

臺中市政府「廉能透明獎」一般參賽類申請表

提案機關	臺中市政府住宅發展工程處住宅服務科
單位主管職稱及姓名	處長:陳全成
主要辦理人員及負責工作	1. 陳冠甫助理工程員:協助建置社會住宅營運管理系統。 2. 楊夢樵科長:督導社會住宅營運管理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:指揮及督導社會住宅營運管理系統相關流程及其透明化措施。
透明化措施名稱	社會住宅營運管理系統
措施簡介	1. 「社會住宅營運管理系統」核心基礎:為配合政府推動資訊公開、數位化政府政策及照顧弱勢及青年族群的居住需求,實現居住正義,社會住宅由政府單位興建,以低於周邊市價租金供予全體市民大眾承租,換言之係由政府擔當「房東」之角色照顧市民房客。而考量民眾承租期間,難免遇有承租相關問題,房客除可至管理中心向管理員請求協助,亦可透過本系統,於當下即時反應。 2. 「社會住宅營運管理系統」主要架構內容: (1) 建立標準作業流程:將民眾承租社會住宅各項流程標準化,透過各節點管控辦理時程及進度。以民眾居家單元反映設施(備)損壞為例(報修流程詳附件1),可直接拿起手機登入本系統 APP,登打並拍照上傳損壞狀況,以達「隨拍隨報修」之目的。 (2) 生活大小事 E 化管理:以租金繳納為例,民間租賃市場通常以紙本繳費單通知承租戶進行現金繳款;住宅住民可透過 APP 打開繳費功能(附件二),便可獲取繳費資訊,得以匯款、超商繳款、銀行自動扣款等方式進行繳費。

	(3) 建置反應事項紀錄功能(附件3):民眾如遇承租疑難雜症，可至 APP 上填報反映，管理員處理後，得以手機 APP 拍照並填報文字，向房客、管理員、市府回報。 (4) 建置社區線上公告功能(附件4):除於社宅內實體公佈欄可得知社宅最新公告，APP 亦可進行最新公告發布及推播，讓住戶不出門也可以掌握社宅最新動態。
興利防弊、外部監督價值 (28%)	一、 資訊公開:明確規範作業流程及程序，民眾可隨時透過 APP 查詢案件進度。 二、 即時便利:無論報修、繳費、問題反映或是社區最新動態，接可透過手機 APP 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、 個資保戶: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。
流程標準化及公開化程度 (28 %)	一、 申請案件進度公開透明: 民眾與本處簽訂社宅租賃契約後，便可獲得專屬帳號隨時登入系統，案件申請後亦可隨時至系統查看案件進度，且每個民眾僅可查詢個人發出案件之相關歷程與資訊。 二、 流程標準化: 透過各節點管控修繕單位辦理時程及進度，防止管理人員效率不佳狀況。
系統（或措施）便捷性、完整性及安全性 (18 %)	一、 便捷性: (一)無論租金繳納、問題反映、信價包裹通知等狀況，皆可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)比較民間租賃市場狀況，房客皆須透過現場管理人員或是親自連絡房東，反映問題，缺乏即時便捷性，透過本系統功能，可減少等待時間，提升房客居住品質。 二、 完整性:

	於社會住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。
民眾使用情形 (18%)	24小時全年無休不打烊之服務： 民眾無論何時發現承租問題，皆可立即打開手機 APP，登入「專屬帳號」申請相關服務。對比民間租屋狀況，需等待管理員或房東接電話或回覆，更具效率及便利性。
創新創意作為 (8%)	一、隨拍隨報修： 除提供既有之臨櫃申辦方式外，因應智慧型行動裝置普及，提供行動版 APP，民眾拿起手機拍下損壞設備，即可有「隨拍隨報修」服務。 二、E化繳費扣款、實體現金0接觸： 透過線上轉帳、超商繳款或銀行自動扣款等方式，社宅管理人員可達「實體現金0接觸」之目標，避免因實體現金收受及處理所產生不必要之糾紛(如遺失、遭竊、金額錯誤)。 三、政策宣導無煩惱： 上開提及之線上公告功能，除可用於社區大小事發佈，亦可進行政府重要政策、措施宣導，如近期相關防疫資訊，皆透過本系統 APP 推播。 四、節能減碳愛地球-無紙化作業平台： 無須透過填寫紙本表單，減少紙張消耗、省下紙張採買營運成本、降低文件在傳達過程中的繁瑣環節和時間浪費、避免傳遞過程文件遺失、保護地球環境並且可以加快處理流程。
相關附件	附件1:報修標準作業流程 附件2:繳費功能介面 附件3:反映事項紀錄功能 附件4:社區線上公告功能
聯絡窗口	姓名：陳冠甫 電話：04-22289111#69311 e-mail：timchen0971@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。

