

臺北市政府法務局

110年7月至12月施政報告

專責人員：鍾筠萱秘書 電話：1999 轉 7821 E-mail：
za-a610075@mail.taipei.gov.tw

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..... | 21 |
| (四) 法制教育及宣導..... | 22 |
| 二、行政救濟業務..... | 24 |
| (一) 訴願案件審議..... | 24 |
| (二) 提升訴願業務服務品質..... | 26 |
| (三) 提升訴願案件辦理效能及品質..... | 28 |
| 三、國家賠償業務..... | 30 |
| (一) 國家賠償事件審議..... | 30 |
| (二) 修正「臺北市政府國家賠償事件賠償計算基準」..... | 32 |
| 四、減止訟業務..... | 33 |
| 五、消費者保護業務..... | 34 |
| (一) 消費者保護事件處理..... | 34 |
| (二) 消費者保護事件處理成果..... | 35 |
| (三) 消費事件行政查核情形..... | 36 |
| (四) 發布消費資(警)訊情形..... | 38 |
| (五) 消費者保護教育宣導情形..... | 38 |
| 六、採購申訴審議業務..... | 40 |

| | |
|----------------------------|----|
| (一) 採購爭議處理 | 40 |
| (二) 採購爭議處理成果 | 40 |
| 肆、未來施政重點 | 42 |
| 一、將本市建構為開放政府之法制模範城市 | 42 |
| 二、將本市建構為市民權益捍衛者之模範城市 | 44 |
| 三、將本市建構為我國消費者保護之模範城市 | 45 |
| 四、將本市建構為我國之人權模範城市 | 46 |
| 附錄(資料時間：111年2月22日) | 47 |
| 一、臺北市政府訴願審議委員會委員 | 47 |
| 二、臺北市政府法務局法規委員會委員 | 48 |
| 三、臺北市政府國家賠償事件處理委員會委員 | 49 |
| 四、臺北市政府消費者保護委員會委員 | 50 |
| 五、臺北市消費爭議調解委員會委員 | 52 |
| 六、臺北市政府採購申訴審議委員會委員 | 54 |

各位議員女士、先生：

欣逢貴會第 13 屆第 7 次定期大會開議，秀慧有機會向各位議員先進報告本局 110 年下半年(7 月至 12 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 110 年 7 月至 12 月施政成果，提出簡要報告，敬請多多指教。

壹、前 言

為因應快速變化的疫情趨勢及數位轉型，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。本局是臺北市政府法務行政主管機關，辦理本市法制、行政救濟、國家賠償、減止訟、消費者保護、採購申訴審議等各項重要業務，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。

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，並配合物價變動及司法實務，通盤檢討本府國家賠償計算基準之相關規定；數位化服務帶來的便利，同時須兼顧個資保護，本局透過個案法令釋疑及研訂本府各機關個資安全管理機制等手段，避免市民人格權受侵害，促進個資合理使用；在消費者保護方面，本局擴大與

民間團體洽談消費者保護業務合作面向，凝聚消費者保護團隊合作向心力，並活化既有消費者保護教育宣導模式，同時秉持本局一貫立場，以市民消費權益為尊，處理市民消費爭議，提升市民消費生活品質，另一方面以影片傳達正確消費觀念；在減止訟方面，落實減少不必要訴訟，透過案例進行經驗分享，並試行OKR績效管理，檢討執行情形及執行成果。

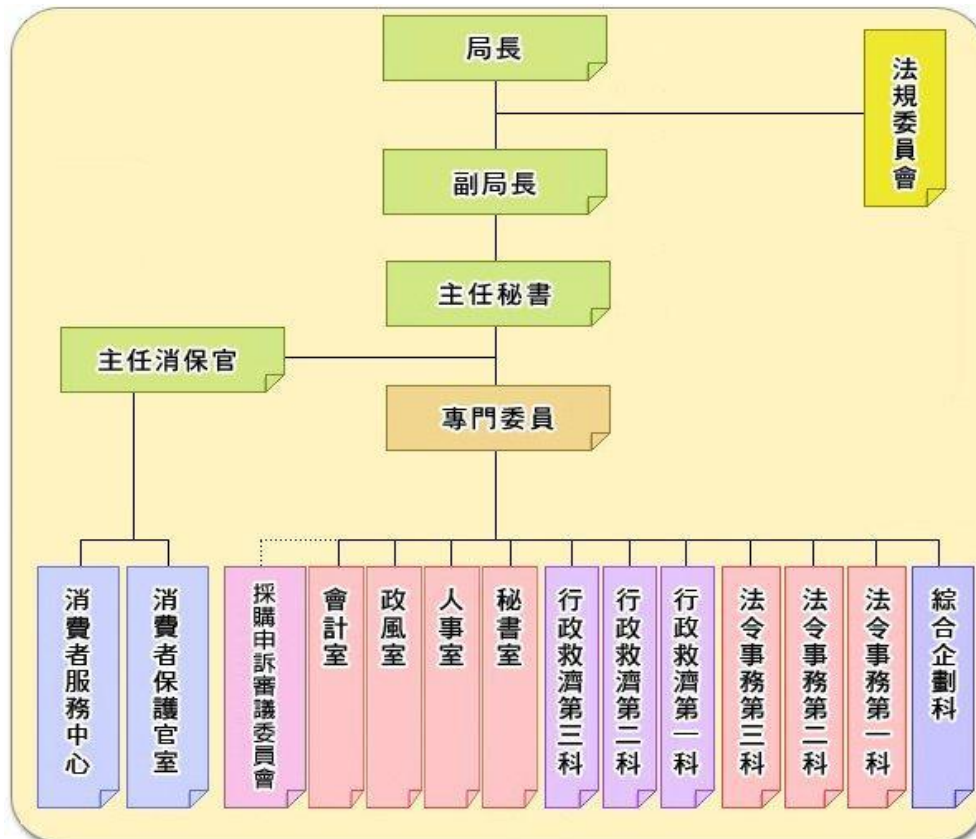
此外，在嚴重特殊傳染性肺炎疫情期間，為兼顧防疫工作及民眾權益，本局主動徵詢國家賠償案件請求權人、訴願人、消費爭議申訴人及採購履約爭議調解申請人之意願，選擇以處所之電腦、手機或平板等多元載具進行視訊操作，或至市府大樓利用本局提供設備，以視訊方式進行陳述意見、言詞辯論、協商或調解。

