

臺中市政府廉能透明獎  
一般參賽類申請表

提案機關	臺中市政府民政局
單位主管 職稱及姓名	區里行政科科長陳小姐
主要辦理人員 及負責工作	科員洪小姐 推動區公所 Easy Go 為民服務單一櫃檯暨跨區服務系統建置
協助辦理人員 及負責工作	各區公所臨櫃人員 系統登錄
透明化措施名稱	推動 Easy Go 為民服務單一櫃檯暨跨區服務系統
措施簡介	<p>以往民眾為申請社會福利等相關補助或證明，須前往戶籍地區公所申辦，若遇承辦人員請假，則無法即時辦理，徒增民眾往返困擾，為提昇服務效能，本局自 103 年推動區公所「Easy Go 為民服務單一櫃檯」便民措施，統一各區公所各項社福申請案件所需檢附文件資料及制定案件申辦標準作業流程，本著「一處收件，全程服務」宗旨，服務民眾。凡至區公所洽公民眾，得以藉由服務人員說明一次告知單及案件流程圖，掌握案件申請流程及進度，大幅節省民眾洽公排隊等候時間。</p> <p>隨著時代變遷及工商社會民眾生活型態改變，便民措施再升級將「單一櫃檯」服務，升級為「跨區服務」，藉由資料與系統的整合，突破法規及地區的辦理限制，提供民政類、社政類、役政類、原民類、都發類、農政類及衛生類等 7 大類 83 項業務跨區辦理，凡設籍本市居民，均可就近選擇最方便的區公所接受服務，不再受戶籍地辦理之限制，全面提升零距離服務品質。</p>
興利防弊、外部 監督價值 (28%)	<p><b>一、興利防弊價值：</b></p> <p>(一) 一處收件，全程服務，縮短民眾等候時間： 統一各區公所辦理案件所需檢附文件資料並制定標準作業流程(附件 1)，提供民眾「一處收件，全程服務」，避免文件資料缺漏，增加民眾來回奔波之困擾。</p> <p>(二) 縮短查詢、傳送資料時間及提昇行政效率： 系統即時性提供民眾案件辦理進度查詢，可利用跨區服務網立即查詢案件(附件 2)辦理情形，系統未建置前，民眾只能來電查詢，承辦人員疲於接應、回答，民眾可能無法即時獲得相關訊息。</p> <p>(三) 節能減碳愛地球： 提供跨區服務申請，民眾可至最近區公所申辦案件，減少舟車勞頓及開車騎車所造成碳排放量空氣污染，達成節</p>

	<p>能減碳之效。</p> <p><b>二、外部監督最窩心：</b></p> <p>(一) 專屬網站揭資訊，提供零距離服務： 建置專區網站(附件3)，提供民眾查詢及案件申辦進度掌握。</p> <p>(二) 申辦流程公開透明，達成監督之效： 統一各項申辦案件需檢附文件資料並制定標準作業流程(附件4)，避免各區公所標準不同，徒增民怨。</p> <p><b>三、具體事蹟供學習價值：</b></p> <p>(一) 跨局處合作，提升為民服務效能： 跨區服務提供民政類、社政類、役政類、原民類、都發類、農政類及衛生類等7大類83項跨局處之業務，因涉及本府多機關，爰邀集各區公所召開會議，(附件5)藉由橫向溝通之跨局處合作，以提升服務效能。</p> <p>(二) 小成本，發揮大效益： 為推動跨區便民服務，104年原已爭取本府重要業務先期計畫213萬元經費建置系統(附件6)，但為節省公帑，經評估及分析後，採行由本局原已建置「Easy Go 為民服務單一櫃檯系統」，後續擴充跨區服務功能，最後僅以6萬2,000元之經費(附件7)，達成跨區服務目標，落實發揮最大效益。</p>
<p>流程標準化及公開化程度 (28%)</p>	<p><b>一、訂定各區公所辦理案件流程標準化：</b></p> <p>(一) 各項申請案件應備文件統一化。</p> <p>(二) 各項申請案件办理流程標準化</p> <p><b>二、公開作業方式：</b></p> <p>(一) 辦理系統教育訓練，並將系統操作簡報檔(附件8)，建置於「Easy Go 為民服務單一櫃檯系統」供同仁研閱及下載運用。</p> <p>(二) 建置跨區服務網，充分揭露資訊，供民眾查閱。</p> <p>(三) 邀請市長辦理跨區服務啟動記者會，擴大宣導(附件9)。</p> <p>(四) 印製宣導海報張貼於各區公所，加強宣傳民眾使用(附件10)。</p> <p><b>三、提供辦理進度查詢：</b></p> <p>(一) 跨區服務分2種辦理方式(附件11)：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 跨區申辦：申辦案件可在非戶籍地區公所申請案件，隨到隨辦。</li> <li>2. 跨區收件：申辦案件依法需在戶籍地區公所申請之案件，可在非戶籍地區公所申請，受理之區公所收件後轉請戶籍地區公所辦理。</li> </ol> <p>(二) 民眾利用本局跨區服務網，查詢申請案件辦理進度。</p>

