

臺中市政府「廉能透明獎」精進發展類申請表

提案機關	臺中市政府住宅發展工程處住宅服務科
單位主管職稱及姓名	處長：陳煒壬
主要辦理人員及負責工作	1. 蕭英利約用人員：協助建置社會住宅營運管理系統。 2. 楊夢樵科長：綜理前揭系統相關流程及其透明化措施。
協助辦理人員及負責工作	劉政宏副總工程司：指揮及督導前揭系統相關流程及其透明化措施。
透明化措施名稱	《有生之年》家的歸屬感，實現成家的路上有我在-社會住宅公開抽籤暨營運管理系統 GO PLUS+
曾獲獎項	111年度一般參賽類組特優獎項
措施簡介	一、核心基礎：為推動政府資訊公開、數位化及照顧弱勢、青年族群居住需求，實現居住正義，本市社會住宅（下稱社宅）由本處興建，以低於周邊市價租金供予全體市民大眾承租，亦即由政府擔當「房東」之角色照顧市民房客，以數位化、透明化及一條龍方式服務房客。 二、主要架構內容： （一）各作業流程線上標準化：民眾辦理社宅相關業務，於申請、抽籤、入住後收發信件、報修等，皆可透過本系統辦理，必要時亦可確認辦理進度，達成社宅 E 化線上管理。 （二）無紙化線上申請：本系統現已開放線上申請功能，申請人僅須至系統上進行基本資料填列，相關資料亦可透過 My Data 向國發會進行資料介接，後續申請完成後亦可於系統查詢其申請及抽籤結果（線上申請詳附件1）。 （三）最即時的中籤查詢：各社宅新案招租，皆於固定時間受理，並辦理公開抽籤，抽出申請人選屋序號。抽籤作業公平、公正、公開並由政風人員及律師監籤。過往申請人只能透過臨櫃確認抽籤結果，今透過本系統，即可即時查詢抽籤結果（詳見附件2）。 （四）生活大小事 E 化管理：例如社宅住民反映住宅單元內設施（備）損壞（報修流程詳附件3），可直接登入「台中社宅數位生活管家（PWA）」，登打並拍照上傳損壞狀況「隨拍隨報修」；另以租金繳納為例，亦可透過「台中社宅數位生活管家（PWA）」打開繳費功能（附件4），便可獲取繳費資訊，得以匯款、超商繳款、銀行自動扣款及信用卡繳款等方式進行繳費。

	(五) 建置社宅線上公告功能 (附件5)：除於社宅內實體公佈欄可得知社宅最新公告，數位生活管家 (PWA) 亦可進行最新公告發布及推播，讓住戶不出門亦可掌握社宅最新動態。
有無針對業務面向持續檢討改善、導入新技術及增加新的加值服務措施 (25%)	(請說明原參賽獲獎之提案內容) 一、申請案件進度公開透明 二、修繕及申請入住流程標準化
	(請說明本次參賽提案之新增內容) 一、線上選屋：本系統現已開放線上選屋功能，中籤民眾可於知曉中籤結果後至系統上進行看屋及選填房間格局及車位志願序，類似購物車功能，待到指定選屋時間中籤民眾將志願序送出即完成線上選屋流程，後續選屋配對結果亦可於系統查詢 (線上選屋指南詳附件6)。 二、數位生活管家 (PWA)：持續精進優化系統功能，讓社宅住戶使用無障礙 (附件7)。 三、公設預約：為使社宅公共設施能在妥善使用下充分發揮其應有功效，住戶可直接透過數位生活管家 (PWA) 線上預約公設空間，並於預約時間至管理室以住戶證件報到及換取公設磁扣/鑰匙，使用完畢再以公設磁扣換回證件 (附件8)。 四、信用卡繳款方式：為使社宅租金繳費方式更多元，除以匯款、超商繳款及銀行自動扣款外，今 (113) 年度新增設信用卡繳費方式，供住戶選擇 (附件9)。 五、智能客服：於本處17租入口網站及數位生活管家 (PWA) 增設智能客服線上問答功能，提供一般民眾在未成為社宅住戶前，從入口網帳號申請、社宅申請種類、線上申請、看屋選屋乃至簽約公證等疑難雜症；社宅住戶入住期間，從房屋報修、公設預約、包裹信件領取、租約到期/提前退租乃至如何繳費等生活大小事得到最有效率且正確的回復 (附件10)。 六、關懷訪視功能建置：(附件11) (一) 針對整體通報流程進行系統化，相關功能包括依據使用者建構關懷訪視通報作業，規劃辦理情形進度總覽，並設計社服站、物業管理、機關人員等資訊面板。 (二) 建置每月工作月報登打及上傳能，並設有提醒及核備之機制。