最後，透過多樣化媒體及傳播方式，將本局各項業務服務及法治觀念傳達給市民，期望透過各項法制建設，落實人民權益保障，建立市民對政府信任度。

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公發布事項。
- (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，受理民眾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，本局掌握時勢變化，秉持非有必要不制(訂)定法規、制(訂)定法規必切實可行、與時俱進之原則，依據臺北市法規標準自治條例、臺北市政府所屬各機關法制作業應注意事項，並參考行政院頒中央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) 110年7月至12月，本局法規委員會審議通過之自治法規，計制(訂)定者4項、修正者26項、廢止者1項，合計31項，相關送審法規名稱如下：

| 制(訂)定 | |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 法規名稱 | 1. 臺北市政府舉辦下水道工程使用土地支付償金或補償費標準 2. 臺北市市區道路架空管線申請設置許可收費辦法 3. 臺北市市區道路施工安全設施設置標準 4. 臺北市高級中等以下學校教師諮商輔導支持 |

| | |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | 服務實施辦法 |
| 修正 | |
| 法規名稱 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 臺北市輕質屋頂與施工架及吊籠作業通報自治條例 2. 臺北市道路基金收支保管及運用自治條例 3. 臺北市道路挖掘管理自治條例 4. 臺北市土地使用分區附條件允許使用標準 5. 臺北市大眾捷運系統與地下街設施連通建築物收費辦法 6. 臺北市衛生檢驗申請及收費辦法 7. 臺北市大眾捷運系統行車人員技能體格檢查規則 8. 臺北市農業用地上搭建無固定基礎之臨時性與農業生產有關設施審查標準 9. 臺北市舉辦公共工程拆遷補償自治條例施行細則 10. 臺北市大型復康巴士租用管理辦法 11. 臺北市區段徵收土地標售標租及設定地上權辦法 12. 臺北市都市更新整建維護實施辦法 13. 臺北市生育獎勵金發放辦法 14. 臺北市道路挖掘施工維護管理辦法 15. 臺北市市區道路架空管線設置管理辦法 |

| | |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 法規名稱 | <p>16. 臺北市政府辦理都市更新實施者申請代為拆除或遷移土地改良物實施辦法</p> <p>17. 臺北市政府體育局各場館門票收費標準</p> <p>18. 臺北市道路挖掘各項費用收費標準</p> <p>19. 臺北市公立國民小學新生分發及入學辦法</p> <p>20. 臺北市土地使用分區附條件允許使用社區參與實施辦法</p> <p>21. 臺北市違章建築處理規則</p> <p>22. 臺北市立美術館門票收費標準</p> <p>23. 臺北市臺北流行音樂中心年度業務績效評鑑辦法</p> <p>24. 臺北市都市更新建築容積獎勵辦法</p> <p>25. 臺北市土地使用分區附條件允許使用標準</p> <p>26. 臺北市建築施工損鄰事件爭議處理規則</p> |
| 廢止 | |
| 法規名稱 | 臺北市自助洗衣店安全管理辦法 |

2、本市自治法規之公（發）布

110年7月至12月，完成法定程序，由本局公（發）布施行或廢止之自治法規，計制（訂）定者8項、修正者34項、廢止者1項，合計43項，相關法規名稱如下：

制(訂)定

法規名稱

1. 臺北市自助洗衣店安全管理自治條例
2. 臺北市營建剩餘土石方資源處理場設置及管理自治條例
3. 臺北市個人租賃住宅委託包租代管減徵地價稅及房屋稅自治條例
4. 臺北市住宅及都市更新中心設置自治條例
5. 臺北市政府舉辦下水道工程使用土地支付償金或補償費標準
6. 臺北市市區道路架空管線設置許可申請收費辦法
7. 臺北市市區道路施工安全設施設置標準
8. 臺北市高級中等以下學校教師諮商輔導支持服務實施辦法

修正

法規名稱

1. 臺北市娛樂稅徵收自治條例
2. 臺北市臺北流行音樂中心設置自治條例
3. 臺北市樹木保護自治條例
4. 臺北市容積移轉審查許可自治條例
5. 臺北市土地使用分區管制自治條例
6. 臺北市輕質屋頂與施工架及吊籠暨繩索作業通報自治條例

7. 臺北市高氯離子混凝土建築物善後處理自治條例
8. 臺北市土地使用分區管制自治條例
9. 臺北市都市更新自治條例
10. 臺北市政府資訊局組織規程
11. 臺北市台北二二八紀念館門票收費標準
12. 臺北市衛生檢驗申請及收費辦法
13. 臺北市農業用地上搭建無固定基礎之臨時性與農業生產有關設施審查標準
14. 臺北市大眾捷運系統與地下街設施連通建築物收費辦法
15. 臺北市區段徵收土地標售標租及設定地上權辦法
16. 臺北市舉辦公共工程拆遷補償自治條例施行細則
17. 臺北市大型復康巴士租用管理辦法
18. 臺北市土地使用分區附條件允許使用標準
19. 臺北市都市更新整建維護實施辦法
20. 臺北市生育獎勵金發放辦法
21. 臺北市政府工務局組織規程
22. 臺北市政府工務局新建工程處組織規程
23. 臺北市道路挖掘施工維護管理辦法
24. 臺北市市區道路架空管線設置管理辦法

| | |
|------|--------------------------------------|
| 法規名稱 | 25. 臺北市政府體育局各場館門票收費標準 |
| | 26. 臺北市道路挖掘各項費用收費標準 |
| | 27. 臺北市公立國民小學新生分發及入學辦法 |
| | 28. 臺北市政府辦理都市更新實施者申請代為拆除或遷移土地改良物實施辦法 |
| | 29. 臺北市都市更新處組織規程 |
| | 30. 臺北市土地使用分區附條件允許使用社區參與實施辦法 |
| | 31. 臺北市臺北流行音樂中心年度業務績效評鑑辦法 |
| | 32. 臺北市立美術館門票收費標準 |
| | 33. 臺北市違章建築處理規則 |
| | 34. 臺北市土地使用分區附條件允許使用標準第二條附表 |
| 廢止 | |
| 法規名稱 | 臺北市自助洗衣店安全管理辦法 |

