格式+填寫範例+專用聲請調解須知】</b>            附件 9-1、9-2：侵權行為聲請調解書(筆錄) 及填寫範例《頁 35》  <b>【創新：侵權行為專用格式+填寫範例+專用聲請調解須知】</b>            附件 10：開會通知書《頁 39》 <b>【創新：調解會位置圖+交通資訊】</b>            附件 11：委任書《頁 41》 <b>【創新：填寫須知】</b>            附件 12：陳述意見書《頁 43》 <b>【創新：便民書表】</b>            附件 13：《如何聲請調解?》《頁 44》 <b>【創新：提供調解相關法律資訊】</b>            附件 14：創新措施成果照片《頁 69》            附件 15：聲請調解 e 化圖示《頁 71》            媒體報導：自由時報、蘋果日報《頁 73 至頁 76》</p>
<p>聯絡窗口</p>	<p>姓名：趙秘書文飛            電話：02-23511711 分機 8500            Email：bi-frank@mail.taipei.gov.tw</p>
<p>※ 注意事項：            一、提案表：            (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 6 頁。            二、相關附件            (1) 內文格式：不限。            (2) 頁數：A4 紙不超過 20 頁。</p>	