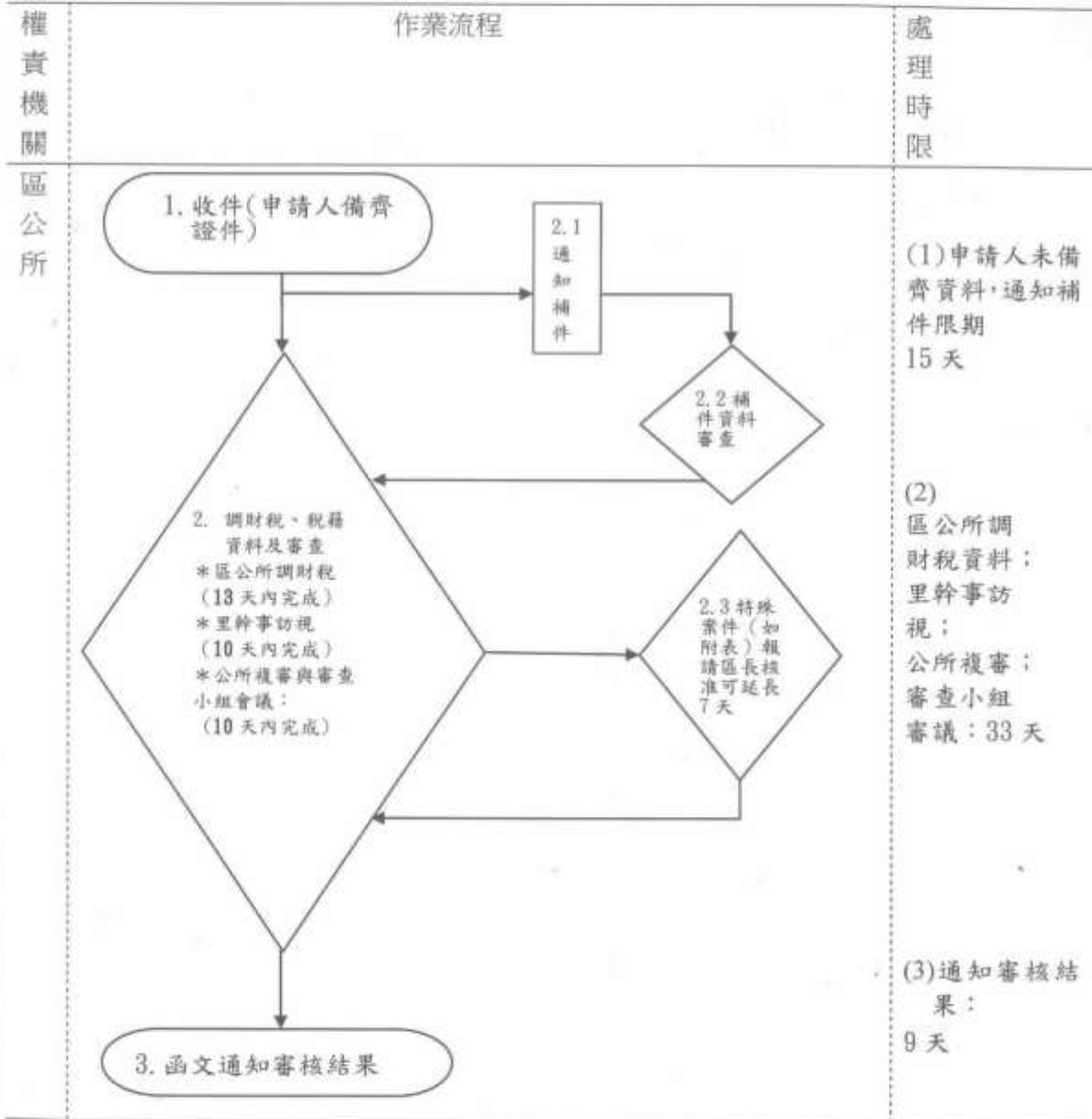
<p>系統（或措施） 便捷性、完整性 及安全性 （18%）</p>	<p><b>一、便捷性：</b> （一）設立單一櫃檯：本措施臨櫃業務為全方位櫃檯人員專責辦理，採隨到隨辦方式（附件 12）。 （二）系統查詢無障礙：系統網頁建置於本局網站明顯處（附件 13），申請人可利用系統，隨時查詢辦理進度。</p> <p><b>二、完整性：</b> （一）操作介面簡單：主畫面提供 7 個頁籤，簡單清楚，易民眾查詢。 （二）查詢功能完整：提供服務流程說明、申辦項目清單、案件查詢進度、常見問題問與答及各區公所窗口聯絡電話等，迅速且即時服務申請人。</p> <p><b>三、安全性：</b> （一）系統後端使用者有設置權限分級管制（附件 14），嚴密權限審核管控，始可建置登錄個案，落實個資法規定，杜絕資料外洩，確保民眾個資安全有保障。 （二）查詢民眾需輸入姓名、案號、生日及系統驗證碼，嚴格審核使用者資格通過後，始可查詢個案。</p>
<p>民眾使用情形 （18%）</p>	<p><b>一、高使用率：</b>自 104 年 7 月推動跨區服務便民措施，至 106 年 6 月辦理跨區申辦計 14,953 件，跨區收件 1,498 件，共計 16,451 件（附件 15）。</p> <p><b>二、透過新聞媒體、廣播及局長演講宣導周知民眾，提高使用率</b>（附件 16）。</p> <p><b>三、29 區公所臨櫃人員操作簡易：</b>辦理系統操作教育訓練及網頁放置操作流程簡報，各區操作無障礙。</p>
<p>創新創意作為 （8%）</p>	<p><b>一、推動跨區，節能減碳，省時省力，共創雙贏</b> 以臺中市政府所在地之西屯區公所為計算基準所，利用 google map 計算本市其餘 28 個區公所至西屯區公所距離，取其平均數為每件節省之里程，估計每案約可節省往返里程 18 公里，自 104 年 7 月推動跨區服務便民措施，至 106 年 6 月辦理跨區案件計 16,451 件，每件節省 18 公里，計節省 296,118 公里，並且減碳 32.03 噸。（以騎自行車之減碳措施估算，單位排放係數為 2.272kg CO<sub>2</sub>e/L 汽油，約可減碳 32.03=296,118（年行駛里程）÷21(km/L) ×2.272(單位排放係數)÷1000）</p> <p><b>二、小成本，發揮大效益</b> 為推動跨區便民服務，104 年爭取重要業務先期計畫 213 萬元經費建置系統，為節省公帑，經評估及分析，採行由本本局原已建置「Easy Go 為民服務單一櫃檯系統」，後續擴充跨區服務功能，僅支付 6 萬 2,000 元達成跨區</p>