- 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。

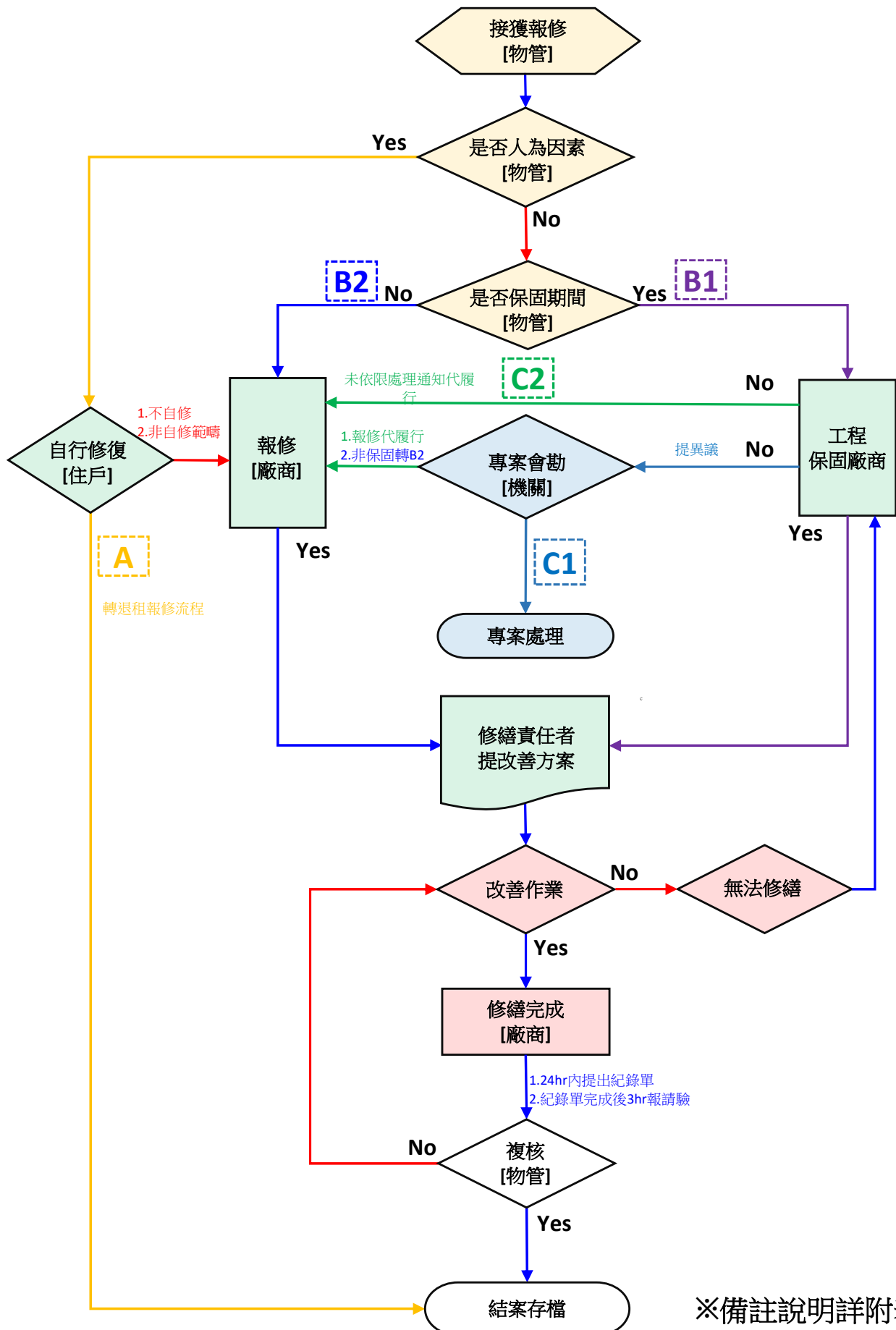
二、相關附件：

(1) 內文格式：不限。

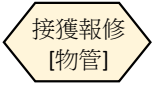
(2) 頁數：A4紙不超過20頁。

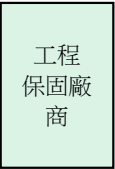
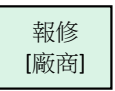
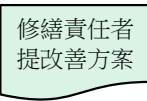
社會住宅報修流程示意圖