(二) 法令整理

1、檢視與整理本市不合時宜之自治法規、行政規則及解釋令函

(1) 本市自治法規之檢視與整理

完善的法制是城市進步的基石，亦是市政建

設的網維，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，儘速予以修正，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）。110 年 7 月至 12 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 251 項，其中訂定 48 項、修正 178 項、廢止或停止適用 25 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，且隨文檢附近期中央法規異動清冊，請各機關於期限內提局務會議檢視權管法規有否須因應制(訂)定、修正或廢止，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。

(4) 定期檢視臺北市法規查詢系統解釋令函

本局為落實公開透明，並確保臺北市法規查詢系統解釋令函之正確性及妥適性，自108年8月1日起，全面定期檢視臺北市解釋令函，就內容不合時宜之解釋令函，即予以修正或下架，以維護民眾權益。截至110年12月，本局共檢視1,448件解釋令函，已全數檢視完成。

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) 本系統兼以民眾之視角規劃，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，提供本市有效解釋令函 1,155 餘筆，中央行政機關解釋令函 18 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」專區係統整本府市法規草案預告內容之平台，便於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。另為提供各機關辦理法制作業準繩，本局定期修編「地方立法範例及法制工作手冊」，期使增進機關管理效率，並在法制作業上發揮經驗傳承、加速法令革新、保障市民權益的功

能。

(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，已完成公用土地使用行政契約之修正，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，於 107 年 2 月 2 日訂定「臺北市政府爭訟案件處理原則」，讓市府同仁辦理減止訟業務有法令之依據。

(4) 督促市府政策法制化

法令為政策的具體化，為使政策得以延續，

本局彙整及協助本府各機關改革事項，如自助選物販賣事業場所防疫營運指引、臺北市網購平台業者管理規範、線上交易預收款項未履約亦未退款之預防可行性、個資保護管理範本及指引等，協助其法制化，促進市政革新。

(5) 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。110年7月至12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596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2,718次，表列如下：

| 業務名稱 | | 數量 |
|----------------|----------|---------|
| 法令問題研究 | 法令疑義解釋 | 419 件 |
| | 契約爭議 | 177 件 |
| 各項法令適用 研商會議 | 法規委員會議 | 11 次 |
| | 國家賠償委員會議 | 6 次 |
| | 出席各單位會議 | 2,701 次 |
| | | 596 件 |
| | | 2,718 次 |

(三) 法制研究發展

1、落實本府法務類一條鞭制度

- (1) 為掌握本府訴訟、非訟及仲裁案件，持續精進「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，已成為本府各機關類一條鞭法制人員相關資訊及意見交流重要平台。
- (2) 辦理本府專任法制人員平時成績評核，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。
- (3) 110年12月17日舉辦「臺北市政府類一條鞭法制與工程人員業務交流會」，藉此讓本府法制人員及工程人員交流最新法制動態及相關實務經驗，以提升法制知能。

2、委請專家學者提供法制意見

本局每年針對本府或本局實務執行法制業務，所遭遇之爭議，或因應中央新修法令或政策，影響層面較為廣泛且長遠之議題，委請學者專家撰稿，提出解決建議。

- (1) 為啟發同仁於辦理業務時考量人權保障、管制

的平衡點及藉由產官學研各界之對談，了解各方觀點並具以作為政府管制措施之參考，於110年10月28日辦理「人權論壇」。

(2) 於110年12月23日辦理訴願實務研討會暨地方自治法制專題演講，增加同仁業務上思辨能力。

3、個人資料保護相關法制作業

辦理臺北市政府資料治理委員會個資保護組幕僚作業，匯集個資及資安保護之相關專業意見，積極協助本府各機關解決實務問題。自該委員會成立以來，已召開6次小組會議，除辦理個案法令釋疑外，並完成「臺北市政府所屬機關訂定個人資料保護管理要點參考範本及指引」之頒定，內容包含個資保護之組織建構、行政作業應遵循之基本原則及重要管理程序，供各機關參考研訂內部個資管理要點並據以執行，有助於健全本府個資法令遵循及民眾權益之維護。

(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，本局與本府公務人員訓練處合作舉辦法律研習課程，110年7月

至 12 月研習內容如下：

- (1) 舉辦「法制實務研習班」，講授公務機關常見著作權法問題研析及強制執行法實務等內容，俾使業務單位人員於執行相關職務時，能更理解法規規定，學習成效良好。
 - (2) 舉辦「法務人員實務研習班」，講授行政罰法實務與法院判決分析等內容，對於各局處專任法制人員提供案例分享。
- 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，本局法制同仁定期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、最高行政法院裁判要旨、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。
 - 4、為加強本局業務宣導成效、擴增宣導層面及客群，110 年 10 月 1 日至 14 日於捷運月台電視公益廣告託播本局業務宣導影片；110 年 8 月 16 日至 12 月 31 日，委請九八新聞台、臺北廣播電臺宣播國、臺語版訴願短劇。

二、行政救濟業務

(一) 訴願案件審議

1、訴願案件受理情形

| 類別 | 社會 | 財稅 | 民政 | 交通 | 工務 | 地政 | 區政 | 產發 | 都發 | 衛生 | 教育 | 勞工 | 環保 | 警察 | 文化 | 消防 | 捷運 | 觀傳 | 原民 | 其他 | 合計 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|----|----|-----|----|-----|----|----|----|----|----|----|------|
| 件數 | 93 | 52 | 24 | 29 | 98 | 34 | 23 | 67 | 239 | 83 | 34 | 138 | 78 | 181 | 11 | 12 | 6 | 15 | 2 | 12 | 1231 |

