

目錄

壹、前 言.....	3
貳、本局任務.....	5
一、本局之編制	5
二、本局之職掌	6
三、本局之定位	7
參、重要施政成果.....	9
一、法制業務	9
(一) 法規審議	9
(二) 法令整理	14
(三) 法制研究發展	19
(四) 法制教育及宣導	21
二、行政救濟業務	22
(一) 訴願案件審議	22
(二) 提升訴願業務服務品質	25
(三) 提升訴願案件辦理效能及品質	26
三、國家賠償業務	28
(一) 國家賠償事件審議	28
(二) 簡化國家賠償處理流程	30
四、消費者保護業務	30
(一) 消費者保護事件處理	30
(二) 消費者保護事件處理成果	31
(三) 消費事件行政查核情形	32
(四) 發布消費資(警)訊情形	33
(五) 消費者保護教育宣導情形	33
五、採購申訴審議業務	35
(一) 採購爭議處理	35
(二) 採購爭議處理成果	35

肆、未來施政重點.....	36
一、將本市建構為開放政府之法制模範城市 ...	36
二、將本市建構為市民權益捍衛者之模範城市 .	37
三、將本市建構為我國消費者保護之模範城市 .	38
四、將本市建構為我國之人權模範城市	39
附錄.....	41
一、臺北市政府訴願審議委員會委員	41
二、臺北市政府法務局法規委員會委員	42
三、臺北市政府國家賠償事件處理委員會委員 .	43
四、臺北市消費爭議調解委員會委員	44
五、臺北市政府採購申訴審議委員會委員	45

召集人、副召集人、各位議員女士、先生：

欣逢貴會第 12 屆第 8 次定期大會開議，秀慧有機會向各位議員先進報告本局 107 年上半年(1 至 5 月)工作成果，深感榮幸。承蒙各位議員給予本局鼎力支持與不吝賜教，本局各項業務得以順利推展，在此表示由衷的感謝。以下就本局 107 年 1 至 5 月施政成果，提出簡要報告，敬請多多指教。

壹、前 言

隨著時代演進，市政發展的需要，建構與時俱進的法制作業，確保依法行政，不但是現代政府實現良善治理戮力達到的目標，更是成為宜居永續城市之指標。準此，本局本於正直誠信、公平正義的核心價值，對於市府各局處之行政作為，積極主動提供法律專業服務，並協助本府各機關全面清查涉及人民權利義務之權管法規及解釋函令上傳本局「臺北市法規查詢系統」網站，強化法規資訊透明度，落實依法行政、保障市民權益之開放政府。

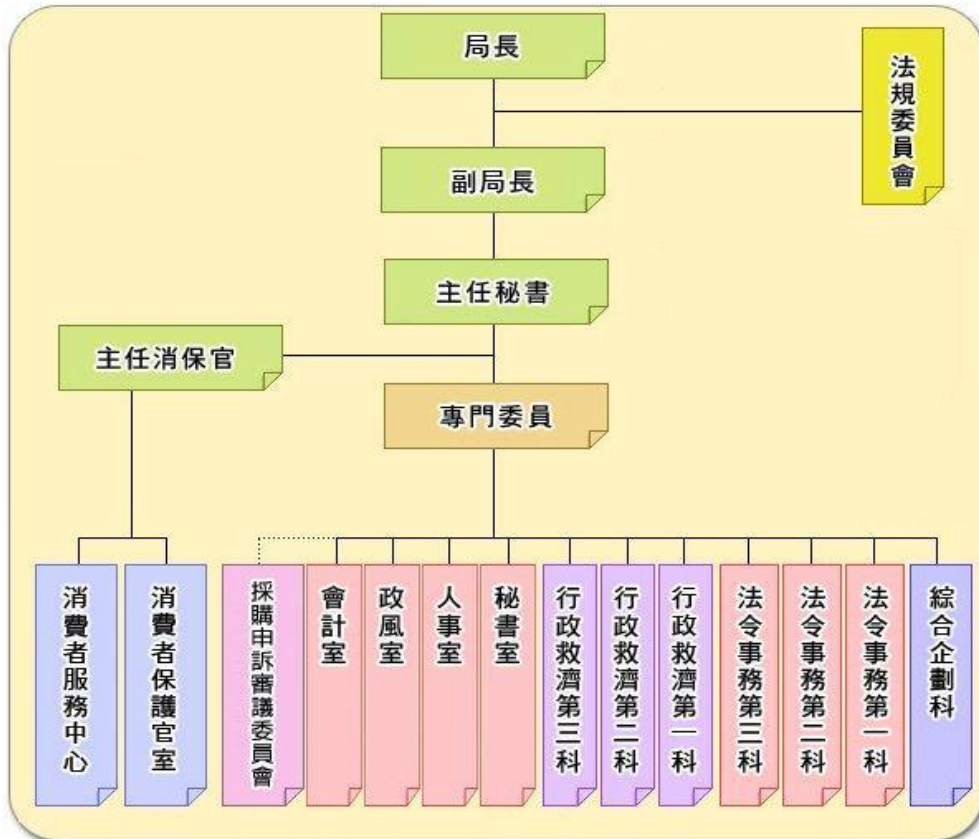
此外，在法制作業方面，建置法律事務管理系統，協助各局處管理其法令、SOP、訴訟及非訟案件；在權利救濟方面，本局致力於審慎嚴謹審議訴願案件及國家賠償事件，以落實市民權利保障；另透過申訴及調解機制，有效處理政府採購爭議；最後，在

消費者保護方面，一貫以市民消費權益為尊處理消費爭議，發揮消費者保護行政監督機制，以守護市民消費權益為努力方向。期望透過各項法制建設，落實人民權益保障，重建市民對政府信任度，以提升市民滿意度。

貳、本局任務

一、本局之編制

(一) 本局組織圖



(二) 本局編制員額

- 1、局長 1 人。
- 2、副局長 2 人。
- 3、主任秘書 1 人。
- 4、專門委員 3 人。
- 5、科長 7 人。
- 6、主任 2 人。
- 7、消費者保護官 6 人。(1 人兼主任)
- 8、編審 30 人。

- 9、秘書 3 人。
- 10、分析師 1 人
- 11、科員 12 人。
- 12、助理員 3 人。
- 13、辦事員 2 人。
- 14、書記 4 人。
- 15、會計主任及會計科員各 1 人。
- 16、人事主任及人事科員各 1 人。
- 17、政風主任 1 人。