	<p>服務目標，落實發揮最大效益。</p>
<p>相關附件</p>	<p>附件 1：申辦案件制定標準作業流程及統一申辦案件需檢附文件資料內容、附件 2：臺中市區公所跨區服務網、附件 3：跨區服務網案件進度查詢、附件 4：一次告知單、附件 5：跨區開會通知單、附件 6：104 年爭取先期計畫 213 萬元經費追減、附件 7：系統維護建置報價單、附件 8：系統教育訓練簡報、附件 9：跨區服務啟動記者、附件 10：跨區服務宣導海報、附件 11：跨區申辦及跨區收件流程圖、附件 12：公所設置單一櫃檯、附件 13：臺中市政府民政局網站放置跨區服務網、附件 14：後端系統設置權限分級管制、附件 15：104 年 7 月 1 日至 106 年 6 月 30 日跨區服務件數統計表、附件 16：透過媒體訪問宣導跨區服務。</p>

附件 1：申辦案件制定標準作業流程

區公所辦理低收入戶及中低收入戶資格審查流程

作業流程圖



總處理時限：42天（含假日，申請人未備齊資料，通知補件限期15天係另計）

\*特殊案件如下，經報請區長核准可延長7天

1. 符合臺中市低收入戶及中低收入戶特殊情形處理原則規定之個案。
2. 需二次查調財稅之個案。
3. 需進一步向其他機關查調資料以佐證之案件(如：應繼分、營業額等等)。
4. 其他情形特殊經報請區長核可。

## 附件 1：統一申辦案件需檢附文件資料內容

### 辦理低(中低)收入戶 應備文件 103.10.01 版

- **應計算全家人口(以所有申請列冊人口為中心檢視)依據社會救助法第 5 條**
  1. 配偶。(包含已離婚配偶或子女之生父、生母)
  2. 一親等之直系血親。(申請人之父母親及所有子女)
  3. 認列綜合所得稅扶養親屬免稅額之納稅義務人。
- **低收(中低)審查標準**
  1. 全家人口每人每月平均所得不超過新台幣 **11860(17790)**元。(依內政部公告)
  2. 不動產部分：全家合併計算不超過新台幣 **352(528)**萬元。
  3. 動產部分：含有價證券、股票、基金、投資、車子...等，及存款本息全家人口平均每年每人不超過新台幣 **75000(112500)**元。
  4. 申請戶內之列冊人口須設籍並實際居住於本市，且最近一年住在國內的時間超過 183 天。
- **應備文件**
  1. 最近三個月內全家人口戶籍謄本一份，若列冊人 65 歲以上，需申請民國 84 年前之手抄謄本(如有已往生者請附除戶謄本)。
  2. 申請列冊人口之郵局(未開戶亦須開新戶)及其他金融機構存簿封面影本一份及最近一年內內頁影本。
  3. 申請人的身分證及印章(代辦者須雙方身分證及印章)。
  4. 其他相關證明影本：**請視應計人口狀況檢附**
    - (1)身心障礙手冊、入監證明、在營證明、當年度學生證正反面(須加蓋當年度當學期註冊章)或在學證明(須檢附正本)、法院判決或離婚協議書、外籍人士居留證、失蹤證明、儲蓄險契約書等。
    - (2)如享有 18%優惠存款者，檢附臺灣銀行存摺封面及內頁影本(載有本金及利率別之資料)。
    - (3)如有領取軍公教人員月退休(役)俸、月撫金、半年俸者，檢附最近一年支領金額明細或近一年存簿內頁入帳紀錄。
    - (4)保險給付等一次性給與所得證明 ex: 一次性退休(役)金(俸)、各類保險之一次給付金(傷殘、死亡...等理賠)等。
    - (5)若有領取失業給付者，請檢附最近三個月內證明文件(失業認定及失業給付證明文件);待業者：須附最近三個月國民年金繳費證明。