2、訴願案件辦結情形

| 類別 | 不受理 | | | | 駁回 | | 撤銷 | | | | | | 實質撤銷率 (%) (B+D)/E | 審結小計 E=A+C+D | 撤回 F | 移文 G | 其他 H | 合計 I=E+F+G+H | |
|----|----------|------------|--------------|----------------|------|---------------|----|----|----|------|------|------|-------------------|--------------|------|------|------|--------------|---------------|
| | 件數 | | 百分比(%) | | 件數 C | 百分比 (%) (C/E) | 單撤 | 改處 | 另處 | 部分撤銷 | 速為處分 | 件數 D | | | | | | | 百分比 (%) (D/E) |
| | 不受理總件數 A | 原處分自撤不受理 B | 不受理總件數 (A/E) | 原處分自撤不受理 (B/E) | | | | | | | | | | | | | | | |
| 合計 | 340 | 85 | 31.51 | 7.88 | 681 | 63.11 | 1 | 0 | 36 | 15 | 6 | 58 | 5.38 | 13.25 | 1079 | 111 | 74 | 7 | 1271 |
| 社會 | 20 | 5 | 29.85 | 7.46 | 46 | 68.66 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1.49 | 8.96 | 67 | 15 | 12 | 0 | 94 |
| 財稅 | 21 | 5 | 33.33 | 7.94 | 39 | 61.90 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 3 | 4.76 | 12.70 | 63 | 4 | 1 | 0 | 68 |
| 民政 | 6 | 0 | 22.22 | 0.00 | 21 | 77.78 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.00 | 0.00 | 27 | 1 | 0 | 0 | 28 |
| 交通 | 13 | 3 | 59.09 | 13.64 | 7 | 31.82 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 9.09 | 22.73 | 22 | 3 | 2 | 0 | 27 |
| 工務 | 31 | 19 | 28.70 | 17.59 | 74 | 68.52 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 3 | 2.78 | 20.37 | 108 | 8 | 1 | 0 | 117 |
| 地政 | 15 | 0 | 35.71 | 0.00 | 25 | 59.52 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 4.76 | 4.76 | 42 | 0 | 2 | 1 | 45 |
| 區政 | 2 | 0 | 10.00 | 0.00 | 14 | 70.00 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 | 20.00 | 20.00 | 20 | 2 | 1 | 0 | 23 |
| 產發 | 9 | 5 | 20.93 | 11.63 | 32 | 74.42 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 4.65 | 16.28 | 43 | 2 | 6 | 0 | 51 |
| 都發 | 56 | 8 | 34.36 | 4.91 | 89 | 54.60 | 0 | 0 | 9 | 6 | 3 | 18 | 11.04 | 15.95 | 163 | 20 | 15 | 1 | 199 |
| 衛生 | 25 | 4 | 25.25 | 4.04 | 71 | 71.72 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 3 | 3.03 | 7.07 | 99 | 8 | 1 | 0 | 108 |
| 教育 | 17 | 3 | 47.22 | 8.33 | 13 | 36.11 | 0 | 0 | 3 | 1 | 2 | 6 | 16.67 | 25.00 | 36 | 3 | 4 | 0 | 43 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|------------------------------------------------------|----|-------|-------|-----|-------|---|---|---|---|---|---|------|-------|-----|----|---|---|-----|
| 勞工 | 10 | 4 | 8.33 | 3.33 | 102 | 85.00 | 0 | 0 | 5 | 3 | 0 | 8 | 6.67 | 10.00 | 120 | 11 | 7 | 0 | 138 |
| 環保 | 21 | 6 | 28.38 | 8.11 | 50 | 67.57 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 3 | 4.05 | 12.16 | 74 | 7 | 7 | 3 | 91 |
| 警察 | 71 | 22 | 49.31 | 15.28 | 70 | 48.61 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 3 | 2.08 | 17.36 | 144 | 22 | 1 | 1 | 168 |
| 文化 | 11 | 0 | 84.62 | 0.00 | 2 | 15.38 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.00 | 0.00 | 13 | 0 | 0 | 0 | 13 |
| 消防 | 4 | 1 | 50.00 | 12.50 | 4 | 50.00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.00 | 12.50 | 8 | 1 | 1 | 0 | 10 |
| 捷運 | 4 | 0 | 100.0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.00 | 0.00 | 4 | 0 | 5 | 0 | 9 |
| 觀傳 | 0 | 0 | 0.00 | 0.00 | 21 | 100.0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.00 | 0.00 | 21 | 3 | 0 | 0 | 24 |
| 原民 | 0 | 0 | 0.00 | 0.00 | 1 | 100.0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.00 | 0.00 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| 其他 | 4 | 0 | 100.0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.00 | 0.00 | 4 | 0 | 8 | 1 | 13 |
| 備註 | 一、不受理總件數含「原處分機關自行撤銷」件數。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 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。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

3、行政訴訟結果

110年7月至12月訴願決定件數為1,079件，提起行政訴訟件數為171件，占決定件數15.85%；所決定之案件，經向法院提起行政訴訟之結果如下表：

| 項目 | 收到裁判 件數 | 裁判駁回 | | 判決撤銷 | |
|----------|------------|------|--------|------|--------|
| | | 件數 | 百分比 | 件數 | 百分比 |
| 地方法院 | 28 | 25 | 89.29% | 3 | 10.71% |
| 臺北高等行政法院 | 199 | 189 | 94.97% | 10 | 5.03% |
| 最高行政法院 | 130 | 124 | 95.38% | 6 | 4.62% |

備註：一、收到法院裁判件數包括110年1月1日以前提起行政訴訟之案件。
二、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。
三、收到法院確定裁判件數185件，本府勝訴者177件，占百分比95.68%；本府敗訴者8件，占百分比4.32%

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機關之一。110年7月至12月召開言詞辯論9件、44人次；陳述意見11件、27人次；召開22次訴願審議會議。
- (2) 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。另為因應嚴重特殊傳染性肺炎疫情三級警戒，本局自110年5月24日起即以視訊會議辦理訴願審議會議，於9月疫情趨緩後回復實體會議形式，惟仍配合狀況隨時滾動調整。

(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。110年7月至12月提供本項服務之訴願案件計98件，簡訊通知數計410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。另於110年11月25日起，以「如何填寫訴願書」為題製作訴願動畫影片，於本府 Youtube 平台及本局網站播放，透過影片逐步教寫，達到讓訴願人可以快速、完整填寫訴願書的目的。
- (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。

(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。110 年 7 月至 12 月作成訴願決定件數有 1,079 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，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。

