

**臺中市政府廉能透明獎
一般參賽類申請表**

提 案 機 關	臺中市南區區公所
單 位 主 管 職 稱 及 姓 名	社會課課長陳小姐
主要辦理人員 及 負 責 工 作	社會課課員陳小姐，負責彙整民眾透過本措施申請社會福利項目資料
協助辦理人員 及 負 責 工 作	社會課所有同仁，依民眾申請性質分案辦理
透 明 化 措 施 名 稱	南區阿柴走進鄰里，貼心服務到你家
措 施 簡 介	政府機關的服務隨著科技日新月異，在行動科技的應用上與時俱進，惟社會上仍同時存在著年長、知識或經濟上的弱勢群體，對於與其相關的社會福利資訊上的取得有遲滯的現象，致損及其自身的權利，本所為消弭其中之資訊落差，讓服務能公平公正的輸送社會每一個需要幫助者的角落，設計一系列到府服務之便民措施，摘要如下： 一、在各里辦公處放置「阿柴貼心備忘錄」，將各項社會福利業務，整理出申請資格及應備文件、標準作業流程、貼心小叮嚀及洽詢專線，集結成小冊子，放置在里長辦公處方便民眾索取參閱。 二、在各里辦公處設置「阿柴便民收件箱」，民眾備妥申辦之應備文件後，放入本項業務專用信封袋，投遞到里長辦公處之便民收件箱，再由里幹事送回公所辦理申請。 三、開放「阿柴到宅服務貼心小卡」，提供行動不便無法外出申辦福利業務之身障者或長輩，撥打電話到公所預約，由公所提供到宅收送件之服務。
興利防弊、外部 監督價值 (2 8 %)	一、興利防弊價值： (一) 配合本所愛鄰守護計畫，透過里鄰長日常看訪經濟弱勢及獨居長者之機會，主動提供相關社福資訊，保障其權益。 (二) 「便民服務站」，設置便民服務箱，民眾可以就近選擇里辦公處投遞申請項目，避免奔波往返，浪費時間成本，功能形同「行動區公所」。

	二、外部監督價值： 政府機關將社會福利相關申辦資訊及應備文件直接傳送至有需求之民眾，可避免「社福黃牛」有機可乘，以有特殊管道可代為申辦為由說服民眾，從中抽取佣金。
流程標準化及公開化程度 (28%)	一、流程標準化：本措施係於受理案件過程中，加入貼心便民的措施，審查流程仍按照一般受理案件程序，承辦人於收受案件後以電話回復申請人已開案，並於完成辦理或審核後以簡訊、電話回復申請人辦理或核定結果，具完整性與安全性。 二、公開化程度：有別於各項社會福利採被動式受理的模式，本所配合以上便民服務措施的推動，針對符合以上福利身分的民眾，採主動通知方式，以寄發通知單及社群網站公告方式告知民眾可享有的權利，並宣導本所此項便民措施，讓民眾了解自身權益。
系統(或措施)便捷性、完整性及安全性 (18%)	一、便捷性：便利收件箱及預約到宅服務等措施，呈現本所變形蟲式之服務方式，展開多元觸角，深入最基層角落，讓民眾真正有感。 二、完整性與安全性：本措施係於受理案件過程中，加入貼心便民的措施，審查流程仍按照一般受理案件程序，不因收件之方式不同有差別待遇。
民眾使用情形 (18%)	本所社會課自本措施 104 年 7 月份設置迄今，共計受理 312 件申請案。
創新創意作為 (8%)	一、將社會福利申辦資訊傳輸到鄰里之間，縮減經濟弱勢群體在資訊上的落差。 二、提供公所到府收送件之服務，讓社會福利能夠成功傳輸到真正需要幫助的群體上。
相關附件	附件一、宣傳單 附件二、便民收件袋



走進鄰里貼心服務到你家



便民收件箱服務項目

社會課：

- (一) 經濟弱勢兒童及少年生活扶助。
- (二) 父母未就業家庭育兒津貼。
- (三) 請領身心障礙證明之初、補、換證。
- (四) 身心障礙生活補助。
- (五) 身障及老人長期照顧或居家服務。
- (六) 中低收入老人生活津貼。
- (七) 敬老愛心卡。
- (八) 低收入戶、中低收入戶。

人文課：

- (一) 服役役男在營證明申請。
- (二) 役男免役證明申請。
- (三) 替代役退役證明申請。
- (四) 社區營造、藝文活動報名表。

阿柴到宅完全服務揪感心

(一) 預約服務 1、針對行動不便之身心障礙者及年長者，提供社會福利電話預約申辦服務。

預約電話：04-22626105轉222

2、人文課提供假日火柴故事館團體預約參觀及導覽服務。

預約電話：04-22626105轉315

(二) 到宅服務 1、前項行動不便之身心障礙者年長者預約申請或各機關通報個案，由社會課或里幹事依約定時間至申請人家中，提供到宅收(送)件關懷服務。

2、役男徵集令、體檢通知書、體位判定通知書、抽籤通知書由里幹事到府轉交役男或家屬簽收。

(三) 機動服務 防災救急隨CALL隨到：由公所各里里幹事及相關業務承辦人員，倘若區內發生災情等急迫狀況，隨CALL隨到，關懷訪視，並做即時因應。



臺中市南區區公所
South District Office, Taichung City

我是阿柴，番仔火故鄉(南區)代言人，大家「好麻吉」，
我用番仔火的「熱情」，全心為您服務！



我是阿柴，蕭仔火故鄉(南區)代言人，大家火好麻吉，我用蕭仔火的「熱情」，全心為您服務！



便民收件袋

申請項目：_____

送件人姓名：_____

聯絡電話：_____

里辦公處收件人姓名：_____



臺中市南區區公所
South District Office, Taichung City