## 附件 2：臺中市區公所跨區服務網



## 附件 3：跨區服務網案件進度查詢



附件 4：一次告知單

辦理身心障礙鑑定應備文件一次告知單

應備文件：

- 三個月內一吋照片三張
- 申請人身分證影本一份、印章
- 代理人身份證、印章
- 自行申請變更（須檢附 3 個月內診斷證明書）

已領有新制身心障礙證明，但自認原障礙類別有程度改變或障礙類別增加等情形。

補助對象、標準：

疑似身心障礙者保護法規定範圍者可至戶籍地區公所申請辦理身心障礙鑑定，經指定鑑定醫院鑑定符合障礙等級、類別者核發身心障礙手冊

（申請條件）設籍本市有身心障礙者保護法規定範圍者：

1. 視覺障礙者
2. 聽覺障礙者
3. 聲音機能或語言機能障礙者
4. 肢體障礙者
5. 智能障礙者
6. 多重障礙者
7. 重要器官失去功能(含、肝、吸、腎及腸道、胃、吞嚥機能、造血機能、膀胱等)者
8. 顏面傷殘者
9. 植物人
10. 失智症者
11. 自閉症者
12. 染色體異常者
13. 先天代謝異常者
14. 其它先天缺陷者
15. 慢性精神病患者
16. 平衡機能障礙者
17. 頑性(難治型)癲癇症者
18. 經中央衛生主管機關認定，因罕見疾病而致身心功能障礙

附件 5：跨區開會通知單

發文方式：郵寄

檔 號：

保存年限：

臺中市政府民政局 開會通知單

受文者：本局區里行政科

發文日期：中華民國104年2月10日  
發文字號：中市民行字第1040005244號  
速別：普通件  
密等及解密條件或保密期限：  
附件：如會議資料

開會事由：召開各區公所跨區便民服務計畫說明會

開會時間：中華民國104年3月2日(星期一)上午10時0分

開會地點：臺灣大道市政大樓(臺中市西屯區臺灣大道3段99號)惠  
中樓9樓901會議室

主持人：洪科長靖欽

聯絡人及電話：洪■■■■科員 22289111■■■■8

出席者：臺中市各區公所、呈思科技有限公司  
列席者：本局資訊室  
副本：臺中市停車管理處、本局區里行政科  
備註：

- 一、檢附議程及會議資料乙份，請自行列印。
- 二、請各區公所指派相關業務主管1-2名與會。
- 三、為響應環保節能，請自備環保水杯。
- 四、持本開會通知單，得至臺灣大道市政大樓附屬平面層（或地下一樓）停車場免費停放，並請持開會通知單至文心樓一樓聯合服務中心交通局市政停車場櫃台辦理手續後，再取車離場。

臺中市政府民政局

表 1

104 年度第一次追加(減)預算計畫明細表

機關代碼：  
機關名稱：

單位：千元

案號	計畫名稱	預算科目 (業務計畫-工作計畫-分支計畫-一級用途別-二級用途別)	歲出金額				追加要件 (註 1)	簡述追減原因及編列依據(中央核定文號)	以前年度預算編列與執行情形	是否可於年度結束執行完畢	備註
			市庫負擔		收支對列						
			經常門	資本門	經常門	資本門					
1	Easy Go 為民服務單一櫃檯系統跨區申辦功能擴充及整合	一般建築及設備-資訊硬體設備-資訊軟體設備費-Easy Go 為民服務單一櫃檯系統跨區申辦功能擴充及整合		-2,130			經分析社政及役政類申辦案件，均需登錄至全國統一使用「戶役政系統」，因其係屬全國統一資料系統，無法自行研發新系統與其整合，確實窒礙難行。再查新北市區公所跨區服務辦理，也未整合全國使用系統，其跨區服務系統研發，主要針對跨區服務案件，進行各區公所流程紀錄、數量統計，收據單據列印即索件查詢等功能，綜上為避免增加公所工作負擔，由原本局研發 Easy Go 為民服務單一櫃檯系統後擴充跨區申辦功能及整合，所需經費僅 9 萬 8 千，即可達成跨區服務。				
						-2,130					