109.09.11版



※備註說明詳附表

圖例	節點說明	控管期程	控管者
	1.住戶或物管廠商於系統上登錄修繕案件。 2.物管廠商判別人為/非人為、保固/非保固權責。 (無法判別時，通知報修廠商協助判別) 3.判別完成後，系統更新分派權責(A、B流程)單位處置。	系統案件登錄 起24小時內	物管廠商
	定義：人為損壞-自行修繕 1.可歸責於住戶之可修範疇且非緊急情形。 2.轉入「 退租及報修流程 」辦理，系統先行錄案結案，自修者於退租前「恢復原狀」、不自修者或不可自修範疇(電力、電氣、瓦斯、消防及公設等設備設施)，轉入 B2流程 處置，由機關至保證金扣除代履行金額。		
	定義：保固範圍內，非人為損壞之改善措施 1.保固廠商自行與住戶連絡並辦理修繕作業。 2.保固廠商應即時於系統上填報更新修繕過程完整資訊。 (倘因故無法繕畢，應於系統載明原因及期限，經機關同意後重置作業期程)	系統更新分派權責起 廠商24小時內通知住 戶及72小時內修復完 成	保固廠商
	定義：保固範圍外，非人為損壞之改善措施 1.報修廠商自行與住戶連絡並辦理修繕作業。 2.報修廠商應即時於系統上填報更新修繕過程完整資訊。 (倘因故無法繕畢，應於系統載明原因及期限，經機關同意後重置作業期程)		報修廠商
	定義：系統保固缺失-屬工程科處理範圍 (原始設計不當、整體性施工不良等...) 由服務科簽辦專案會勘，經指示屬 C1類態樣 後，相關修繕作業追蹤及系統填列由業務單位續行辦理。修繕完畢後於系統填報並移由物管公司複核。(相關流程詳本處工程開發科109年5月14日第1090012229號簽)	專案會勘-系統保固	工程開發科 保固廠商
	定義：零星保固缺失-屬服務科處理範圍 1.屬保固廠商逾規定期程未處理者，轉入 代履行 處置，修繕畢由工程科至保固廠商保固金扣除代履行金額。 2. B1流程 倘有異議，經專案會勘後經指示非屬保固或零星保固缺失轉入 代履行 處置，修繕畢由工程科至保固廠商保固金扣除代履行金額。		報修廠商

圖例	節點說明
	定義：依契約負有社宅結構及各項設施設備保固責任之廠商。 1.保固權責經現勘或查修後核實判定。 2.保固廠商對保固範圍或修繕期限有疑義，須於接受通報起72小時內正式對物管提出，未提出者視同接受修繕責任。 3.保固廠商未於期限內修復，物管於提報機關同意後，逕洽報修廠商進場修復(代履行)，其費用由保固金項下支應，代履行後相關保固責任仍由保固廠商負責。 4.保固廠商逾本規定期程未處理，物管應依規登錄或反應，未辦理者將依契約進行扣罰。
	定義：受機關委辦之維修廠商 1.社宅內各項修繕事務及住戶放棄自修者。 2.代履行修繕廠商。 3.報修廠商應自收到修繕通報起72小時內提供估價單，經機關同意後依限進場修繕，並提交執行成果。 4.報修廠商逾規定期程未處理，經物管於系統登錄或反應後，機關將依契約進行扣罰。
	定義：擔負修繕責任者，包括保固廠商、報修廠商、住戶或受住戶委託之廠商等。 1.住戶放棄自修者，修繕廠商報價及預計完工時間須經住戶同意。 2.修繕責任者須填報預定完工時間。 3.修繕完成後24小時內提出修繕完成紀錄單(含缺失原因及過程,改善完成照片)。

繳費功能



修繕進度紀錄功能

1:57

4G

< 返回

我要報修 (住戶用)

刪除 儲存

希望修繕日1 2020/05/17

希望修繕時間1 15:41

希望修繕日2

希望修繕時間2

希望修繕日3

希望修繕時間3

排定修繕日

排定修繕時間

進度

處理中

>

處理明細



處理日期:2020/05/16
工作進度:物管派案
處理情況:

>



社區線上公告功能

10:52

4G

< 返回

最新公告

查詢



日期:2021/05/12
類別:社區快訊
主旨:《精科》文山里 110.05.25 消毒公告
是否已讀:

>



日期:2021/05/11
類別:社區快訊
主旨:[太平]冷氣機保養教學活動
是否已讀:

>



日期:2021/05/10
類別:社區快訊
主旨:[豐原]好鄰安康店-5/22 親子好時光故事+手作
是否已讀:

>



日期:2021/05/06
類別:社區快訊
主旨:《精科》冷氣清洗教學活動
是否已讀:

>



日期:2021/05/04
類別:社區快訊
主旨:《精科》五月份廠商保養公告
是否已讀:

>



日期:2021/05/02
類別:社區快訊
主旨:5月份繳費公告
是否已讀:

>



日期:2021/04/29
類別:社區快訊
主旨:冷氣機簡易清潔教學活動
是否已讀:

>



日期:2021/04/29
類別:社區快訊

