

臺中市政府廉能透明獎
申請表

提案機關	臺中市政府衛生局
透明化措施名稱	裝牙好口福，健康又幸福-裝牙補助「E」指查詢便利通
機關首長	局長 徐永年
單位主管職稱及姓名	專門委員兼辦科長洪先生、技正洪小姐、股長吳小姐
主要辦理人員及負責工作	技士林小姐 臺中市 65 歲以上銀髮族假牙裝置補助計畫執行
協助辦理人員及負責工作	劉小姐 受理假牙補助申請、資料建檔發文、診治計畫書審核
措施簡介	<p>為提升銀髮族自信、咀嚼功能及攝取營養能力，降低本市老人社會、家庭照護成本及健保支出，本市自 100 年起辦理假牙裝置補助計畫，提供本市設籍滿 1 年且年滿 65 歲以上的長輩裝置假牙，以建構「活力」、「健康」、「快樂」之宜居臺中城。</p> <p>早期因宥於計畫預算不高，提供補助名額有限，故常為民眾、民代、媒體報導關心、抱怨焦點。自 100 年補助計畫編列預算 800 萬元補助 177 位至 104 年更編列預算 5.5 億元，補助 15,903 人，補助金額成長 67 倍，補助人數成長 89 倍。105 年編列 4 億元，預估補助 1 萬位以上長輩，累計 100 年至 105 年底之補助人數近 3 萬人。</p> <p>以往皆運用 EXCEL 文書軟體系統建置申請、補助資料，而假牙補助完成通常需 3 至 6 個月期程，且因申請補助人數逐年增加，Excel 文書軟體系統及人力查詢已無法負荷。若未有完整公開、透明資訊供民眾查詢，消彌市民疑慮，恐導致產生民怨。</p> <p>為提升服務效能、落實清廉、公開、透明公告計畫補助相關資訊、申請及補助進度，並避免人工處理疏誤，全國首創建置『裝牙補助「E」指查詢便利通系統』。</p>
興利防弊、外部監督價值 (28%)	<p>一、興利防弊價值：</p> <p>(一) 縮短查詢、傳送資料時間及提升政府行政效率： 系統即時性將申請人更新，民眾可利用 e 化載立即查詢最新進度。系統未建置前，民眾、院所來電查詢電話每日約 200 通以上，承辦同仁疲於接應、回答，有時電話滿線，民眾僅能焦急不斷打電話，現已有效降至每日查詢電話約 30 通。</p>

另各執行業務端點，運用系統線上鍵置受補助者資料，可縮短審核時間，提升行政效率。

- (二) 縮短民眾等候補助結果函知時間：民眾免久候衛生局初審、牙醫師公會專業審查補助結果公文函送郵寄 3 日時間，隨時可運用查詢系統線上直接查詢各階段補助進度，減少抱怨及焦慮。
- (三) 杜絕人工作業疏誤：經由戶政系統匯入長輩正確戶籍資料，並與往年衛生局、社會局及原民會補助資料比對，避免重複或補助糾紛；另可有效減少牙醫院所因傳真資料不清，而需交叉比對資料以致延宕補助時效或誤植申請者資料。
- (四) 公開透明查，全民監督、共創幸福：公開、透明補助計畫施行對象、條件、流程、審核結果及各階段辦理進度，消彌民眾對福利補助公平、公正性的疑慮及抱怨，建構民眾對政府施政信心。
- (五) 節能減碳愛地球：鼓勵牙醫診(院)所線上申請，可有效減少紙本文件紙張之需求消耗。

二、外部監督價值：

- (一) 申請及補助進度資訊全都露：公開呈現各階段進度，有利消彌民眾各種疑慮及抱怨。(如附件 1)
- (二) 全民監督補助對象、條件、方式不隱藏：公平、公正、公開補助對象、條件及計畫內容(如附件 2) 相關事項等，全民監督政府政策執行及行政作業流程，降低政策執行爭議，落實全民監督、政府清廉執政。