二、本局之職掌

依本局組織規程規定，本局之職掌如下：

- (一) 關於本市市法規之綜合審議及發布事項。
- (二) 關於本市市法規統一解釋及法律意見提供。
- (三) 關於本市市法規之整理編印及市法規資訊之公開事項。
- (四) 關於不服本府各機關訴願案件之審議及訴願輔導等業務。
- (五) 關於本府消費者保護行政監督業務、消費爭議案件第一次申訴、第二次申訴處理及調解等業務。
- (六) 關於本府各機關政府採購案件之申訴與調解。

- (七) 關於本府各機關訴訟協助事項。
- (八) 關於本府各機關所屬人員有關法制業務在職進修及訓練計畫配合擬訂事項。
- (九) 關於交辦法案之研擬事項。
- (十) 其他有關法制事項。

三、本局之定位

本局除擔任本府法律顧問之角色，適時提供法律諮詢意見外，同時亦積極主動發揮法制機關功能，本局角色定位如下：

(一) 本市自治法規之審議機關

本府各機關為自治法規之制（訂）定、修正或廢止時，本局對於各機關提送之書面資料初步審查提出具體意見後，始提請法規委員會進行審議，具實質審議功能，而非僅單純從事法制體例之形式審查及單純作文字修正。

(二) 本府各機關之護法使者

本局對於本府各機關提供各種法令諮詢（解答法令適用疑義、協助審查契約、訴訟答辯等）、協助制（訂）定自治法規及統一本市自治法規之解釋，並一本「公正無私」之立場，以維護本市全體市民權益與公共利益。

(三) 行政機關內部之準司法審查機關

本局於審查各機關會辦之法案、行政規則，或法令適用疑義時，均注重其合法性審查；對於民眾不服本府各機關行政處分之訴願案件，亦依法審查該處分之適法性及妥當性，避免行政行為發生牴觸法令，致損害人民權利或法律上利益之情形，實質上扮演行政機關內部之準司法審查機關角色。

(四) 消費者權益之保衛者

本局設有消費者服務中心及消費爭議調解委員會，並置 6 名消費者保護官，受理市民消費爭議申訴或調解，協助解決消費爭議，以達疏減訟源之功效，並遏止企業經營者巧取利益，確保消費者權益。

(五) 廠商採購申訴及調解業務之公正判斷者

本府依政府採購法規定，設有採購申訴審議委員會，廠商對機關於招標、審標、決標之採購過程認有違法，或得標後與機關簽約、履約、驗收所生之爭議，如不服機關異議處理結果，可分別提出申訴及調解之申請。

參、重要施政成果

一、法制業務

(一) 法規審議

1、審議本市自治法規制（訂）定、修正、廢止

(1) 本市自治法規之綜合審議為本局重點工作項目之一，本局向來秉持非有必要不制（訂）定法規、制（訂）定法規必切實可行、當修則修、當廢則廢、與時俱進之原則，依據臺北市法規標準自治條例、行政院頒布行政機關法制作業應注意事項等規定，確實檢討研議本府各機關所提出之法規案。

(2) 107年1月至5月，本局法規委員會審議通過之市自治法規，計制（訂）定者4項、修正者23項、廢止者2項，合計29項，相關法規名稱表列如下：

制（訂）定	
法規名稱	1 臺北市檢舉違反動物保護法規案件獎金發放辦法
	2 臺北市北門周邊重要街區建築基地內招牌廣告及樹立廣告設置標準
	3 臺北市臺北流行音樂中心設置自治條例
	4 臺北市廣告物清除拆除刷除及遊動廣告車輛移置保管收費標準
修正	

法規名稱	1	臺北市政府體育局各場館門票收費標準
	2	臺北市展演用臨時性建築物管理辦法
	3	臺北市特殊教育學生鑑定及就學輔導會設置辦法
	4	臺北市處理妨礙道路交通車輛自治條例
	5	臺北市幼兒園及教保服務人員獎勵辦法
	6	臺北市市立幼兒園專任園長遴選聘任聘期及公立學校附設幼兒園專任主任任期辦法
	7	臺北市公立國民小學新生分發及入學辦法
	8	臺北市整建住宅更新初期規劃費補助辦法
	9	臺北市公民投票自治條例
	10	臺北市公有零售市場改建或停止使用核發補助費自治條例
	11	臺北市人行道設置露天座管理辦法
	12	臺北市幼兒就讀幼兒園補助辦法
	13	臺北市協助民間推動都市更新事業經費補助辦法
	14	臺北市道路挖掘管理自治條例
	15	臺北市汽車運輸業停車場設置辦法

	16	臺北市市有公用房地提供使用辦法
	17	臺北市違章建築處理規則
	18	臺北市私有歷史建築地價稅及房屋稅減徵規則
	19	臺北市公有零售市場攤（鋪）位使用費收費標準
	20	臺北市都市更新單元規劃設計獎勵容積評定標準
	21	臺北市大眾捷運系統與地下街設施連通建築物收費辦法
	22	臺北市社區大學課程與學程開設及審查辦法
	23	臺北市勞工權益基金補助辦法
廢止		
法規名稱	1	臺北市特色民宿申請辦法
	2	臺北市電子遊戲場業營業機檯審查費收費標準

2、本市自治法規之公（發）布

107 年 1 月至 5 月，完成法定程序，由本局公（發）布施行或廢止之市自治法規，計制（訂）定者 4 項、修正者 26 項、廢止者 1 項，合計 31 項，相關法規名稱表列如下：

制（訂）定

法規名稱	1	臺北市檢舉違反動物保護法規案件獎金發放辦法
	2	臺北市大型群聚活動安全管理自治條例
	3	臺北市北門周邊重要街區建築基地內招牌廣告及樹立廣告設置標準
	4	臺北市廣告物清除拆除刷除及遊動廣告車輛移置保管收費標準
修正		
法規名稱	1	臺北市協助民間推動都市更新事業經費補助辦法
	2	臺北市人行道設置露天座管理辦法
	3	臺北市幼兒就讀幼兒園補助辦法
	4	臺北市促進民間機構參與重大公共建設減免地價稅房屋稅及契稅自治條例
	5	臺北市汽車運輸業停車場設置辦法
	6	臺北市私有歷史建築地價稅及房屋稅減徵規則
	7	臺北市市有公用房地提供使用辦法
	8	臺北市違章建築處理規則
	9	臺北市大眾捷運系統與地下街設施連通建築物收費辦法
	10	臺北市公有零售市場攤（鋪）位使用費收費標準