- 4、本府訴願案件之管理，透過訴願作業管理系統架構重建，提升系統安全，並優化發文、書稿製作等作業流程，提升訴願服務品質及案件辦理效能，發揮訴願行政救濟功能，貫徹維護人民權益目標。

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，或公共設施因設置或管理有欠缺，致損害人民生命、身體、人身自由或財產時，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、落實正當法律程序，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。
- 3、國賠會每月召開會議，為提升國家賠償事件處理效能、強化組織之公正性及專業度，13位委員中，僅4位府內委員，其餘9位委員，係以公開遴選方式遴選府外之學者專家擔任，期專業、審慎並迅速處理國家賠償事件，以保障市民權益且督促本府精進施政品質。

- 4、自 110 年 6 月起，配合疫情管制措施，以視訊方式召開國賠會，不僅提升委員出席率，亦使國賠案件審議之效率及處理時程，不因疫情而受影響，均得以圓滿完成案件審議。
- 5、國家賠償事件審議成果：110 年 7 月至 12 月共召開 6 次國賠會，累計受理市民請求國家賠償案件計 216 件。其結案情形及件數、比率、賠償總金額表列如下：

| 110 年 7 月至 12 月辦結案件統計表 | | | | |
|------------------------|-------|--------------|----------------|-------|
| 協議階段 | 有賠償責任 | 協議成立 | 件數 A | 5 |
| | | | 百分比%(A/A+B) | 71.43 |
| | 協議不成立 | 協議不成立 | 件數 B | 2 |
| | | | 百分比%(B/A+B) | 28.57 |
| | 和解撤回 | 和解撤回 | 件數 C | 44 |
| | | | 百分比%(C/F) | 37.93 |
| | 拒絕賠償 | 拒絕賠償 | 件數 D | 61 |
| | | | 百分比%(D/F) | 52.59 |
| | 其他 | 其他 | 件數 E | 4 |
| | 小計 | 小計 | 件數 F=A+B+C+D+E | 116 |
| 訴訟階段 | 勝訴 | 勝訴 | 件數 G | 0 |
| | | | 百分比%(G/K) | 0 |
| | 敗訴 | 敗訴 | 件數 H | 0 |
| | | | 百分比%(H/K) | 0 |
| | 一部勝訴 | 一部勝訴 | 件數 I | 3 |
| | 一部敗訴 | 一部敗訴 | 百分比%(I/K) | 60 |
| | 其他 | 其他 | 件數 J | 2 |
| 小計 | 小計 | 件數 K=G+H+I+J | 5 | |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| <p style="text-align: center;">賠償總金額 (含依法院判決賠償及訴訟上 和解之金額)</p> | <p style="text-align: center;">新臺幣 817 萬 7,959 元</p> |
| <p>備註:本府與兆亨事業有限公司之國家賠償訴訟，係訴訟外和解，和解金額(含利息)共計新臺幣 3,563 萬 7,591 元整。此和解金額未計入賠償總金額內。</p> | |

(二) 修正「臺北市政府國家賠償事件賠償計算基準」

為切合司法實務，且兼顧賠償之公平性及合理性，經通盤檢視，於 110 年 12 月 28 日函頒修正「臺北市政府國家賠償事件賠償計算基準」，並自 111 年 1 月 1 日生效，使本府辦理國家賠償事件，進行損害賠償之計算有所依循。

四、減止訟業務

- (一) 減少本府民事訴訟案件，然當訟則訟。本府 110 年 7 月至 12 月新增民事訴訟案件 38 件、結案 2 件。
- (二) 本府民事訴訟案件 110 年 7 月至 12 月獲法院判決 75 件，其中 42 件全部勝訴（勝訴率 56%）、6 件敗訴（敗訴率 8%）、12 件部分勝訴部分敗訴、3 件調解成立、4 件和解成立、8 件撤回。

五、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，提供消費警訊及消費資訊，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，消費者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。

此外，為因應後疫情時代及數位化時代，兼顧

防疫需求及當事人權益，經消費者同意後，由消保官以視訊方式主持「全線上消費爭議協商會議」，維持市民服務不中斷。

(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：

110年7月至12月，消費者服務中心受理消費爭議第1次申訴案件計8,516件。

2、消費者保護官室處理第2次申訴案件成果，詳如下表：

| 消費者保護官室受理消費爭議第2次申訴案件辦理情形 收文日期：110年7月至110年12月 | |
|-------------------------------------------------|-------|
| 辦理情形 | 案件數 |
| 協商成立 | 186 |
| 協商無結果(當事人兩造意見不一致、當事人一造或兩造未到場) | 843 |
| 其他(達成其他協議) | 83 |
| 撤回 | 220 |
| 不受理 | 54 |
| 移轉管轄(移送他縣市或目的事業主管機關) | 11 |
| 發文結案 | 28 |
| 未結案 | 52 |
| 合計 | 1,477 |

3、臺北市消費爭議調解委員會調解成果，詳如下表：

| 臺北市消費爭議調解委員會受理調解案件辦理情形 收文日期：110年7月至110年12月 | |
|-----------------------------------------------|-----|
| 辦理情形 | 案件數 |
| 調解成立 | 134 |
| 調解不成立(當事人兩造意見不一致、當事人一造或兩造未到場) | 223 |
| 其他(達成其他協議) | 1 |

| | |
|----------------------|-----|
| 撤回 | 42 |
| 不受理 | 11 |
| 移轉管轄(移送他縣市或目的事業主管機關) | 2 |
| 發文結案 | 2 |
| 未結案 | 59 |
| 合計 | 474 |

4、公布無故不到場協商之被申訴企業經營者：

110年7月至12月，共公布「無故不到場協商之被申訴企業經營者」276家（次），提醒消費大眾注意。

（三）消費事件行政查核情形

- 1、110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、消費者服務中心主任、消保業務人員及各相關執行機關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。110年7月至12月共執行「台北國際旅展」、「台灣伴手禮觀光特產展」、「台北寵物用品博覽會」等5場商展不預警查核，查獲1家業者違規，已命改善完畢。
- 2、為保障租屋族權益，本局會同地政局蒐集轄內超商、文具店及書局等通路所販售之住宅（房屋）租賃契約書共計18件，查核是否符合「住