執行績效有無顯著提升（25%）	（請說明原參賽獲獎之提案內容） 一、線上申請資料介接國發會 My Data 二、隨拍隨報修 三、E化繳費扣款、實體現金0接觸 四、政策宣導無煩惱 五、節能減碳愛地球-無紙化作業平台 六、社宅月報會議 七、社區營造 （請說明本次參賽提案之新增內容） 一、數位生活管家（PWA）：自112年2月15日正式上線，開通率已達100%，並全面廢止紙本繳費單，提供民眾透過手機進行繳費、包裹領取等作業，實現節能減碳愛地球，打造無紙化作業平台。 二、公設預約：自113年1月上線，已累積632筆租借紀錄，其中以東區台中公園社宅263次借用為最高、其次為梧棲三民140筆。 三、信用卡繳費：自113年3月上線，已累積1,080筆刷卡數量，占繳費方式的23%，其中以太平育賢二期、東區尚武段使用約34%較高。
包含原系統（或措施）便捷性、完整性及安全性問題剖析、提案改良處理及精進方案之完整程度（20%）	（請說明原參賽獲獎之提案內容） 一、便捷性：透過本系統直接處理或是線上反映予管理單位得知，配合簡單及友善之介面，民眾皆可輕鬆掌握操作方式。 二、完整性：承辦同仁於社宅營運管理系統查詢申請案件辦理進度，具「申請案件類型一目了然」、「辦理歷程時間記載詳盡」之優點。 三、安全性：透過「專屬帳號」管理，每個民眾僅可查詢自己申請案件之相關歷程與資訊。 （請說明本次參賽提案之新增內容） 一、便捷性：改善過去人工進行審核、入住管理與帳務對帳機制，於113年建置住戶版數位生活管家（PWA），藉此全面廢除紙本繳費單，並推動隨到隨辦全面線上申請機制，達到無紙化效益。 二、完整性：本系統保持原有優點，另在市長有新政策宣布時，亦可立即跟進調整。從民眾申請至入住各項歷程完整保留，並配合政策檢討，適時回饋資訊於申請階段，促使民眾更加了解相關後續規定，亦避免不符資格之民眾浪費時間提送申請及減少機關審查作業程序。

	三、安全性：除了民眾端可透過「專屬帳號」管理，系統端亦有資訊安全管控、伺服器主機之主體安全性及網站伺服器搭配系統後之整體安全性。 (一)專案成員簽訂保密切結。 (二)存取控制：帳號密碼管理機制、密碼設定原則、針對登入錯誤達3次者，系統鎖定15分鐘限制及角色權限設定。 (三)主機弱點掃描、網頁弱點偵測及主機定期維護作業。 (四)資通系統防護基準控制措施查核作業。
外部監督及滿意度成效是否提升 (20%)	(請說明原參賽獲獎之提案內容) 一、資訊公開： (一)社宅申請、抽籤及相關網站，明確規範作業流程及程序。 (二)本處另開放豐原安康一期、大里光正一期、南屯精科、太平育賢一期及梧棲三民社宅之隨到隨辦申請服務。 二、即時便利：民眾申請社宅到入住後報修、繳費、問題反映或是社區最新動態，皆可透過數位生活管家(PWA)即時處理。 三、效率提升：以報修為例，透過系統時間控管，假如保固廠商未依流程控管時間進行修繕，本處得另請修繕公司代為履行，可避免原修繕人員修繕效率低落狀況。 四、個資保護：透過「專屬帳號」管理，每個民眾僅可查詢個人相關案件之歷程與資訊，可避免有心人士竊取他人申請案件流程資訊。 五、資料統計：系統亦可統計目前各類別問題反映或修繕案件等數目，回饋維護管理人員維運參考。 (請說明本次參賽提案之新增內容) 一、資訊公開： (一)社宅申請、抽籤及相關網站，明確規範作業流程及程序。申請人可自行登入系統查詢案件審查情形、抽籤結果、選屋時間、選屋結果等資訊。 (二)113年度新增太平育賢二期社宅之隨到隨辦申請服務。 二、即時便利： (一)智能客服開放提供民眾及住戶使用，透過類似人工智慧(AI)，回答用戶關於社宅的各種問題，讓使用者隨時取得初步資訊及獲得回答，提供民眾更即時的協助。 (二)採用線上申請後，民眾只需使用電子產品即可隨時隨地填寫申請書並拍照上傳檢核文件，故案件申請量大大提高，從約2,000至5,000件提升至6,500件。 三、效率提升：

	(一) 導入線上申請作業整合 MyData 個人化自主運用服務，一鍵取得申請所需資料，簡化整體作業時程。 (二) 使用本系統後，本處承辦同仁可透過系統快速審件，並縮短民眾補正期限（紙本補正10天、線上補正7天）。 四、資安保護：本處增聘資訊安全人員協助系統資安維護工作。
系統（或措施） 具體參考價值 （10%）	（請說明原參賽獲獎之提案內容） 為使社宅從申請至入住，作業更便捷及效率提升，本處建置營運管理平台。 （請說明本次參賽提案之新增內容） 一、資訊公開更透明：申請人可自行登入系統查詢案件審查情形、抽籤結果、選屋時間、選屋結果等資訊。 二、即時便利更容易： （一）住戶透過數位生活管家即時處理入住後生活大小事。 （二）除一般繳費方式外，新增信用卡繳費。 三、效率提升更快速：線上申請作業整合 MyData，一鍵取得申請所需資料，簡化整體作業時程。 四、資安保護更安全：增聘資安人員協助系統資安維護工作。 五、本系統成為其他縣市效仿的模範（附件12）。
相關附件	附件1：社宅線上申請流程。 附件2：抽籤結果查詢。 附件3：報修流程。 附件4：繳費系統頁面。 附件5：線上公告功能。 附件6：線上選屋指引。 附件7：社宅數位生活管家。 附件8：公設預約。 附件9：信用卡繳費功能。 附件10：智能客服。 附件11：關懷訪視功能建置。 附件12：桃園市預計參訪本市社宅系統。
聯絡窗口	姓名：蕭英利 電話：04-22289111#69317 e-mail：sally1218@taichung.gov.tw