11	臺北市都市更新單元規劃設計獎勵容積評定標準
12	臺北市勞工權益基金補助辦法
13	臺北市社區大學課程與學程開設及審查辦法
14	臺北市計程車運輸合作社社員申領牌照作業準則
15	臺北市建築工程施工時段管制辦法
16	臺北市兒童及少年寄養家庭管理自治條例
17	臺北市政府捷運工程局組織規程
18	臺北市各區公所組織規程
19	臺北市政府工務局大地工程處組織規程
20	臺北市政府工務局新建工程處組織規程
21	臺北市政府工務局公園路燈工程管理處組織規程
22	臺北市政府工務局衛生下水道工程處組織規程
23	臺北市政府捷運工程局各區工程處組織規程
24	臺北市政府捷運工程局機電系統工程處組織規程
25	臺北市立文獻館組織規程
26	臺北市立美術館組織規程
廢止	

法規名稱	1	臺北市電子遊戲場業營業機檯審查費收費標準
------	---	----------------------

(二) 法令整理

1、檢視與整理本市不合時宜之自治法規及行政規則

(1) 本市自治法規之檢視與整理

市政各項施政措施及建設之推動進行，均須依法行政，本局為使本市自治法規更能配合施政需要，更完備周延，依臺北市政府法規及行政規則整理管制作業要點規定及「本府各機關市法規、行政規則及 SOP 滾動修正作業流程圖」，要求本府各機關確實滾動式檢視權管自治法規，就內容不合時宜、不便民或窒礙難行之本市自治法規，儘速予以整理，使自治法規能因地制宜，因時制變，以因應時勢之變遷。

(2) 本市行政規則之檢視與整理

依據臺北市政府法規及行政規則整理管制作業要點規定及「本府各機關市法規、行政規則及 SOP 滾動修正作業流程圖」，本局定期函請本府各機關確實檢視及整理權管之行政規則，凡有需要，即予訂定，凡

內容與自治法規分歧、牴觸或逾越自治法規之本意，乃至其內容有不合理、不便民或與當前國家政策或社會需要不盡契合等情事者，即予修正或廢止（停止適用）。107年1月至5月，經本府各機關訂定、修正、廢止或停止適用之要點、須知、注意事項等行政規則計180項，其中訂定33項、修正110項、廢止或停止適用37項。凡新訂、修正、廢止或停止適用行政規則，均由本府各業務主管機關發布或函頒實施，由本局每月通報法務部全國法規資料庫網站，並由本局每月依各機關函報資料通報貴會。

(3) 定期函催及列管各機關法規檢視情形之達成率

106年8月起，本局於臺北市政府法律事務管理系統增設滾動式修正定期檢視專區，以協助各機關定期檢視全部權管法規及行政規則為目標，本局除定期函催各機關檢視外，並將法令妥適性檢討列為本府策略地圖之關鍵績效指標(KPI)之一，每年定期列管掌握各機關法令檢視之達成率，以隨時更新攸關人民權利義務之法

令，維護市民權益。

2、設置臺北市法規資料查詢系統

- (1) 為使本府法制、訴願案件審議、國家賠償、消費者保護及採購申訴審議等業務能順利推展，並加強法規資料查詢之便利性，本局廣泛蒐集我國現行法令規章及解釋函令等重要資料，並指派專人依其性質分門別類整理建檔，除新制（訂）定者即時建檔外，對已建檔之自治法規及行政規則，如有修正、廢止等異動情形，立即上網更新。
- (2) 本系統係以「非法律人」之使用者角度規劃，如「智慧查找」功能，透過詞庫對照表的建立，讓民眾可以用一般通俗用語作關鍵字查詢法規。例如用「海砂屋」可以找到法規用語「高氯離子混凝土建築物」的相關法規。以利全體市民及本府各機關即時掌握本市法規及行政規則整理動態。
- (3) 為使民眾瞭解行政機關如何執行、解釋法規，業於臺北市法規查詢系統建置「臺北市解釋令函」及「中央行政機關解釋令函」資料庫，其中蒐集本市解釋

令函 1,500 餘筆，中央行政機關解釋令函 17 萬餘筆，以供本府同仁及市民免費查詢。

- (4) 本系統亦建置 SOP、都市計畫書法規命令等專區，另草案預告、最新訊息等項目均具備查詢功能，並提供多元及友善的查詢方法。
- (5) 「草案預告」專區提供本府市法規草案統一預告之平台，民眾可在網路上對其關心的法規草案直接表達意見，供主管機關進行法規影響評估參考，以使法規內容更貼近民意，落實「開放政府，全民參與」之政策目標。

3、提供本府所屬各機關法令諮詢意見

(1) 提供法令諮詢意見

本府各機關在行使職權適用法令發生疑義時，由各機關具體敘明個案事實及相關疑義所在，函送或簽會本局研議，由本局審慎研究，提供具體法律意見以供參酌；同時本局也經常派員參與各機關召開之法令適用研商會議或參與現場會勘，直接與各機關業務承辦人員溝通意見，即時詳加說明，俾供參考；各機關承辦人員以電話或

親至本局洽詢者，本局亦積極提供法令諮詢意見。

(2) 契約爭議之審核

本府所屬各機關對外簽訂契約，各機關亦多函送或簽會本局研議，本局均恪遵法令嚴謹審核，以保障本府權益。另為使契約當事人權利義務明確、增加契約執行效率及減少履約爭議，改制前本府法規委員會編印「臺北市政府常用契約範例」供本府各機關訂定契約參考，本局並於 107 年 3 月起針對該契約範例進行修編工作，期以保障本府各機關權益，增進市民福祉。

(3) 協助機關處理爭訟案件

本府各機關對於訴訟或仲裁案件，認有延聘律師之必要時，得會請本局協助推薦律師或仲裁人，在訴訟或仲裁程序進行中，協助本府各機關提供訴訟爭點之攻擊防禦意見。並歸納各類訴訟案件減止訟之經驗，在 107 年 2 月 2 日訂定「臺北市政府爭訟案件處理原則」，讓市府同仁日後辦理減止訟業務有法令之依據。

(4) 執行成果

提供法令諮詢意見、參與研商會議或會勘及契約爭議之審核，均係本局重要且例行性業務。107年1月至5月，本局提供本府所屬各機關之法令問題研究（包括法令疑義解釋及各機關契約審核等）共592件；參與各項法令適用研商會議（包括法規委員會議、國家賠償事件處理委員會議、出席中央及本府各機關法令研商會議等）共2,385次，表列如下：