宅租賃定型化契約應記載及不得記載事項」，於110年9月23日發布新聞稿提醒民眾注意，另於110年10月1日函請各縣市印刷商業同業公會，宣導印製符合現行規定之租賃契約書。

- 3、新光三越百貨禮券使用說明記載「售出概不退換」約款，疑涉違反禮券相關法規，經檢具事證移商業處調查，並要求業者改善完畢。
- 4、因群眾募資平台預購商品疑涉損害消費權益，經邀集嘖嘖、Flying V 兩大募資平台、經濟部商品檢驗局、國家通訊傳播委員會與會，請募資平台就成熟(即非研發階段)之商品確實把關，確保該上架商品業依規定審(檢)驗合格，並善盡審核之責，如有未經送審(檢)驗合格之商品，勿使其上架。
- 5、嘖嘖募資平台「Meteo 流光學習鋼琴」遲未出貨衍生多件消費爭議，本局消保官要求業者應儘速履約或退款，並於官網說明進度，及公告後續履約及退款計畫。
- 6、香港商歌帝梵亞洲有限公司6項GODIVA冰淇淋商品，疑含有一級致癌物「環氧乙烷(ETO)」，恐有損及消費者健康之虞，除請業者將產品下架及停售，並促業者於官網公告退換貨方案。

(四) 發布消費資(警)訊情形

110年7月至12月共發布9則消費資(警)訊，重點如下：

- 1、全民熱衷於東京奧運賽事期間，提醒民眾小心冒名中華隊口罩之一頁式網頁詐騙。
- 2、對於媚登峰遭控片面變更終身卡會員權益，呼籲消費者可向各地縣市政府提出消費爭議申訴。
- 3、針對世界健身毛巾政策轉變，呼籲消費者可於世界健身恢復毛巾服務前，儘快辦理無條件終止會籍。

(五) 消費者保護教育宣導情形

為提升民眾消費者保護意識、擴大公民參與，本局定期至各機關、學校、樂齡學習中心及團體辦理宣導活動或教育訓練，由本局消保官進行消費者保護宣導課程或活動，加強消保意識，以維消費者權益。110年7月至12月執行教育宣導情形如下：

- 1、建置消費者保護專網，以消費者保護為主題，整合消費資(警)訊即時消息、申訴途徑、常見消保案例、法規連結等，提供消費者單一窗口方便查詢，傳達正確完整之消保觀念。

- 2、針對不同消費客層，舉辦從小學到社會人士之多元教育及宣導，如「消費者保護法治教育宣導課程」4場、「消保官與新移民有約宣導講座」3場、「企業經營者消費者保護宣導講座」6場、與行政院合辦「消費者保護教育訓練」1場、「消費者保護宣導講座」1場、「消費者保護理論與實務」學術研討會1場。
- 3、拍攝「運將買車糾紛，不能提消費申訴?」、「Kevin 教練走了怎麼辦?!-揭穿健身中心個人教練課程契約隱藏陷阱」等2部宣導影片，至110年12月觀看人數分別達662、1,099人次。
- 4、配合市府居住正義專案，進行租賃爭議教育宣導，分別於110年10月4日及10日，至臺北商業大學、文化大學辦理校外賃居安全宣導，並會同業務主管機關查核預售屋銷售建案，亦與地政局聯合進行「預售屋資訊與交易安全之探討與展望」會議，及參與崔媽媽基金會舉辦之租賃住宅市場發展及管理條例修訂座談會。
- 5、首次與臺北市電腦同業公會合辦網路連線遊戲業者友善度評鑑，於數位遊戲產業自律推動委員會年度大會表揚優良業者，鼓勵業者重視消費權益。

六、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。

自 110 年 6 月起，基於防疫考量並兼顧廠商及機關權益之前提下，詢問申請廠商及機關就履約爭議調解案件以視訊會議方式進行調解之意願，經雙方同意，本局即行辦理視訊會議。

(二) 採購爭議處理成果

110 年 7 月至 12 月處理爭議案件（含 109 年以前處理中未結案件）總數計 52 件，處理終結 38 件，正在處理中 14 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 | 招審決案 | 15 | 11 | 50.0% | 36.7% |
| | 停權案 | | 4 | | 13.3% |
| 調解 | | 15 | 50.0% | | |
| 爭議案件總數 | | 30 | 100% | | |

2、處理情形（含 109 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 | 招審決案 | 14 | 10 |
| | | 停權案 | | 4 |
| | 調解 | | 24 | |
| | 合計 | | 38 | |

| | | |
|--------|-----|----|
| 處 理 中 | 申 訴 | 1 |
| | 調 解 | 13 |
| | 合 計 | 14 |
| 爭議案件總數 | 52 | |

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，持續辦理本府法制人員之任免遷調、教育訓練及獎懲考核，藉以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；自「臺北市府法律事務管理系統」建置後，本府各機關已有效管理所屬機關訴訟、非訟及仲裁案件，該系統並成為法制人員資訊交流平台，本年度規劃與法務部及律師公會研商充實系統資料庫事宜，俾協助各機關聘請合適之專業領域之律師進行訴訟或非訟事宜。
- (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。
- (六) 推行減止訟政策，透過落實工程採購履歷檢核、局務會議討論決策，以及鼓勵使用本府採購申訴審議委員會履約調解制度以減少爭議發生。並要求訴訟前評估訴訟可行性，敗訴後予以檢討及分析敗訴理由，並於減止訟會議時分享成功與失敗案例進行經驗分享。

(七) 開展個資保護及資料治理計畫，將由本府各局處成立專責人員來推動機關內部個資保護相關作業。另本局對內透過個資保護培力計畫，培養市府人員個資保護之思維與執行力；對外透過研討會、專網、影音宣播，讓數位治理及個資保護成為政府與民間共識，提高市民對本府數位治理及個資保護之信任。

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) 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。