三、具體興利防弊事蹟供學習價值：

- (一) 建置整合各執行端系統：結合政府機構、牙醫診(院)所及公會各執行使用端共同建置補助長輩資料及補助進度，公開透明揭示各階段補助資訊。
- (二) 結合 Google Map 揭露就近合約牙醫院所資訊：民眾可查詢住所附近假牙裝置合約院所就近取得口腔檢查服務。(如附件 3)
- (三) 整合申請人資訊、避免補助疏誤：運用資訊系統化管理，匯入可申請、補助對象及已受補助民眾資料交叉比對，避免人工作業而產生疏失情形，保障市民福利政策補助權益。
- (四) 更新速度最快速：桃園市提供假牙補助查詢，相較下該縣市查詢系統約每個月更新 1 次，本市系統「即時」更新，讓每位銀髮族皆能查得最新補

	助申請資料。
流程標準化及公開化程度(28%)	<p>一、建置各執行者作業流程：</p> <p>(一) 訂有(牙醫院所端、公會端、局所使用端)作業流程：提供各單位查詢、使用指引。(如附件4)</p> <p>(二) 各項作業流程公開公告於網頁：便利各單位運用。</p> <p>二、補助計畫、申請及補助進度公開化，民眾查詢 so easy：提供補助計畫相關公告事項、申請及補助常見 Q&A、合約牙醫院所等，讓各執行單位可依循並公開所有申請及補助進度，全民監督。</p>
系統(或措施)便捷性、完整性及安全性(18%)	<p>一、便捷性：</p> <p>(一) 各端查詢無障礙：系統網頁建置於衛生局首頁明顯處，申請人、各執行單位皆可利用系統，隨時查詢申請及各階段最新補助進度，<u>網頁亦揭示關承辦人員姓名、聯絡電話</u>，迅速且即時服務補助人。(如附件5)</p> <p>(二) 線上申請沒問題：假牙裝置補助申請皆由牙醫診(院)所代銀髮族申請，系統擴充後可直接線上鍵置申請(如附件6)。</p> <p>(三) e化載具隨時查：可經由各管道(平板、智慧型手機、網路及電話)藉由<u>友善、淺顯易懂、操作容易、便捷通暢</u>即時查詢各階段補助進度，且網頁面親切可愛，附有公共衛生溫馨提醒關懷事項及注意事項，讓民眾樂於使用系統。</p> <p>(四) 整合、分析有一套：運用系統分析各行政區域受補助情形、男女性別、年齡層等。(如附件7)</p> <p>二、線上申請、查詢各端使用功能完整、淺顯易上手：</p> <p>(一) 申請人：可利用多樣化 e 化載具，淺顯易懂文字、溫馨圖片引導、隨時查詢申請及補助進度。</p> <p>(二) 合約牙醫診(院)所：線上鍵置申請，隨時查詢申請個案核准進度，有效安排、掌握個案假牙製作時間、服務進度及個案量。</p> <p>(三) 衛生局、所：彙整、分析統計資料，掌控補助進度及情形。另由衛生所關懷訪視轄區長輩假牙裝置後適應情形及滿意度、牙醫診(院)所裝置假牙品質及服務態度等，即時統計資料，提供施政執行參考。</p> <p>三、嚴密權限審核管控，市民個資安全有保障：查詢民眾輸入姓名、身分證及系統驗證碼；院所、公</p>