- 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，並請敘明原參賽獲獎提案內容與本次參賽提案新增內容之差異性。

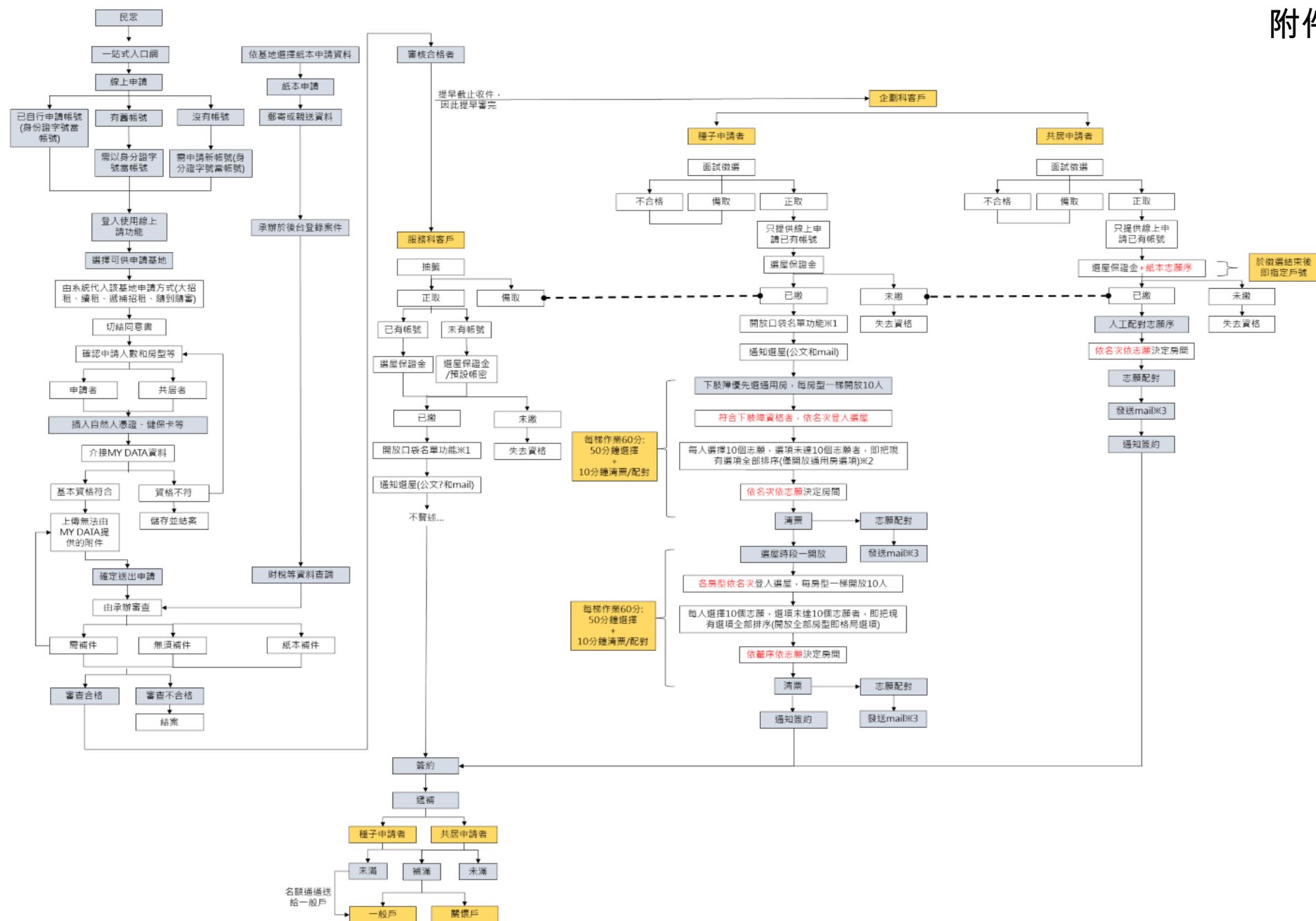
- 主要辦理人員及協助辦理人員請填寫姓名及負責之工作。
- 格式限制：

一、透明化措施參獎申請表：

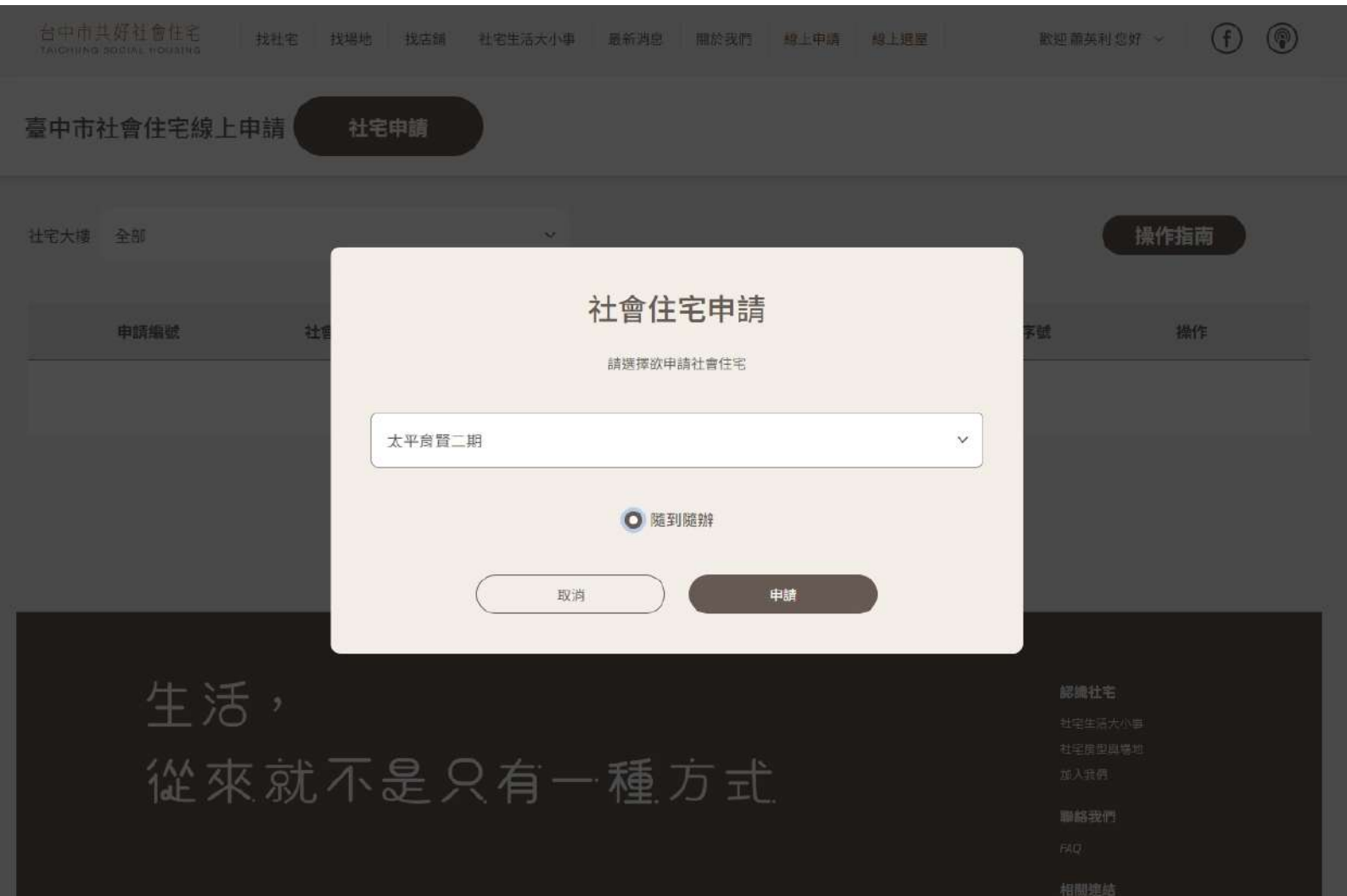
- (1) 內文格式：標楷體字型，字體大小為14點，行距為固定行高18pt。
- (2) 頁數：A4紙不超過3頁。

二、相關附件：(1) 內文格式：不限。(2) 頁數：A4紙不超過20頁。

附件1 線上申請流程



附件1-1 隨到隨辦



東區尚武好宅113/1/16電腦抽籤結果

2024/01/16



●抽籤結果查詢網址：
<https://socialhousing.taichung.gov.tw/drawing/2024/EDA/query.php>

記得要輸入姓名及身分證字號兩項資料才可以查詢喔！

- 後續看選屋及點交簽約時間：
- 現場看屋：113年2月20日(週二)至113年2月23日(週五)於東區尚武好宅現場辦理看屋。
 - 正取戶線上選屋：113年2月26日至113年3月6日辦理正取戶線上選屋(選屋梯次詳參 選屋時間表)。
 - 點交簽約公證：113年3月底至4月初辦理正取戶點交簽約公證作業。
- ※後續將寄發公文，請留意通訊地址喔！(詳情以公文通知為主)



中市東區尚武好宅抽籤出爐 預計3月底4月初入厝



三位監籤見證人與抽籤結果名單合影_0

台中市東區尚武好宅是台中市第9處社會住宅，已於日前受理申請截止，提供800戶出租單元，其中36戶共居房型及1戶二房型計畫回饋戶不參與抽籤，共有4,786件申請案，經審查合格為3,204件，今(16)日上午在台中市住宅發展工程處長陳煒王、住宅處政風室主任劉燕玫、律師陳虹羽等人見證下完成線上直播電腦抽籤作業，預計3月底4月初可入新厝。