- 註：
1. 追加要件一欄，請依下列代碼並填並填寫追加(減)辦理情形表(附表1)：
    - a. 依法律或自治條例增加業務或事業致增加經費時。
    - b. 依法律或自治條例增設新機關時。
    - c. 所辦事業因重大事故或重大政事經費超過法定預算時。
    - d. 依有關法律，各級地方政府整付款處理要點或自治條例應補列追加預算者。
  2. 追減預算免填追加要件欄。
  3. 請依歲出金額填列經費概算表(附表2)。
  4. 收支對列者，請檢附相關函文影本或佐證資料。
  5. 本表請以 A3 格式列印。

填表單位  
 科員 洪政君  
 科員 洪政君  
 專員 吳鼎文  
 科員 洪清欽

會計單位  
 科員 莊惠雅  
 科員 賴惠瑛

機關首長  
 蔡世賓

附件 7：系統維護建置報價單

呈顯科技有限公司

報價單

日期: 103 年 11 月 19 日

報價單編號: 20141119001S

客戶名稱: 臺中市政府民政處區里行政科

客戶統編:

電話:

傳真:

業務人員:

行動電話:

發票住址:

送貨住址:

NO.	項目	明細規格	單價	數量	單位	總價	備註
1	單一價態維護	1.系統每月(1-12)遠端備份 2.資安弱掃結果配合修正 3.系統使用諮詢服務	\$ 3,000	12	式	\$ 36,000	
2	跨區收件系統建置	1.案件登入功能模組 2.案件辦理進度查詢功能模組 3.最新公告功能模組 4.跨區服務流程圖管理模組	\$ 62,000	1	式	\$ 62,000	依據訪談結果制定後台需求。
						總價(含稅):	98,000 NTS

(1)交貨方式由工程人員快速運送至貴局。

(2)有效時間:本報價單有效時間為7日,正式訂貨請與業務人員確認交期及成交價格。

(3)本報價單經確認回後即視為正式合約,請於簽名處加蓋公司大小章或發票章。

(4)銀行帳號:國泰世華(013)文華樓景豐分行260-03-5000455

(5)付款方式:

客戶簽名:

客戶業務代表:



附件 8：系統教育訓練簡報



附件 9：跨區服務啟動記者會





**29區公所同步實施**

**臺中市各區公所跨區便民服務**



**報乎你知**

**1** 現在辦理 **敬老愛心卡**、**役男申請短期出境申請**等業務只要就近前往 **您最方便的區公所** 送件、申辦即可完成受理。不用再回戶籍地區公所辦理囉！

**跨區零距離，市民更方便**

提供跨區服務7大類別83項業務

**3** 臺中市區公所跨區重點服務項目摘要表

民政類	社政類	原民類
<p><b>申辦</b> 墓地埋葬證明 起掘證明 <small>...等7項</small></p>	<p><b>申辦</b> 臺中市急難救助 父母未就業家庭育兒津貼 敬老愛心卡 愛心手鍊 身心障礙鑑定</p> <p><b>補助</b> 弱勢家庭兒童及少年緊急生活扶助 低收入戶房屋租金 發展遲緩兒童療育費及交通費 低收入戶生育、產婦及嬰兒營養 低收入戶暨弱勢兒童少年醫療</p> <p style="text-align: right;"><small>...等36項</small></p>	<p><b>補助</b> 原住民學生生活津貼 原住民中低收入戶(含低收入戶)子女課後照顧 中低收入戶原住民建構住宅 中低收入戶原住民修繕住宅</p> <p style="text-align: right;"><small>...等11項</small></p>
<p><b>役政類</b></p> <p><b>申辦</b> 役男申請短期出境 後備軍人歸鄉報到 家庭因素替代役 後備軍人緩召 <small>...等24項</small></p>		<p><b>農政類</b></p> <p><b>申辦</b> 畜牧設施動力用電證明 畜牧場登記(申辦、變更、歇業、停業或復業) 畜禽飼養場變更、展延登記</p>
<p><b>衛生類</b></p> <p><b>申辦</b> 醫療復健所需醫療費用及醫療輔具 長期照顧服務</p>	<p><b>都發類</b></p> <p><b>申辦</b> 無農舍證明</p>	

