高雄市政府105年度市政創新提案表

編號：43

項目	內容
提案名稱 (20字以內)	線上撤回勞資爭議調解
摘要說明 (50字以內)	擴充勞工局全球資訊網，新增線上撤回勞資爭議調解功能。
提案內容 (約6百～1千5百字，可分項次、分段落撰寫；內容若參考國內、外案例、書籍文獻、網站資料等，應敘明引用出處。)	1.問題描述： 勞工局依法執行勞資爭議調解業務，透過調解幫助勞資雙方化解爭端解決爭議，以維護本市勞工權益及促進勞資和諧，肩負起守護勞工的責任。 99年12月25日縣市合併後，本市幅員擴大，考量偏遠地區民眾之便利性，勞工局於101年3月15日實施線上申請勞資爭議調解，利用網路通信技術，提供民眾更便捷的服務。實施後，民眾除可至勞工局服務台臨櫃申請調解外，亦可透過勞工局全球資訊網線上申請調解，減少舟車勞頓之苦，查實施後迄104年共受理2,465件，且有逐年增加的趨勢，顯見在資訊化的時代，民眾越來越仰賴網路申辦業務。 邇來，部分民眾申請調解後，因與對造人達成和解或其他事由，欲撤回勞資爭議調解案，惟因勞工局未提供線上申請撤回勞資爭議調解功能，民眾仍須至勞工局臨櫃申請撤回調解，而造成民眾不便，是以，如何提供民眾更便捷的勞資爭議調解撤回服務，成為勞工局亟需解決的問題。 2.具體創新作為： 隨著科技日新月異，網路通信技術進步，政府機關不斷推動電子化服務，以跟上時代潮流，為提供多元化的服務品質，勞工局亦持續精進服務內容，簡化民眾申辦業務的流程，以提供民眾更多元、便捷的服務，現擴充勞工局全球資訊網內容，新增線上撤回勞資爭議調解功能，以兼顧偏遠地區民眾需求。 3.經費來源：(公務預算、基金、民間或財務自償性等。) 本案經費來源為勞工局105年度公務預算。 4.預期效益：(例如：人力、物力、經費之節省或行政效能、經濟效益之提升等，以量化為佳。) 本案如通過，預期效益如下述： (1) 減少民眾交通往返之時間及費用，預估可減少0.5至1天，節省

	車資 20 元至 200 元（依距離遠近，以捷運、客運計）。 (2) 縮短承辦人等待民眾撤案天數，預估可減少 2 至 7 天(「撤案申請書」郵寄往返時間)。 (3) 縮短勞資爭議調解撤案之平均辦理天數，103 年勞資爭議撤案之案件量計有 638 件，辦理總天數為 10,123 天，平均辦理天數為 15.87 天，104 年勞資爭議撤案之案件量計有 791 件，辦理總天數為 12,132 天，平均辦理天數為 15.34 天，按前述評估，如民眾申請撤案天數可減少 2 至 7 天，預估勞資爭議調解撤案平均辦理天數可縮短為 13 天。 5.可能的風險或限制： 經評估，提供線上撤回勞資爭議調解功能可能遭遇的風險如下述： (1) 當事人線上撤回調解，承辦人無法現場查閱當事人身分證件，無法確認當事人身分是否遭冒用，例如：一方申請調解後，對造人冒用申請人身分線上撤回勞資爭議調解案，為避免上述問題發生，承辦人於接獲案件後，得以電話聯繫原申請人確認是否撤回勞資爭議調解案。 (2) 因使用便利性，造成民眾濫用行政資源，增加行政作業，例如：民眾針對相同爭議，多次申請調解後又撤回，是以，將宣導民眾勞資爭議調解案件以申請一次為原則，如因雙方已達成和解或其他事由而撤回勞資爭議調解申請案，日後，針對同一案件再次申請勞資爭議調解，僅得以一次為限，倘多次重複申請者，由承辦人查明後，回覆告知不再受理。 經評估，提供線上撤回勞資爭調解功能可能受到的限制如下述： 居住於偏遠地區且不會使用網路或無法使用網路之民眾，則無法透過線上撤回勞資爭議調解，倘遇到前述狀況，為減少民眾交通往來之時間及費用，僅能由承辦人將撤回申請書（空白表）郵寄或傳真予申請人，由申請人填寫完畢後再寄回。