

**臺中市政府廉能透明獎
一般參賽類申請表**

提案機關	臺中市外埔區公所
單位主管 職稱及姓名	社會課課長白 []
主要辦理人員 及負責工作	社會課替代役人員 於機動服務櫃台收取民眾申請文件、進行初步快速核 對並監控最新申請辦理進度
協助辦理人員 及負責工作	社會課劉 []、郭 []、歐 []、吳 []、李 []、 楊 [] 各項扶助證明書核發 社會課劉 [] 敬老愛心乘車卡製發 社會課歐 [] 身心障礙證明核發 社會課吳 [] 低收入戶交通補助申請受理 社會課李 [] 早期療育補助、低收入戶弱勢兒少療育補助申請受理
透明化措 施名稱	機動服務櫃台
措施簡介	106年7月1日起實施 各項扶助證明書核發、敬老愛心乘車卡製發、身心障 礙證明核發、低收入戶交通補助申請受理、早期療育 補助、低收入戶弱勢兒少療育補助申請受理等社福案 件隨到隨辦，每案節省民眾10-15分鐘
興利防弊、外部監 督價值 (28%)	流程簡化，社福案件隨到隨辦，只要民眾需要，機動 服務櫃台導覽人員將最新申請辦理進度親自或即時 電話告知民眾。
流程標準化及公 開化程度 (28%)	本所機動服務櫃台實施計畫訂有標準作業流程SOP並 公開在本所網頁
系統(或措施)便 捷性、完整性及安 全 (18%)	櫃台設置於機關明顯處並設置受理與查詢窗口，相關 導覽人員對於民眾個資的保護已有完整訓練並作嚴

	格要求。
民眾使用情形 (18%)	自 106 年 7 月 1 日起實施以來，本所於各項扶助證明書核發、敬老愛心乘車卡製發、身心障礙證明核發、低收入戶交通補助申請受理、早期療育補助、低收入戶弱勢兒少療育補助申請受理等社福案件隨到隨辦，每案節省民眾 10-15 分鐘，有效節省民眾排隊等候時間，滿足民眾對申辦進度的掌握。
創新創意作為 (8%)	本所社會課為達成簡易與一般申請案件分流，節省民眾排隊等候時間，滿足民眾對申辦進度的掌握，在相關預算與硬體設備不足的情形下，以替代役人員設置機動服務櫃台，堪稱創舉
相關附件	附件 1：本所機動服務櫃台照片 附件 2：公所網頁 附件 3：本所機動服務執行計畫（申辦導覽 SOP） 附件 4：辦理人員及負責工作表 附件 5：執行效益分析表

- 請參考「柒、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。
- 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：本所機動服務櫃台照片



附件 2：公所網頁



附件 3：本所機動服務執行計畫（申辦導覽 SOP）

壹、依據：本所廉能公約

貳、工作目標：

為提升本所行政透明，增加為民服務品質與效能，將有限的人力與預算做最佳配置，確實達成廉能有效的行政作為。

參、執行措施

一、設置本所機動服務櫃台：

初步以社會課申辦業務為範圍，以該課替代役人力為骨幹，設置本所機動服務櫃台，以「機動快速、精準到位」為作業準則，並依此結合該課申辦業務，以全方位的思考角度提升為民服務品質。

二、建立申辦導覽 SOP：

為有效簡化申辦流程，並適時接受民眾委託監控申辦流程，特建立申辦導覽 SOP 如下：

- （一）民眾申請案件由機動服務櫃台收件後，進行初步快速核對。
- （二）經初步快速核對無誤的申請案件，由機動服務櫃台分類登記後，由各承辦人依法辦理。

- (三) 對於民眾詢問進度的案件，由機動服務櫃台人員依本流程即時回復後註記。
- (四) 對於民眾詢問 5 次以上或有相關嚴重情事，由機動服務櫃台人員依本流程向上陳報後註記。
- (五) 對於民眾曾詢問且已辦理完畢歸檔之申請案，機動服務櫃台人員應確認滿意與否。

三、民眾個資保護檢視

機動服務櫃台人員於執行機動服務時，應依個資法與公務機密相關規定進行檢視，避免民眾個資外洩。

四、滿意度問卷彙整

對於本所針對申辦案件滿意度調查問卷，由機動服務櫃台人員依本流程定期蒐集統計，並將結果陳報機關長官。

肆、通訊與聯繫：

本所社會課吳[]秘書

04-[]

伍、其他事項：本計畫若有未盡事宜，得隨時修正之。

附件 4：辦理人員及負責工作表

辦理人員	負責工作內容
機動服務櫃台（替代役專人服務）	收取民眾申請文件、進行初步快速核對並監控最新申請辦理進度
社會課劉■■■、郭■■■、歐■■■、吳■■■、李■■■、楊■■■	各項扶助證明書核發
社會課劉■■■	敬老愛心乘車卡製發
社會課歐■■■	身心障礙證明核發
社會課吳■■■	低收入戶交通補助申請受理
社會課李■■■	早期療育補助、低收入戶弱勢兒少療育補助申請受理

附件 5：執行成本效益分析表

評估項目	成本效益分析
增列預算數	增列預算數新台幣 0 元
投入硬體設備成本	未針對本案投入硬體設備，設備成本新台幣 0 元
能否節省民眾時間	約節省民眾 10-15 分鐘
能否增加本所行政作業透明程度	機動服務櫃台導覽人員將最新申請辦理進度親自或即時電話告知民眾，大幅提升本所行政作業透明程度
能否增加本所行政效率	透過機動服務櫃台，各承辦人將直接瞭解民眾需求，增加行政效率