業	務	名	稱	數量
法令問題 研究	法令疑義解釋	413	件	592 件
	契約爭議	179	件	
各項法令 適用 研商會議	法規委員會議	9	次	2,385 次
	國家賠償委員會議	5	次	
	出席各單位會議	2,371	次	

（三）法制研究發展

1、辦理人權、法制及國家賠償業務研討會

為宣揚人權價值及就國家賠償之實務議題加以探討及交流，本局於107年5月11日舉辦法制、國家賠償業務研討會，會中安排1場以法制暨人權為主題之專題演講，及2場以國家賠償業務為主題之報告及討

論。專題演講部分，係邀請林佳和教授演講「從國際人權公約勞動權談我國勞動市場現況」；專題報告部分，則分別邀請葉啟洲教授報告「保險代位權於國家賠償事件適用之探討」及林三欽教授報告「從國家責任探討國家賠償與損失補償之關係」。

2、落實本府法務一條鞭制度

- (1) 為促進本府各機關法制人員交流，於 107 年 3 月 2 日舉辦「臺北市政府專任法制人員 107 年度第 1 次業務檢討座談會」，就本府未來法制業務推動方向進行報告及交流，並藉以促進法制人員間之互動。
- (2) 為掌握本府訴訟、非訟及仲裁案件，繼續精進「臺北市政府法律事務管理系統」功能，以強化各機關專案管理效率及提升機關訴訟管理效能，本府各機關權管之市法規、行政規則、SOP、訴訟及非訟案件，均藉由本系統管理及更新資料，已成為本府各機關法制人員相關資訊及意見交流重要平台。
- (3) 運用「臺北市政府法律事務管理系統」建立本府法務一條鞭人員通訊錄，並辦理本府專任法制人員評核及遴選績優法制人

員，以有效提升本府各機關法制人員素質及各機關法制作業品質，建立市民對於本府依法行政之信賴。

(四) 法制教育及宣導

1、為加強本府各機關同仁法制觀念，掌握法制實務運作之知能，並增進本府行政效能，以落實依法行政及保障人民權益，本局特與本府公務人員訓練處合作舉辦法律研習課程，107年1月至5月研習內容如下：

- (1) 舉辦「法制實務研習班」，講授個人資料保護法、國家賠償法、行政救濟法及採購申訴調解實務等內容。107年1月至5月辦竣第1期研習課程，成效良好。
- (2) 舉辦「訴願實務研習班」，講授行政程序法及行政罰法所涉訴願問題之內容。107年1月至5月辦竣第1期研習課程，對各局處同仁多所助益。

2、為確切掌握最新行政法實務法律見解，提升法令諮詢及訴願案件審議品質，本局法制同仁製作最高行政法院裁判要旨，並將研析成果置於本局內網供同仁參考交流，建立組織學習及知識交流平臺，精進同仁

法學知能。

- 3、落實推動「本府知識管理規劃建置(KM)」計畫，本局將近年來訴願案例精選、新聞稿等重要資訊上傳本府知識管理平台，並將法規案例資訊連結法規提案系統，提供本府同仁查詢參考，107年1月至5月，共計上傳檔案1,195則。

二、行政救濟業務

(一) 訴願案件審議

1、訴願案件受理情形

107年1月至5月受理訴願案件統計表

類別	社會	財稅	民政	交通	工務	地政	區政	產發	都發	衛生	教育	勞動	環保	警察	文化	消防	觀傳	其他	合計
件數	121	206	14	35	16	26	7	24	247	80	19	198	41	11	10	6	6	18	1,085

2、訴願案件辦結情形

107年1月至5月辦結訴願案件統計表

類別	不受理				駁回		撤銷						實質 撤銷 率	審 結 小 計	占前 一欄 位百 分比	撤 回	移 文	其 他	合 計	
	件數		百分比		件 數	百 分 比	單 撤	改 處	另 處	部 分 撤 銷	速 為 處 分	件 數								百 分 比
	不 受 理 總 件 數	原 處 分 自 撤 不 受 理	不 受 理 總 件 數	原 處 分 自 撤 不 受 理																
合計	299	73	28.23%	6.89%	561	52.97%	1	0	172	26	0	199	18.79%	25.68%	1059	100.00%	110	51	3	1223
社會	24	14	29.63%	17.28%	57	70.37%	0	0	0	0	0	0	0.00%	17.28%	81	7.65%	11	14	1	107
財稅	25	20	12.44%	9.95%	35	17.41%	0	0	141	0	0	141	70.15%	80.10%	201	18.98%	73	7	0	281
民政	1	1	9.09%	9.09%	10	90.91%	0	0	0	0	0	0	0.00%	9.09%	11	1.04%	0	1	0	12
交通	28	8	84.85%	24.24%	4	12.12%	0	0	0	1	0	1	3.03%	27.27%	33	3.12%	1	3	0	37
工務	2	1	20.00%	10.00%	8	80.00%	0	0	0	0	0	0	0.00%	10.00%	10	0.94%	1	1	0	12
地政	9	0	32.14%	0.00%	14	50.00%	0	0	5	0	0	5	17.86%	17.86%	28	2.64%	4	0	0	32
區政	1	0	50.00%	0.00%	1	50.00%	0	0	0	0	0	0	0.00%	0.00%	2	0.19%	0	0	0	2
產發	3	1	33.33%	11.11%	5	55.56%	0	0	1	0	0	1	11.11%	22.22%	9	0.85%	1	4	0	14
都發	117	19	38.24%	6.21%	168	54.90%	1	0	7	13	0	21	6.86%	13.07%	306	28.90%	6	9	1	323
衛生	14	0	25.93%	0.00%	37	68.52%	0	0	3	0	0	3	5.56%	5.56%	54	5.10%	3	1	0	58
教育	21	1	52.50%	2.50%	16	40.00%	0	0	2	1	0	3	7.50%	10.00%	40	3.78%	0	0	0	40
勞工	25	5	13.59%	2.72%	141	76.63%	0	0	10	8	0	18	9.78%	12.50%	184	17.37%	6	1	1	192
環保	14	2	28.00%	4.00%	36	72.00%	0	0	0	0	0	0	0.00%	4.00%	50	4.72%	2	2	0	54
警察	10	1	62.50%	6.25%	6	37.50%	0	0	0	0	0	0	0.00%	6.25%	16	1.51%	0	0	0	16
文化	1	0	14.29%	0.00%	5	71.43%	0	0	1	0	0	1	14.29%	14.29%	7	0.66%	1	0	0	8
其他	4	0	20.00%	0.00%	13	65.00%	0	0	1	2	0	3	15.00%	15.00%	20	1.89%	1	8	0	29
消防	0	0	0.00%	0.00%	4	80.00%	0	0	1	0	0	1	20.00%	20.00%	5	0.47%	0	0	0	5
觀傳	0	0	0.00%	0.00%	1	50.00%	0	0	0	1	0	1	50.00%	50.00%	2	0.19%	0	0	0	2
備註	<p>一、不受理總件數含「原處分機關自行撤銷」件數。</p> <p>二、「實質撤銷率」即「訴願人勝訴率」係「原處分機關自行撤銷」件數之百分比加計「撤銷」百分比欄位內數字。</p>																			