住宅處表示，今日電腦抽籤開放民眾入場見證，依申請案件數計算，此次東區尚武好宅中籤率約15.9%，結果已公布於住宅處官方網站、官方臉書粉絲專頁「台中市共好社宅-共同好好生活在一起」及台中市共好社宅17租網站。

住宅處說明，今日完成抽籤作業後，住宅處將陸續寄發公文通知正取戶，預計2月可現場看屋及進行線上選屋作業，3月底4月初簽約後即可入住，申請人如搬遷或特殊因素無法收受掛號信件，請儘速向住宅處申請變更通訊地址，以免影響自身權益。相關問題可電洽住宅處住宅服務科，電話04-22289111分機69300。(1/16*12)*都發局

聯絡人:台中市政府住宅發展工程處 林小姐

聯絡電話:04-22289111分機69320

相關圖檔



住宅發展工程處陳煒王處長致詞_0



合格名單揭示與抽籤系統抽測_0

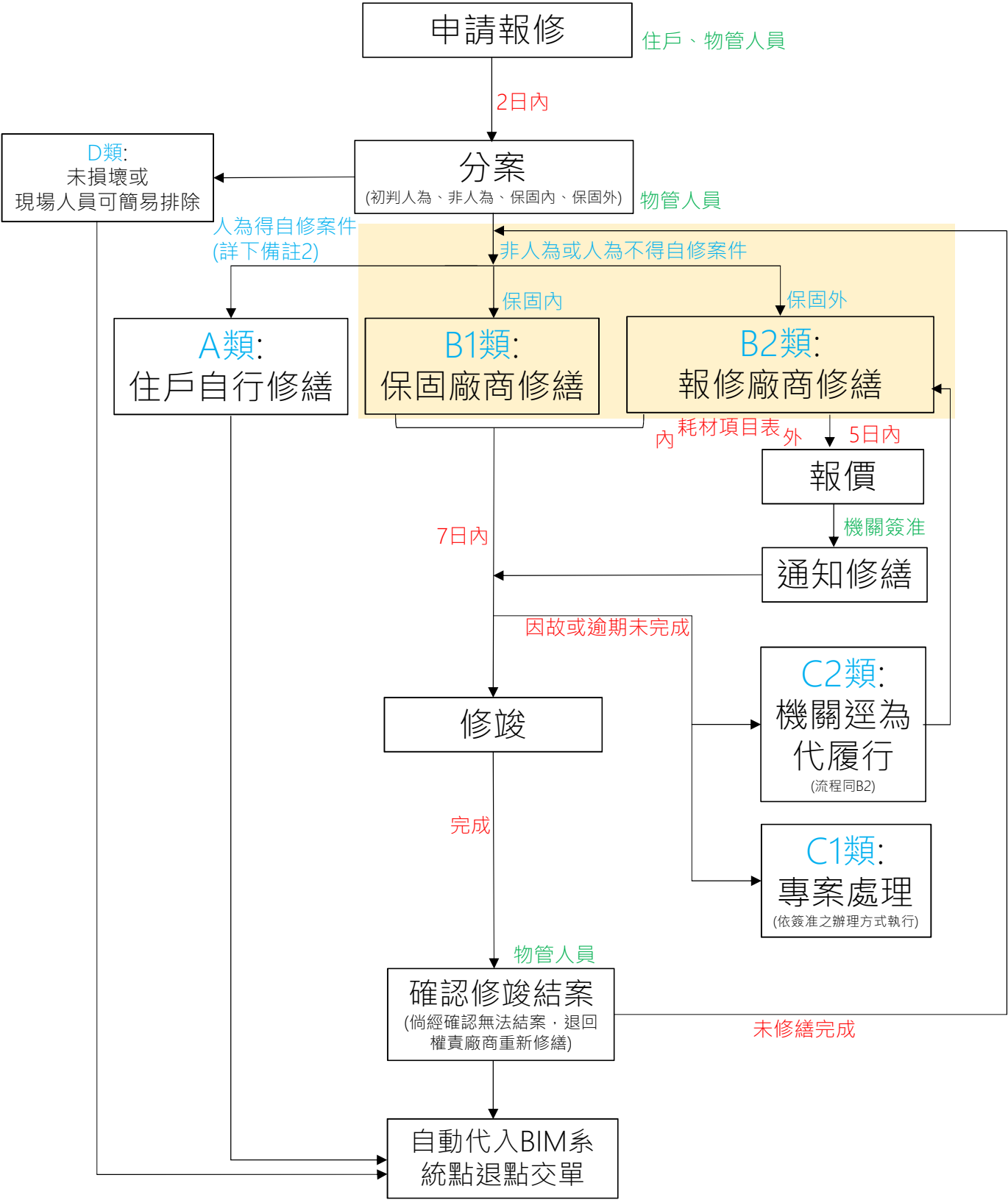


現場民眾參與抽測系統_0



抽籤結果名單張貼於現場供民眾查閱_0

社會住宅報修流程圖



備註1:專案處理可能涵蓋範圍:
(1)設計缺失，轉工程單位處理。
(2)報修廠商違反契約，依契約罰則處分。
(3)重大損壞修繕。
(4)需安置住戶始得進行之修繕。

備註2:住戶不得自修範圍:
(1)電力
(2)電氣
(3)瓦斯
(4)消防



台中市共好社會住宅
TAICHUNG SOCIAL HOUSING



本期繳款條碼

- 超商
- 郵局
- 銀行
- 信用卡





最新公告 1

社宅資訊

住戶手冊

社區公告

查看更多

社區公告

住戶注意事項公告-禁止吸菸區域...