	<p>會、局所端嚴格審核各使用者資格通過後，提供專屬帳號開通，始可建置及查詢個案。(如附件 8)</p> <p>四、更新資訊最快速：系統「即時」連動更新訊息(如附件 9)，市民所查詢的資訊最即時。</p>
<p>民眾使用情形 (18%)</p>	<p>一、民眾點閱率高：104、105 年預計補助 2 萬 6,000 人，本初階系統自 103 年 11 月上線後，截至 105 年 7 月 14 日，已有 75,207 點閱次數，平均每日達 128 次點閱率。另強化系統更新後，自 105 年 7 月 21 日上線後，已有 3,011 次點閱率使用率非常高。(如附件 10)</p> <p>二、循圖示引導查詢、淺顯易懂沒問題：因受補助民眾皆年齡較大，以溫馨圖示引導公開資料，方便民眾辨識，加上關懷小語，溫暖又貼心。(如附件 11)</p> <p>三、系統使用、操作滿意度調查：系統擴充後，提供民眾系統操作使用滿意度調查及建議功能。(如附件 12)</p> <p>四、補助資訊最即時：資訊系統即時更新，各階段補助進度訊息揭露，市民免焦慮不安。</p> <p>五、運用廣播、新聞媒體等媒體管道及局首頁宣導，以提高系統查詢使用率。</p> <p>六、多種載具易操作、網路查詢無負擔：現今 APP 程式過多，民眾需下載 APP 程式過多，塞滿 E 化載具，不建置 APP 應用程式。但卻可運用智慧型手機、平板電腦查詢，E 化載具無負擔；另將查詢系統置於衛生局網頁首頁並置有查詢專區，方便查詢、無障礙。</p> <p>七、公會、合約院所、局所操作易：辦理系統操作教育訓練及網頁置有操作流程手冊，各端操作無障礙。</p>
<p>創新創意作為 (8%)</p>	<p>一、全國首創完整系統：首創建置整合市府各局處、牙醫院所、公會各執行單位共同使用系統，整合補助各階段資料，公開透明揭示補助資訊。</p> <p>二、結合 Google Map 就近就醫：民眾可查詢住所附近假牙裝置合約院所就近取得服務。</p> <p>三、E 化載具隨時查：可隨時隨地利用 E 化載具查詢資訊。</p> <p>四、計劃資訊完整呈現：將補助計畫之依據及目的、流程、表單內容、補助 Q&A、宣傳假牙補助資訊等公開揭示。</p>

	<p>五、 邀請首長、議員支持並宣導系統：辦理記者會邀請林佳龍市長親自蒞臨宣導系統並透過媒體、市政新聞露出宣導系統。(如附件 13)</p> <p>六、 透過議員支持：邀請李天生議員錄製系統公開、透明、方便、更新速度評語。(如附件 14)</p> <p>七、 製作感性、溫馨微電影：邀請假牙裝置長輩以親身感受拍攝微電影，宣導裝置人人有口福假牙重要性，並將微電影放置於民眾查詢端方便隨時下載觀看，提升市民對政策瞭解、滿意度及支持度。(如附件 15)</p> <p>八、 透過電視牆宣導假牙裝置：於本市各大路口有 20 面電視牆，揭露假牙補助重要性及補助資訊。(如附件 16)</p> <p>九、 未來精進作為：未來將檢視、檢討並簡化合約院所假牙裝置後費用核銷文件及流程、公會專業審查文件資料及流程，增加線上合約院所假牙裝置後費用核銷及公會專業審查功能。</p>
<p>相 關 附 件</p>	<p>附件 1：公開呈現各階段進度</p> <p>附件 2：補助對象、條件、計畫及作業流程</p> <p>附件 3：結合 Google Map 查詢住所附近假牙合約院所</p> <p>附件 4：各執行端操作手冊、使用指引提供下載查詢</p> <p>附件 5：網頁揭示機關承辦人員姓名、聯絡電話</p> <p>附件 6：系統擴充後牙醫院所端登入系統建置申請資料</p> <p>附件 7：報表管理、資料查詢及分析各行政區域受補助情形</p> <p>附件 8：牙醫院所、公會及衛生所提供專屬帳號申請</p> <p>附件 9：系統「即時」連動更新訊息</p> <p>附件 10：本局首頁入口，假牙裝置補助於明顯處，點閱率高</p> <p>附件 11：多種載具操作、圖文淺顯貼心又關懷</p> <p>附件 12：系統使用、操作滿意度調查</p> <p>附件 13：市長親臨記者會剪影、市政新聞、媒體</p> <p>附件 14：裝牙補助「E」指查詢便利通，李天生議員廉能訪談</p> <p>附件 15：「阿公白米飯」微電影</p> <p>附件 16：「阿公白米飯」電視牆播放照片</p>