3、行政訴訟結果

107 年 1 月至 5 月訴願決定件數為 1,059 件，提起行政訴訟件數為 153 件，占決定件數 14.45%；所決定之訴願案件，經向法院提起行政訴訟之結果如下表：

項目	收到裁判件數	維持原處分		判決撤銷	
		件數	百分比	件數	百分比
判決法院					
臺灣臺北地方法院	25	23	92.00%	2	8.00%
臺北高等行政法院	76	63	82.89%	13	17.11%
最高行政法院	47	38	80.85%	9	19.15%
備註： 1. 收到法院裁判件數包括 106 年 12 月 31 日以前提起行政訴訟之案件。 2. 判決撤銷案件包含撤銷訴願決定、撤銷原處分或撤銷訴願決定及原處分。					

4、全力落實訴願準司法化程序

(1) 為促進程序正義之保障，訴願法定有陳述意見、言詞辯論、調查證據、勘驗及委員審查等制度，以擴大人民參與訴願程序。本府長期以來是全國落實訴願言詞辯論及陳述意見等準司法化程序最具成效之機關之一。107 年 1 月至 5 月召開言詞辯論 53 件、145 人次；陳述意見 20 件、84 人次。

(2) 另本府建置有視訊會議系統，本局爰藉由此系統提供訴願視訊陳述意見服務，使民眾擁有多元選擇，減少交通往返時間及費用。此外，並配合行政院推動之計劃，利用本系統協助其他縣市政府辦理視訊陳述意見，以增進機關互助，增加系統利用效益並保障民眾訴願程序與權益。

(二) 提升訴願業務服務品質

1、手機簡訊通知訴願案件進度計畫

本局首創行動電話簡訊通知訴願案件進度服務，訴願案件當事人只要透過簡訊，就可以即時知悉案件辦理進度，無須來電詢問或上網查詢，可以節省民眾話費支出及時間，無法使用網路的民眾，也能獲得訴願案件進度的第一手資訊。107年1月至5月提供本項服務之訴願案件計279件，簡訊通知數計837通。

2、開發網站多元e化服務

(1) 本局網站提供訴願人「線上聲明訴願」、「線上申請調閱案卷」、「線上申請陳述意見」、「線上申請言詞辯論」及「線上申請視訊陳述意見」，以方便訴

願人提起相關訴願程序，保障民眾的時效利益，此乃全國訴願機關首創的革新服務措施。

- (2) 本局網站除提供多項查詢服務外，並提供「訴願書書寫範例」各式表格之線上下載，民眾提起訴願後，亦得直接在線上查詢案件進度，如果有任何訴願相關問題亦得直接於線上諮詢。
- (3) 本局網站建置「訴願決定書全文檢索系統」提供全文檢索各類型訴願案件，民眾、專業人士或各機關得依其個別需求設定搜尋條件，以找尋參考案例，為全國訴願機關首創的服務措施。

3、加強宣導訴願救濟程序

考量臺灣進入「新媒體時代」，「影音」為市民最有感的宣導方式。原以廣播、海報、捷運燈箱、公車車體廣告等平面方式宣傳訴願業務，有傳播空間及時間之侷限性，且行之多年已接觸固定族群，爰於本年度改以製作宣導影片方式辦理，以擴大宣導範圍，提升民眾捍衛權利之意識。

(三) 提升訴願案件辦理效能及品質

- 1、為使民眾權益能迅速獲得救濟，本局持續推

動降低本府訴願決定逾 3 個月案件比率，採取各種策略，以 3 個月內辦結訴願案件為努力方向，推動訴願案件速審速決，保障民眾權益，全面提升服務品質。107 年 1 月至 5 月作成訴願決定件數有 1,059 件，均於 3 個月期限內辦結。

- 2、為確保行政處分之正確性，增進人民對行政處分之信賴，達到疏減訟源及避免行政資源浪費之目的，於訴願案件審議實務上，就原處分機關施政有法令適用疑義，或針對處分撤銷率較高之局處，本局視需要進行實地訪視，加強溝通協調及橫向聯繫，俾減少違法不當行政處分。
- 3、為辦理本府訴願決定撤銷行政處分並發回另為處分或處理案件之管制作業，本局特製作「臺北市政府管制訴願決定撤銷原行政處分案件通報表」，函知本府各機關應於訴願決定書主文所指定期間內以書面敘明其辦理情形，填妥通報表函知本局；本局每月並將上開案件列表追蹤管考，另定期發函催辦原處分機關，並審核原處分機關回復之處理情形後方解除列管，以落實訴願法有關原處分經撤銷後，需以書面通知受理訴願機關處理情

形之規定。

三、國家賠償業務

(一) 國家賠償事件審議

- 1、本府各機關公務員於執行職務行使公權力時，因故意或過失不法侵害人民之自由、權利，或市有公共設施因設置或管理有欠缺，致損害人民生命、身體或財產時，依法應予賠償之案件，均依國家賠償法、國家賠償法施行細則、臺北市政府國家賠償事件處理要點(以下簡稱處理要點)及其他有關法令規定辦理，如有賠償責任，則與請求權人進行協議，並依法對應負責任之人行使求償權。
- 2、落實市民主義，請求權人得請求列席本府國家賠償事件處理委員會(以下簡稱國賠會)會議陳述意見，積極保障市民之權益。近年並致力於改善國賠會審議效率，增開審議案件國賠會前會，協助釐清案件爭點，以利國賠會審議之進行，提升審議效能。又為保障請求權人之權益，明定各機關於通知請求權人逕予結案之決議時，應載明有關請求權時效之規定。