(四) 強化數位化服務，逐步落實精實管理策略，以線上 e 化方式簡化案件處理時程，維護市民權益。

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，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) 適時發布消費警訊、公布不良廠商名單及其不正行為，同時以消費者使用體驗為尊，持續優化本局消費者保護專網頁面；適時發動行政調查，配合數位時代主流趨勢，以時下新興消費類型為專題進行查核，務令企業經營者確實守法，落實消費者保護行政監督。
- (四) 推動本局與產業及學術界間之互動交流，加強與民間團體合作，深化產業連結，建立全新消費者保護合作大平臺。
- (五) 確立重大或突發消費者保護事件即時處理機制，運用消費者安全網絡，快速因應及處理未來可能發生的重大或突發事件。
- (六) 持續監督網路業者所使用之定型化契約條款，提高業者法令遵循度。聚焦消費者與網購賣家間之溝通管道，充實數位交易資訊揭露機制。

(七) 因應未來數位經濟發展趨勢及後疫情時代，協助各業務機關落實網路交易巡檢機制、持續關注新興數位交易型態並繼續推動網購交易安全消保教育宣導，另研擬全線上研商會議之相關配套措施，以符數位化時代潮流。

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及辦理人權系列座談會、研討會，並邀集相關領域之學者專家、公民團體、行政部門與會，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(資料時間：111年2月22日)

一、臺北市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 | 臺北市府法務局副局長 |
| 委員 | 王韻茹 | 德國法蘭克福大學法學博士 | 中正大學法律學系教授 |
| 委員 | 吳秦雯 | 法國艾克斯馬賽大學法學博士 | 政治大學法學院副教授 |
| 委員 | 王曼萍 | 臺灣大學政治學研究所碩士 | 臺北市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 | 中正大學財經法律學系教授 |
| 委員 | 洪偉勝 | 英國愛丁堡大學法學博士 | 洪範法律事務所主持律師 |
| 委員 | 范秀羽 | 美國加州大學柏克萊法學院法學博士 | 東吳大學法律學系副教授 |
| 委員 | 邱駿彥 | 日本神戶大學法學博士 | 中國文化大學法律學系教授 |
| 委員 | 郭介恒 | 美國杜蘭大學法學博士 | 中國文化大學法律學系教授退休 |

二、臺北市政府法務局法規委員會委員

| 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 |
| 副主任 委員 | 戴智琪 | 臺灣大學法學士 | 臺北市政府法務局副局 長 |
| 委員 | 李慶義 | 東吳大學法學士 | 臺灣高等檢察署臺中檢 察分署主任檢察官 |
| 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 | 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 | 紀聰吉 | 政治大學地政研究 所碩士 | 臺北大學不動產與城鄉 環境學系副教授 |
| 委員 | 陳靜慧 | 德國波昂大學法學 博士 | 政治大學法學院副教授 |
| 委員 | 李禮仲 | 美國威斯康辛州立 大學法學博士 | 臺北商業大學企業管理 系副教授 連鎖加盟經營管理與法 律研究中心執行長 |
| 委員 | 黃銘輝 | 美國威斯康辛大學 麥迪遜校區法學博 士 | 臺北大學法律學系副教 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/經歷 |
|-------------|-----|----------------------------------|--------------------|
| 召集人 | 陳志銘 | 成功大學都市計劃研究所碩士 | 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 | 林光彥 | 臺灣大學法學碩士 | 匯眾聯合法律事務所律師 |
| 委員 | 周宇修 | 政治大學法律研究所碩士 | 謙眾國際法律事務所律師 |
| 委員 | 張南薰 | 政治大學法律學系博士 | 東吳大學國際經營與貿易學系副教授 |
| 委員 | 黃王裕 | 臺北大學法學士 | 法務部法律事務司科長 |
| 委員 | 林三欽 | 德國哥廷根大學法學博士 | 東吳大學法律學系教授 |
| 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 | 吳瑾瑜 | 德國柏林自由大學法學博士 | 政治大學法律學系教授 |
| 委員 | 程明修 | 德國敏斯特大學法學博士 | 東吳大學法律學系教授 |
| 委員 | 施淑貞 | 臺灣大學法學碩士 | 永信法律事務所律師 |
| 委員 | 李季燕 | 輔仁大學中國語文學系學士 | 臺北市政府人事處專門委員 |
| 委員 | 張釗嘉 | 文化大學中山學術研究所博士 | 臺北市政府研究發展考核委員會專門委員 |

四、臺北市政府消費者保護委員會委員

| 職稱 | 姓名 | 學歷 | 現職/經歷 |
|-------|-----|--------------------|----------------------------------|
| 主任委員 | 柯文哲 | 臺灣大學醫學院臨床醫學研究所博士 | 臺北市市長 |
| 副主任委員 | 黃珊珊 | 臺灣大學法律系學士 | 臺北市副市長 |
| 委員 | 陳志銘 | 成功大學都市計劃研究所碩士 | 臺北市政府秘書長 |
| 委員 | 林瑞珠 | 臺北大學法律博士 | 臺灣科技大學人文社會學院特聘教授 |
| 委員 | 吳瑾瑜 | 德國柏林自由大學法學博士 | 政治大學法學院專任教授 |
| 委員 | 余啟民 | 美國南美以美大學法學博士 | 東吳大學法律學系專任副教授兼法學院科技暨智慧財產權法研究中心主任 |
| 委員 | 戴豪君 | 淡江大學歐洲研究所博士 | 世新大學智慧財產暨傳播科技法律研究所專任專技副教授 |
| 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 | 沈榮銘 | 逢甲大學會計學系學士 | 臺北市政府財政局副局長 |
| 委員 | 吳金盛 | 臺北教育大學教育經營與管理學系博士 | 臺北市政府教育局主任秘書 |
| 委員 | 吳欣珮 | 逢甲大學國際貿易系學士 | 臺北市政府產業發展局副局長 |
| 委員 | 黃雯婷 | 臺北大學自然資源與環境管理研究所碩士 | 臺北市政府民政局主任秘書 |
| 委員 | 葉梓銓 | 臺灣大學土木工程研究所碩士 | 臺北市政府交通局副局长 |
| 委員 | 周榆修 | 臺灣藝術大學應用媒體藝術研究所碩士 | 臺北市政府社會局局长 |
| 委員 | 林樹徽 | 中央警察大學警政研究所碩士 | 臺北市政府警察局主任秘書 |
| 委員 | 邱秀儀 | 輔仁大學食品營養學研究所碩士 | 臺北市政府衛生局主任秘書 |