社區公告

住戶注意事項公告-清洗沙窗及窗...

社區公告

住戶注意事項公告-浴室玻璃檢查

活動快訊

查看更多

活動快報

113/05/21 設計育成中心延長施...

活動快報

113/05/21 家's do it ! 系列活動...

活動快報

113/05/14 活動快報-好宅家年華

市府公生

查看更多



首頁



公告專區



我的社宅



繳費專區



公設預約



網站服務

台中市共好社會住宅 線上選屋步驟導引指南



臺中市政府住宅發展工程處
民國113年05月

關於本指南

為提高民眾便利性，以優化使用者介面為導向，111年度建置線上選屋功能，免除民眾須親臨現場在家即可透過網路即可進行選屋。

- 請使用電腦或平板進行線上申請，並參閱本指南步驟或影片。

影片網址：<https://youtu.be/ldsg4WC8LI4>



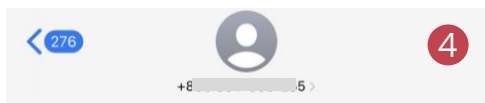
- 每梯次為選位25分鐘及選位配對5分鐘（例：選屋時段 9:00-9:25/清票時段9:25-9:30），請於選位時間到前務必點選「選屋完成」。系統經點選「選屋完成」後，即不得變更選位志願及排序將相關選屋、車位之志願填妥後送出申請。
- 若如因未選足選位志願致未選到房間及汽車位者，視為棄權，不得再次選位，再請留意。
- 未於原排定之網路選位梯次(時間)內完成選位者(不含未選足選位志願致未選到房間者)，得於原排定之網路選位當日17時後再次選位(依選屋系統顯示時間為主)，順延次序以原選位序號為依據，如仍未完成網路選位作業，視為棄權。
- 說明將以範例的設定為基礎，範例圖像及螢幕截圖可能與實際畫面不同。以任何形式使用於第三方，可能導致的問題將概不負責。
- 本系統中提供的程式、圖片及設計皆為版權所有。對於非法使用而導致之法律問題，使用者應負全部責任。
- 使用尚若遇到相關問題或無法登錄，請先連絡市府人員協助處理。

線上選屋步驟導引

步驟1： 登入入口網 ①

注意：

- 線上申請者，請使用您**註冊之帳號密碼**進行登入。
- 紙本申請者：
 - 若您之前已註冊過入口網，請使用您**註冊之帳號密碼**進行登入。
 - 若您尚未註冊過入口網，您的帳號為**您的身分證字號 ②**，密碼為**您的案件編號 ③**，登入後亦需驗證您的手機號碼，請記得收取簡訊！ ④



訊息
今天 15:42

歡迎使用「台中市共好社會住宅入口網」，您的手機驗證碼為712043，請於15分鐘內輸入。【為確保您的安全，請勿將驗證碼告知他人】

注意事項

若驗證失敗**超過3次**或有任何疑問，
請來電 04-22289111 轉 69300



台中市共好社會住宅
TAICHUNG SOCIAL HOUSING



快訊
113.5.16

東區台中公園一期_住戶注意事項公告-車
位遞補公告


社區活動


我的包裹


繳費通知


報修狀態

查看更多 ▶▶

社區公告 113/05/21 住戶注意事項公告-禁...

社區公告 113/05/19 住戶注意事項公告-清...

社區公告 113/05/17 住戶注意事項公告-浴...

社區公告 113/05/16 住戶注意事項公告-車...

社區公告 113/05/14 住戶注意事項公告-11...

社區公告 113/05/09 施工公告-共享農園墊...

社區公告 113/04/30 住戶注意事項公告-社...



首頁



公告專區



我的社宅



繳費專區



公設預約



網站服務



使用說明 預約功能 點數與違規紀錄

我要預約

本月預約

預約空間

剩餘點數:10

東區台中公園一期社會住宅

*僅相同公設能合併預約

多功能教室



時段選擇 * 當日時段可合併預約

2024年5月22日



新增

清除資料

預約時段

日期 時段 使用點數 刪除



首頁



公告專區



我的社宅



繳費專區



公設預約



網站服務



本期繳款條碼

超商

郵局

銀行

信用卡

繳費金額

金額合計

NT\$ 6,207

帳單金額

6,200

手續費

7

請輸入持卡人身份證字號

☐ 同社宅申請人

確認持卡人身份證字號

太陽餅超人



哈囉我是太陽餅超人
有什麼是我可以協助的嗎



租約

續租

退租

如何變更共居者

停車位

上午 11:38



你想知道什麼訊息？





哈囉我是太陽餅超人
有什麼是我可以協助的嗎

入口網帳號

登入/註冊

註冊身分選擇

驗證信

申請種類

頭租

搬遷服務

遷補招租

跨基地申請

線上申請

申請前準備

申請中填寫

申請後送出

Mydata

申請前準備

申請中問題

申請後修改

看屋造屋

一般民眾/中籤戶 可以參觀社宅嗎

造屋怎麼操作

遷屋完成後更改

社宅入住

入住前

入住後

退租

公共問題

場地申請

外部單位申請前準備

外部單位申請後送出

其他使用規範

我是住戶想要申請

店鋪出租

如何承租

租金怎麼算

店鋪租期

下午 8:57

外部單位申請後送出



下午 8:58



太陽餅超人想確認您想問的是?