- 3、為強化國賠會組織功能，處理要點第 2 點
 明定府外學者專家擔任委員人數為 9 人，
 且以公開遴選方式辦理委員之遴選。並配
 合臺北市女性權益保障辦法及臺北市女性
 權益促進委員會相關決議，明定委員性別
 比例規定。
- 4、國家賠償事件審議成果：107 年 1 月至 5 月
 共召開 5 次國賠會議，累計受理市民請求
 國家賠償案件計 134 件。其結案情形及件
 數、比率、賠償總金額表列如下：

年度		107 (1 月至 5 月)
受理件數		134
拒絕賠償	件數	45
	比率	62.50%
拒絕賠償 (損失補償)	件數	0
	比率	0
和解撤回	件數	19
	比率	26.39%
有賠償責任 協議成立	件數	6
	比率	8.33%
有賠償責任 協議不成立	件數	2
	比率	2.78%
不受理	件數	0
	比率	0
解除列管	件數	0
	比率	0
其他	件數	0

	比率	0
本期已結案件數		72
本期未結案件數		62
賠償總金額 (含依法院判決賠償及訴訟上和解之金額)		244,052

(二) 簡化國家賠償處理流程

目前國賠會原則為每月固定開會審議，以提升審議效率。又考量國賠會有其專業性，為精簡行政流程，各機關依國賠會決議之賠償金額範圍進行協議時，得降低其簽報核定之層級。另有關本府各機關國家賠償案件已完成賠償程序，後續行使求償權時，就類型化之小額求償案件，以報告案之方式提會，以提升審議之效率。再者，將各機關處理國家賠償事件及於賠償後行使求償權時，如須展延處理時限均須發函法務局同意，改為簽請機關首長核准即得延長，以縮短行政流程。

四、消費者保護業務

(一) 消費者保護事件處理

消費者保護相關機制的完備，乃是促進臺北市消費生活安全與提升消費生活品質的保證，消費者保護工作除有關消費者保護法制

之更新，消費者教育宣導的落實，消保工作人員消保知能的充實等，還須更積極地以市民消費權利為尊，謀求市民消費福祉，提供更多消費警訊及更好的消費資訊，鼓勵市民參與消費者權利之保護，俾建構一個安全、健康、祥和的現代化消費者城市。依消費者保護法規定，市民於發生消費爭議事件時，得先向企業經營者、消費者保護團體或本局消費者服務中心為第 1 次申訴；如未獲妥適處理，得向消保官為第 2 次申訴；經申訴後仍未獲得妥適處理時，得向消費爭議調解委員會申請調解。此外，本局並加強主動查核工作，施以即時的行政措施，一方面遏止不肖廠商謀取不法利益，另一方面鼓勵廠商提升服務品質或產品品質，使消費者與廠商處於良性之互動關係，以促進工商業之發展，並確保消費者權益。

(二) 消費者保護事件處理成果

1、消費者服務中心處理申訴案件成果：

107 年 1 月至 5 月，消費者服務中心受理消費爭議第 1 次申訴案件計 4,658 件。

2、消保官處理第 2 次申訴案件成果，詳如下表：

臺北市府消費者保護官受理申訴案件辦理情形 107年1月至107年5月	
辦理情形	案件數
妥適處理(經消保官協商達成和解、撤案)	373
協商無結果(消保官協商不成、當事人一造或兩造未到場)	652
尚待處理(未結案件數)	179
移送他縣市或目的事業主管機關	7
不受理(非消保法受理範圍已予以婉拒)	36
發文結案	81
其他(達成其他協議)	127
合計	1,455

3、消費爭議調解委員會調解成果，詳如下表：

臺北市府消費爭議調解委員會受理調解案件辦理情形 107年1月至107年5月	
辦理情形	案件數
調解成立	32
調解不成立	115
不受理	5
撤案	15
移送他縣市機關	0
其他(達成其他協議)	5
發文結案	1
未結案	26
合計	199

4、公布無故不到場協商之被申訴企業經營者：

107年1月至5月，共公布「無故不到場協商之被申訴企業經營者」155家(次)，提醒消費大眾注意。

(三) 消費事件行政查核情形

1、本府於100年4月21日訂定「臺北市查核

一般消費事件作業要點」，成立消費查核機動小組，由本局局長擔任召集人，每月定期開會，針對一般消費事件進行查核，107年1月至5月共計召開7場記者會，發布9則新聞稿，以確保市民消費安全。

2、107年商展不預警查核：鑑於各商展因企業經營者大量促銷，其商品及服務消費爭議漸多，為使消費者在商展現場，即可獲得第一手消費爭議處理資訊，並促使參展廠商遵循法令，由本局消保官或消費者服務中心主任、消費者服務中心、消保官室及各執行機關人員於商展期間進行不預警聯合稽查、受理檢舉及發送消費者保護文宣。107年1月至5月共執行5場商展不預警查核。

(四) 發布消費資(警)訊情形

107年1月至5月共發布4則消費資(警)訊。

(五) 消費者保護教育宣導情形

為提昇民眾消費者保護意識、擴大公民參與，本局定期請各機關、學校、樂齡學習中心及團體辦理宣導活動或教育訓練時，可安排部分時段由本局消保官進行消費者

保護宣導課程或活動，加強消費意識，以維消費者權益。107 年 1 月至 5 月執行教育宣導情形如下：

1、受邀對各行政機關或民間團體進行消費者保護法治教育宣導課程共計 3 場。

2、舉辦企業經營者宣導講座共計 2 場。

3、高齡消費者宣導：

107 年 3 月份由臺北市立圖書館總館、三民分館、東湖分館、景新分館、大同分館及葫蘆堵分館分別主辦，共計 6 場「銀髮消費寶典-安養機構篇」講座。

4、消保官與新移民有約宣導共計 4 場。

5、禮券使用宣導：

107 年 4 月份由本市南港、內湖、中正、萬華、松山、士林、信義、大安、中山、北投及大同區公所分別主辦，共計 11 場「消費者禮券使用宣導」講座。

6、其他消保宣導：

107 年 3 月 3 日協辦財團法人中華民國消費者文教基金會主辦之「2018 瞬見未來」音樂會，本局派員至現場發送消保宣導摺頁。

五、採購申訴審議業務

(一) 採購爭議處理

臺北市政府採購申訴審議委員會係依據政府採購法暨臺北市政府採購申訴審議委員會設置要點設置，依政府採購法辦理廠商申訴案件及履約爭議之調解案件之處理。

(二) 採購爭議處理成果

107 年 1 月至 5 月處理爭議案件總數計 83 件，處理終結 39 件，正在處理中 44 件。

1、受理案件（依案件爭議途徑類型）

爭議途徑類型	案件數	百分比
申 訴	12	25.0%
調 解	36	75.0%
爭議案件總數	48	100%

2、處理情形（含 106 年以前處理中未結案件）

處理情形	類 型	案 件 數
處 理 終 結	申 訴	9
	調 解	30
	合 計	39
處 理 中	申 訴	6
	調 解	38
	合 計	44
爭議案件總數		83