| | | | |
|------|-----|-----------------------------|------------------------|
| 委員 | 陳沼舟 | 臺灣大學環境工程所 博士 | 臺北市政府環保局副局 長 |
| 委員 | 劉得堅 | 臺灣大學建築及都市 設計學系碩士 | 臺北市政府文化局主任 秘書 |
| 委員 | 游家懿 | 臺灣大學土木工程學 系博士 | 臺北市政府消防局副局 長 |
| 委員 | 易立民 | 成功大學航空測量研 究所碩士 | 臺北市政府地政局副局 長 |
| 委員 | 蕭君杰 | 政治大學廣告學系學 士 | 臺北市政府觀光傳播局 主任秘書 |
| 委員 | 張進逸 | 政治大學政治學系碩 士 | 臺北市政府研究發展考 核委員會主任秘書 |
| 委員 | 湯皓宇 | 政治大學公共行政學 系碩士 | 臺北市政府公務人員訓 練處主任秘書 |
| 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 |
| 執行秘書 | 楊麗萍 | 政治大學法律研究所 法學碩士 | 臺北市政府法務局主任 消費者保護官 |

五、臺北市消費爭議調解委員會委員

| 職稱 | 姓名 | 學歷 | 現職/經歷 |
|----|-----|--------------------|-------------------------------------------------|
| 委員 | 楊麗萍 | 政治大學法律研究所法學碩士 | 臺北市政府主任消費者保護官 |
| 委員 | 龔千雅 | 中正大學法律研究所法學碩士 | 臺北市政府簡任消費者保護官 |
| 委員 | 邱家梁 | 輔仁大學法律系學士 | 臺北市政府消費者保護官 |
| 委員 | 吳文君 | 臺灣大學法律系研究所法學碩士 | 財團法人中華民國消費者文教基金會義務律師團召集人 |
| 委員 | 吳翊毅 | 華中科技大學公共管理學院行政管理博士 | 社團法人臺灣住宅品質消費者保護協會首席顧問 |
| 委員 | 周逸濱 | 臺北大學法研所博士班肄業 | 財團法人中華民國消費者文教基金會義務律師團副召集人 |
| 委員 | 曹筱筠 | 世新大學法律研究所法學碩士 | 財團法人崔媽媽基金會法務組長 |
| 委員 | 劉琦富 | 政治大學地政系碩士 | 財團法人崔媽媽基金會義務律師 |
| 委員 | 謝以涵 | 政治大學法律系法學士 | 社團法人臺灣消費者保護協會專業法律委員 |
| 委員 | 陸正義 | 臺北大學法律系財經法學組碩士 | 巨曜法律事務所主持律師 |
| 委員 | 吳美惠 | 臺北大學法律系法學士 | 中華民國旅行業品質保障協會秘書長 |
| 委員 | 杜國源 | 北京清華大學建築學碩士 | 臺北市建築師公會副理事長 |
| 委員 | 高景崇 | 南開科技大學碩士 | 臺灣區汽車修理工業同業公會秘書長 |
| 委員 | 郭子立 | 佑德商職 | 台北市不動產土地開發都市更新協會常務監事兼召集人 台北市不動產仲介經紀人員教育協會理事長 |
| 委員 | 許鈺涓 | 輔仁大學法律學系法學士 | 台北市電腦商業同業公會產業政策暨法制推動中心 |

| | | | |
|----|-----|----------------------|---------------|
| | | | 數位法律組組長 |
| 委員 | 莊宇翔 | 臺北大學法學士 | 承義法律事務所律師 |
| 委員 | 黃于珊 | 美國華盛頓大學法學碩士 | 長慧法律事務所律師 |
| 委員 | 張祐齊 | 輔仁大學法律系博士 | 高理國際法律事務所主持律師 |
| 委員 | 廖芳萱 | 臺灣大學法學碩士 | 宇軒國際法律事務所主持律師 |
| 委員 | 戴英妃 | 臺北大學法學碩士 | 戴英妃律師事務所主持律師 |
| 委員 | 謝宏明 | 美國波士頓大學銀行及證券金融法組法學碩士 | 博思法律事務所合夥律師 |

六、臺北市政府採購申訴審議委員會委員

| 職稱 | 姓名 | 學歷 | 現職／經歷 |
|-------|-----|----------------------|-----------------------|
| 主任委員 | 李得全 | 臺北大學都市與區域規劃博士 | 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特聘教授退休 |
| 委員 | 崔伯義 | 美國奧克拉荷馬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 | 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 | 姚乃嘉 | 美國伊利諾大學營建管理博士 | 中央大學土木工程學系教授 |
| 委員 | 廖肇昌 | 英國雪菲爾大學機械工程博士 | 交通部高速公路局主任秘書 |
| 委員 | 王國武 | 中華大學土木工程博士 | 國防部國防採購室副主任退休 |
| 委員 | 柯慶昆 | 中央大學土木工程碩士 | 陽明交通大學總務處簡任秘書 |
| 委員 | 王冠文 | 臺灣大學土木工程系營建管理碩士 | 台灣世曦工程顧問股份有限公司營建管理部副理 |
| 委員 | 楊智斌 | 中央大學營建管理博士 | 中央大學土木工程學系教授 |
| 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 | 黃順意 | 臺北大學企業管理碩士 | 客家委員會簡任視察、主任退休 |
| 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 |
| 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 | 陳愛娥 | 德國哥廷根大學法學博 | 臺北大學法律學系副教授 |

| | | | |
|----|-----|--------------|-------------------|
| | | 士 | |
| 委員 | 潘秀菊 | 美國帝堡大學法學博士 | 國防大學管理學院法律學系副教授退休 |
| 委員 | 吳文琳 | 臺灣大學法律學系學士 | 法睿法律事務所主持律師 |
| 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 | 林光彥 | 臺灣大學法學碩士 | 匯眾聯合法律事務所律師 |
| 委員 | 林家祺 | 中正大學法學博士 | 真理大學法律學系專任教授 |
| 委員 | 黃清濱 | 東海大學法學博士 | 台北慧聖律師事務所主持律師 |
| 委員 | 王敬堯 | 中央大學產業經濟碩士 | 承展法律事務所主持律師 |
| 委員 | 郭怡青 | 臺灣大學法律學系學士 | 德臻法律事務所合夥律師 |