請點選外部單位申請
後送出相關項目

審核期間

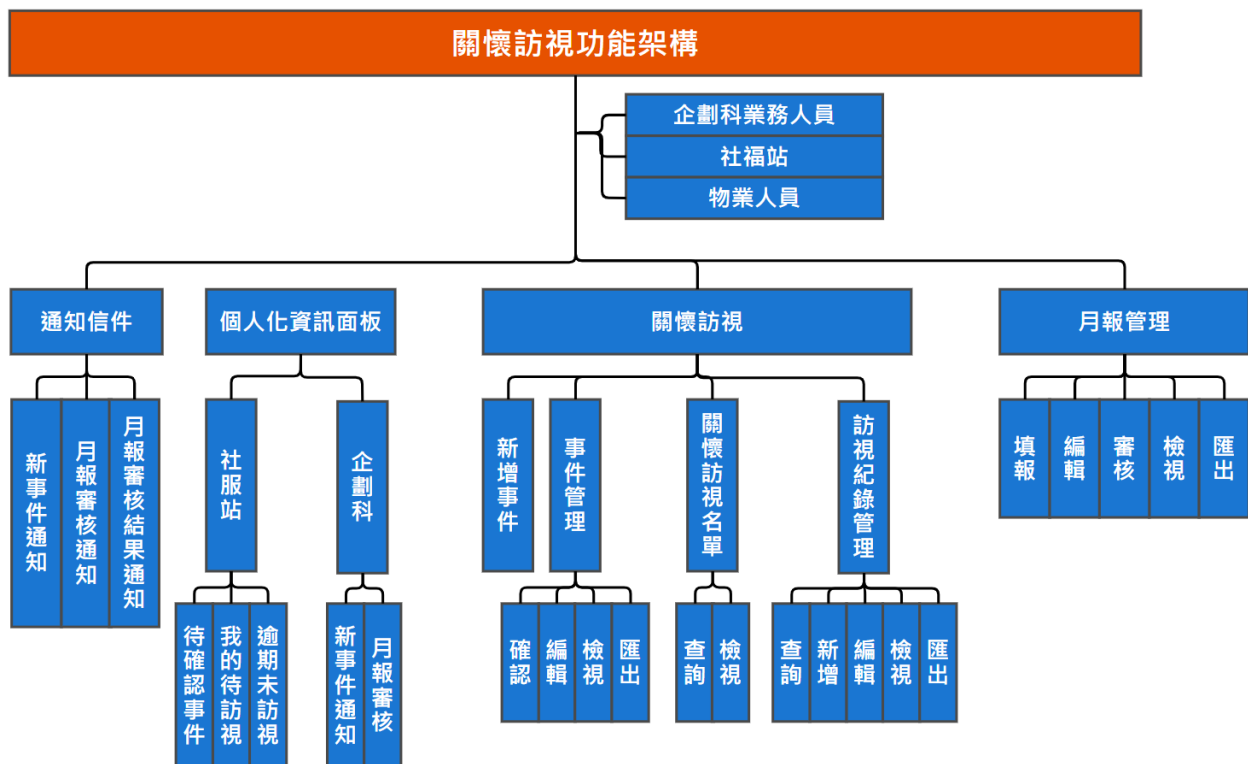
繳納費用規定

你想知道什麼訊息

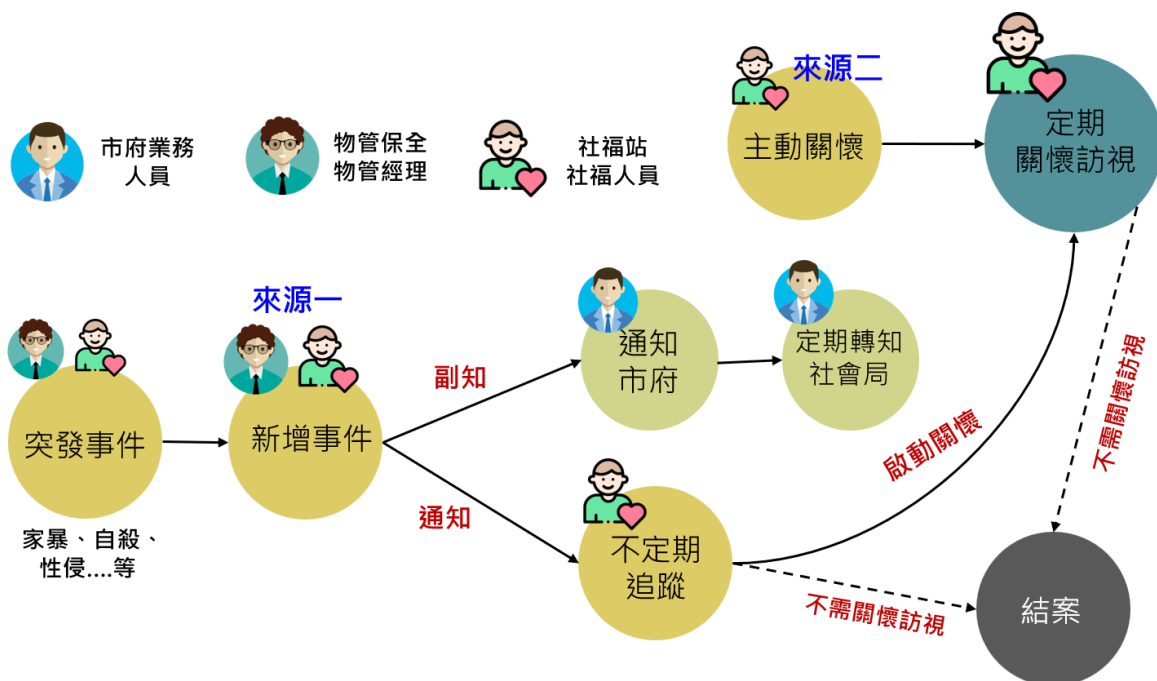


附件11 關懷訪視功能建置

關懷訪視功能建置



關懷訪視－功能模組架構



關懷訪視－作業流程圖

社宅	北屯北屯															
住戶	85-5F-06，樓層(BTA111)															
身分別	設籍戶															
關懷日期	112/12/04															
訪視人員	陳某某、張某某															
服務方式	家談															
對象	4 人 ☒ 申請人 ☒ 配偶 ☐ 伴侶 ☒ 子女 ☐ 父母 ☐ 祖父母 ☐ 手足 ☐ 鄰居 ☐ 親戚 ☐ 朋友 ☐ 其它															
地點	案家															
社工服務內容	個案服務 ☐ 生活支持 ☐ 經濟支持 ☒ 家庭互動 ☒ 兒少照顧 ☒ 成人照顧 ☐ 資源轉介/通報 ☐ 資源連結 ☐ 社會住宅申請 諮詢服務 ☒ 社會福利資源相關 ☐ 本站空間使用及服務 ☐ 活動參與諮詢/報名 ☐ 社會住宅申請相關 ☐ 捐款/捐物 ☐ 空間指引 ☐ 其它 社區支持服務 ☒ 社區支持服務															
本次服務內容 (1000字內)	本次服務內容說明說明說明說明 已輸入字數 14 / 1000															
社工評估 (1000字內)	社工評估說明說明說明說明 已輸入字數 12 / 1000															
下次處遇計畫 (1000字內)	下次處遇計畫說明說明說明說明說明說明 已輸入字數 20 / 1000															
本次訪視事件評估	<table><thead><tr><th>事件單號</th><th>發生日期</th><th>事件類別</th><th>下次訪視</th><th>事件結束</th></tr></thead><tbody><tr><td>EV1121100047</td><td>112/11/29</td><td>保護性事件， 家庭衝突，</td><td>112/12/18</td><td> 112/12/04 結案說明 </td></tr><tr><td>EV1121100048</td><td>112/12/01</td><td>租金欠繳</td><td></td><td></td></tr></tbody></table>	事件單號	發生日期	事件類別	下次訪視	事件結束	EV1121100047	112/11/29	保護性事件， 家庭衝突，	112/12/18	112/12/04 結案說明	EV1121100048	112/12/01	租金欠繳		
事件單號	發生日期	事件類別	下次訪視	事件結束												
EV1121100047	112/11/29	保護性事件， 家庭衝突，	112/12/18	112/12/04 結案說明												
EV1121100048	112/12/01	租金欠繳														

暫存

提送

返回查詢頁

關懷訪視－填報訪視紀錄

來源: 鍾宜汝 <11051@mail.tshsc.org.tw>
收信: witch7277 <witch7277@taichung.gov.tw>
副本: 妙 <110050@mail.tshsc.org.tw>, 副組長 <110073@mail.tshsc.org.tw>
日期: Fri, 17 May 2024 12:00:23
票題: 有關至貴處參訪交流一案，詳如說明，請查照。

您好:

一、為瞭解社會住宅相關系統實務經驗，預定於113年6月11日(星期二)上午10:00至貴處參訪交流。

二、本次交流預計出席名單如下：

項次	姓名	備註
1	戴達	副執行長
2	吳瑄	財務會計組副組長
3	陳豐	租賃管理組副組長
4	林妙	租賃管理組資深專員
5	鍾汝	租賃管理組專員
6	楊翔	人事總務組專員

三、本次交流重點概述：現行系統現行操作及後續建置問題請益。

四、承上，相關問題俟彙整後另案提供。

五、如因其他不可抗力因素影響而延期，將另行通知。

桃園市
社會住宅服務中心
ao Yuan Social Housing Service Center

租賃管理組 鍾宜汝
電話: 03-333-1481 分機207
-mail: 11051@mail.tshsc.org.tw

=====

This message has been analyzed by Deep Discovery Email Inspector.