肆、未來施政重點

本局以標準化法制作業，積極提供各機關法律意見；以公正專業專家，提升訴願等案件審議品質；並以創新服務精神，加強消費者保護及教育宣導等工作。除落實依法行政，保障市民權益，提升市民滿意度外，更致力於建立本市成為現代化法治城市，提升市民對政府的信賴，其重點如下：

一、將本市建構為開放政府之法制模範城市

- (一) 推動法制再造，並配合市政發展需要，積極協助本府各機關通盤檢討並整理不合時宜自治法規及行政規則；提升本市各自治法規審議品質，強化本市之地方自治法制。
- (二) 與各地方政府之法制機關合作並加強業務聯繫，與其他直轄市共同舉辦地方自治相關議題之研討會，以精進地方自治法制之發展；另與臺北律師公會等民間公會團體合作，共同進行人權法制之研究，以增益政府機關與業界間之溝通對話。
- (三) 依本府法制作業訓練計畫，持續與本府公務人員訓練處合作，推動本府公務人員法制教育，務使本府公務人員均能嫻熟行政法規，依法行政；舉辦相關法令暨實務座談

會，提升本府各機關專業知識及執法能力，並協助本府各機關闡明各項法令適用疑義，以保障市民權益。

(四) 落實法務一條鞭制度，透過提升各機關法制人員之法制專業素養，進而增進各機關法制作業品質；並訂於今年7月份與資訊局合辦一條鞭訓練，以促進與各機關業務交流及橫向聯繫。

(五) 將本府所有涉及民眾權益之市法規、行政規則、解釋令函及 SOP 均即時公開於「臺北市法規查詢系統」，民眾均可於該系統中查詢到本府各類規範，並對法規草案表達意見，切實落實「開放政府、全民參與」的政策目標，促使民眾更信賴政府。

二、將本市建構為市民權益捍衛者之模範城市

(一) 強化訴願審議委員會及國家賠償事件處理委員會之委員結構，延攬各專業領域之府內外學者、專家、社會公正人士擔任，以公正專業之審議品質，爭取民眾信賴。

(二) 配合行政救濟法制之變革，為使訴願審議程序更趨準司法化，積極推動訴願人申請閱卷、依職權或依申請進行陳述意見或言詞辯論程序，以貫徹職權調查主義，並擴大人民

參與，保障人民參與訴願程序，促進程序正義。

- (三) 推動審議資訊公開、透明化，持續將委員會會議紀錄及訴願決定書全文上網公開，供市民查閱。
- (四) 持續提升市民權利意識並保障其權利，透過增加訴願宣導管道及手機簡訊通知訴願案件進度計畫，全面加強提升訴願服務品質。
- (五) 積極運用各種宣傳方式辦理訴願業務宣導，包括拍攝影片，強化行政救濟之宣導，全面提升、增進民眾及市府各機關之訴願法制意識。

三、將本市建構為我國消費者保護之模範城市

- (一) 持續辦理消費者保護宣導，結合政府與民間資源，邀集產官學研各界及消費者，積極辦理消費保護教育座談，研討消費爭議原因及解決對策。
- (二) 加強消費爭議案件申訴、協商及調解辦理情形，提升案件處理成效，解決消費糾紛，並輔導與會企業經營者瞭解消費者保護法令，確保消費者權益，並提供消費者更多元的協商管道。
- (三) 持續規劃及執行本府各機關辦理消保業務人

員及消費者知能教育訓練。

- (四) 加強與中央機關及民間團體之消保業務聯繫及溝通，強化重大消費案件通報處理模式。
- (五) 適時發布消費警訊、公布不良廠商名單及其不正作為，提醒消費者注意，避免消費者權益受損。
- (六) 針對重大消費爭議案件，適時發動行政調查，務令企業經營者確實守法，落實消費者保護行政監督。
- (七) 擇定關係消費者權益重大之商展，安排消保官或消費者服務中心主任，親至商展現場接受民眾消費諮詢及受理消費爭議申訴案件。並會同本府相關執行機關查核展場商品及進行消防公安檢查，確保消費者權益。
- (八) 規劃辦理本府禮券管理機制，並從建置禮券資料查詢平臺、推廣宣導及加強查核等三大面向持續進行，保障消費者權益。

四、將本市建構為我國之人權模範城市

- (一) 針對弱勢族群之權益，建立跨局處合作保障人權之合作模式，規劃人權保障諮詢會議之議題及召開時間，並邀集相關領域之學者專家或公民團體與會，針對市政推展涉及之重要人權議題，深入研討溝通，以改善行政程

序，實現民主自由、多元開放、人權法治永續之臺北新價值。

- (二) 推動人權及法治教育，以民間合作、市民參與為指標，採多元接觸、雙向溝通之方式，提升市民權利意識及民主法治觀念。

附 錄

一、臺北市政府訴願審議委員會委員

職 稱	姓 名	學 歷	現職/經歷
主任委員	袁秀慧	交通大學管理學院研究所碩士 東吳大學法律學系、政治學系學士	臺北市政府法務局局長
委員	張慕貞	中正大學法律學研究所碩士	臺北市政府法務局副局長
委員	柯格鐘	德國科隆大學法學博士	臺灣大學法律學系副教授
委員	范文清	德國哥廷根大學法學博士	東吳大學法律學系副教授
委員	王韻茹	德國法蘭克福大學法學博士	中正大學法律學系副教授
委員	吳秦雯	法國保羅塞尚艾克斯馬賽第三大學法學博士	政治大學法律學系副教授
委員	王曼萍	臺灣大學政治學研究所碩士	臺北市政府法務局副局長退休
委員	陳愛娥	德國哥廷根大學法學博士	臺北大學法律學系副教授
委員	盛子龍	臺灣大學法律學研究所博士	中正大學財經法學系教授
委員	劉建宏	德國佛萊堡大學法學博士	中正大學法律學系教授
委員	劉昌坪	中國文化大學法研所碩士	理律法律事務所合夥律師

二、臺北市政府法務局法規委員會委員

(107年1月1日更新)