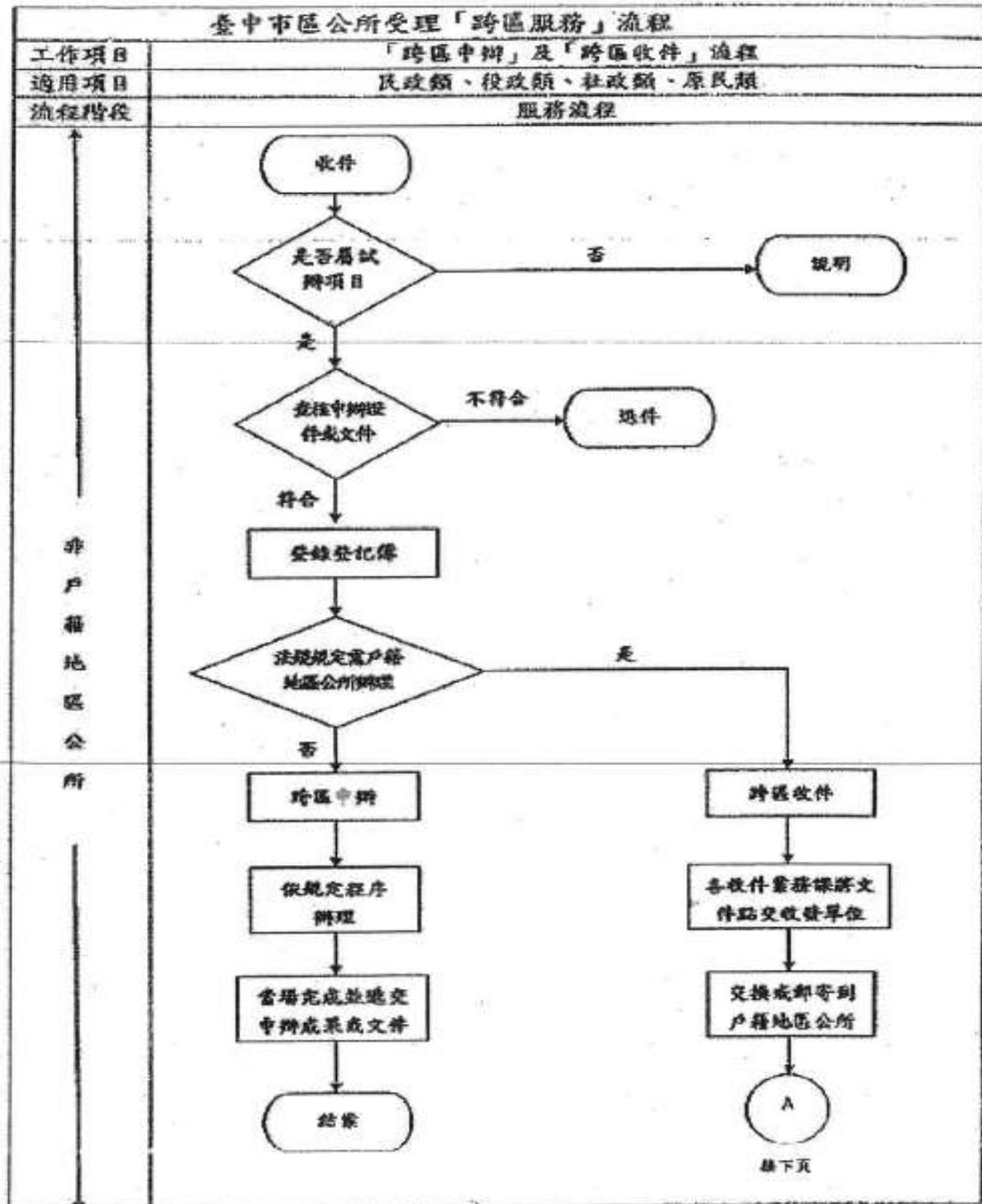


相關申辦內容，請電洽臺中市各區公所  
網站：<http://easygocs.taichung.gov.tw/>



臺中市政府社會局 宣

附件 11：跨區申辦及跨區收件流程圖



附件 12：公所設置單一櫃檯



附件 13：臺中市政府民政局網站放置跨區服務網



# 附件 14：後端系統設置權限分級管制



附件 15：104 年 7 月 1 日至 106 年 6 月 30 日跨區服務件數統計表

EASY GO 為民服務單一櫃台系統

跨區作業成效統計報表

查詢區間：2015 年 07 月至 2017 年 06 月

區公所	跨區申辦				跨區收件					
	處理中	結案	案件合計	完成率	協助收件	待簽收	處理中	結案	案件合計	完成率
大甲區	0	481	481	100%	39	3	1	15	19	78.95%
大安區	0	20	20	100%	9	0	0	12	12	100%
大肚區	3	51	54	94.44%	12	2	4	8	14	57.14%
大里區	1	855	856	99.88%	91	3	5	58	66	87.88%
大雅區	1	200	201	99.5%	36	3	0	34	37	91.89%
中區	0	946	946	100%	56	5	0	18	23	78.26%
太平區	0	617	617	100%	18	18	0	109	127	85.83%
北屯區	8	890	898	99.11%	422	30	10	109	149	73.15%
北區	71	1716	1787	96.03%	157	23	64	68	155	43.87%
外埔區	0	22	22	100%	3	0	0	21	21	100%
石岡區	0	11	11	100%	2	0	0	9	9	100%
后里區	0	174	174	100%	9	4	0	25	29	86.21%
西屯區	17	2083	2100	99.19%	108	19	35	151	205	73.66%
西區	10	958	968	98.97%	93	9	21	42	72	58.33%
沙鹿區	0	698	698	100%	50	2	3	18	23	78.26%
和平區	0	14	14	100%	0	2	1	25	28	89.29%
東區	0	503	503	100%	75	6	9	59	74	79.73%
東勢區	0	445	445	100%	21	4	0	17	21	80.95%
南屯區	0	971	971	100%	47	8	0	62	70	88.57%
南區	1	825	826	99.88%	89	8	13	37	58	63.79%
烏日區	0	164	164	100%	13	2	0	34	36	94.44%
神岡區	0	90	90	100%	24	5	0	26	31	83.87%
梧棲區	0	100	100	100%	10	3	0	17	20	85%
清水區	0	56	56	100%	11	7	0	15	22	68.18%
新社區	0	10	10	100%	8	2	0	12	14	85.71%

潭子區	0	363	363	100%	30	3	2	53	58	91.38%
龍井區	0	80	80	100%	4	8	1	11	20	55%
豐原區	0	1059	1059	100%	43	4	0	55	59	93.22%
霧峰區	1	438	439	99.77%	18	5	1	20	26	76.92%
合計	113	14840	14953	99.24%	1498	188	170	1140	1498	76.1%

報表產生日期：2017年06月30日

附件 16：透過媒體訪問宣導跨區服務