職稱	姓名	學歷	現職/經歷
主任委員	袁秀慧	交通大學管理學院研究所碩士 東吳大學法律學系、政治學系學士	臺北市政府法務局局長
副主任委員	林淑華	臺灣大學法學士	臺北市政府法務局副局長
委員	林光彥	臺灣大學法學碩士	匯眾聯合法律事務所律師
委員	張文郁	德國慕尼黑大學法學博士	臺北大學法律學系教授
委員	李慶義	東吳大學法學士	臺灣高等法院臺中分院檢察署主任檢察官
委員	羅傳賢	政治大學法學博士	中央警察大學法律學系兼任教授
委員	紀聰吉	政治大學地政研究所碩士	師範大學地理學系副教授
委員	張杏端	政治大學地政研究所博士	前本府地政處副處長
委員	張惠東	法國巴黎第一大學公法暨稅法法學博士	臺北大學法律學院助理教授

三、臺北市府國家賠償事件處理委員會委員

職 稱	姓 名	學 歷	現 職
召集人	張哲揚	美國俄亥俄州立大學土木研究所碩士	臺北市政府秘書長
執行秘書 兼委員	袁秀慧	交通大學管理學院研究所碩士 東吳大學法律學系、政治學系學士	臺北市政府法務局局長
委員	劉宗德	日本名古屋大學法學博士	政治大學法律學系教授
委員	顏玉明	英國曼徹斯特大學營建工程與法律博士	政治大學副總務長兼法律學系副教授
委員	陳立儒	政治大學法律研究所碩士	臺灣臺北地方法院檢察署檢察官
委員	林光彥	臺灣大學法學碩士	匯眾聯合法律事務所律師
委員	林建宏	輔仁大學法研所碩士	法務部專門委員
委員	李元德	美國西雅圖華盛頓大學法學碩士	中桂法律事務所主持律師
委員	鄭深元	政治大學風險管理暨保險學系企管碩士	元曦法律事務所主持律師
委員	周宇修	政治大學法律研究所碩士	聯誠國際法律事務所律師
委員	紀素菁	中興大學都市計劃研究所碩士	臺北市政府研究發展考核委員會專門委員
委員	姚佩芬	臺北科技大學技術及職業教育研究所碩士	臺北市政府人事處專門委員

四、臺北市消費爭議調解委員會委員

職稱	姓名	學歷	現職
委員	陳汝吟	東吳大學法學博士	財團法人中華民國消費者文教基金會副秘書長
委員	戴智權	臺灣大學新聞所碩士	鵬耀法律事務所主持律師
委員	謝彥安	臺灣大學醫工所碩士	開瑞法律事務所律師
委員	曹筱筠	世新大學法律研究所碩士	財團法人崔媽媽基金會法務組組長
委員	林世華	臺灣大學法律系學士	律師、中華民國網路消費協會常任理事
委員	劉培瑞	中國文化大學新聞系學士	臺北市不動產開發商業同業公會 綜合組組長
委員	郭子立	高中畢業	臺北市不動產仲介經紀商業同業公會理事長
委員	高景崇	南開科技大學碩士	台灣區汽車修理工業同業公會總幹事
委員	李蕙君	美國埃默里大學法學碩士	律師
委員	劉廣衡	淡江大學歐洲研究所碩士	臺北市補習教育事業協會名譽理事長
委員	吳文君	臺灣大學法研所法學碩士	吳文君律師事務所律師
委員	張碧玉	高雄海洋科技大學學士	財團法人崔媽媽基金會搬家評鑑組主任
委員	何修蘭	輔仁大學法研所法學碩士	臺北市政府主任消費者保護官
委員	楊麗萍	政治大學法研所法學碩士	臺北市政府簡任消費者保護官
委員	邱家梁	輔仁大學法律系法學士	臺北市政府消費者保護官

五、臺北市政府採購申訴審議委員會委員
(107年6月5日更新)

職稱	姓名	學歷	現職／經歷
主任委員	薛春明	臺灣大學土木工程研究所博士候選人	臺北市政府副秘書長
副主任委員	張郁慧	臺灣科技大學營建工程技術研究所工學碩士	臺北市政府工務局副局長
委員	陳在相	美國德州大學電機工程博士	臺灣科技大學電機工程系暨研究所特聘教授
委員	崔伯義	美國奧克拉馬荷州立大學機械工程碩士	博惠機械技師事務所主持技師
委員	姚乃嘉	美國伊利諾大學營建管理博士	中央大學營建管理研究所教授
委員	謝台興	亞洲理工學院結構及營建管理研究所碩士	交通部觀光局日月潭國家風景區管理處副處長退休
委員	張慶雲	臺北工業專科學校	臺北市政府工務局水利工程處副處長退休
委員	楊智斌	中央大學營建管理博士	中央大學營建管理研究所教授
委員	廖肇昌	英國雪菲爾大學機械工程博士	交通部臺灣區國道高速公路局副總工程司
委員	周家蓓	美國德州大學奧斯汀分校土木工程博士	臺灣大學土木工程系特聘教授
委員	蘇憲民	亞洲理工學院結構工程及工程材料碩士	內政部營建署副署長退休
委員	柯慶昆	中央大學土木工程碩士	交通大學總務處圖書儀器購運組組長
委員	羅俊昇	淡江大學水資源及環境工程碩士	臺北市政府工務局副局長退休
委員	黃立	奧地利維也納大學法學博士	政治大學法律學系兼任講座教授
委員	陳建宇	東吳大學法律系學士	新北大眾捷運股份有限公司董事長
委員	王麗鳳	臺灣大學政治學碩士	行政院公共工程委員會技

			術處副處長退休
委員	徐佑伶	東吳大學法學碩士	僑務委員會法規委員會專門委員兼執行秘書
委員	陳愛娥	德國哥廷根大學法學博士	臺北大學法律學系副教授
委員	駱忠誠	輔仁大學法律系學士	忠誼法律事務所主持律師
委員	林光彥	臺灣大學法學碩士	匯眾聯合法律事務所律師
委員	林瑤	美國哥倫比亞大學法學碩士	理律法律事務所合夥人
委員	張珮琦	東吳大學法學碩士	廣華律師事務所主持律師
委員	吳文琳	臺灣大學法律系學士	法睿法律事務所主持律師
委員	王冰凝	逢甲大學紡織工程博士	健行科技大學企業管理系時尚產業管理組副教授
委員	白宏達	美國德州大學奧斯汀分校電機與電腦工程博士	臺北大學通訊工程學系教授兼系主任