

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 科長：楊夢樵
主要辦理人員及負責工作	陳科員佳萍，負責住宅補貼業務透明化審查流程
協助辦理人員及負責工作	劉政宏副總工程司：指揮及督導住宅補貼相關流程及其透明化措施。
透明化措施名稱	住宅補貼業務及住宅補貼管理系統
措施簡介	<p>一、自96年度起配合內政部營建署政策持續辦理「整合住宅補貼資源實施方案」協助無力購屋的家庭居住於合適住宅，並於110年度首度建置管理系統輔助審查。</p> <p>二、本處每年定期辦理租金補貼方案，每戶每月最高可補助4,000元，透過市府建置之管理系統辦理審查及案件控管，提升審查效率及流程透明化，協助單身青年婚育族群之市民及經濟或身分較弱勢者成家(附件1)。</p>
興利防弊、外部監督價值 (28%)	<p>一、配合政風稽核，嚇阻詐領事件發生 透過政風單位書面稽核、實地訪查、政風查訪等執行方式辦理稽核作為，深入查察有無民眾假借「住宅租金補貼」政策漏洞而遂行不法情事；倘發現嫌疑案件，將由政風單位賡續查處並向司法機關告發，減少不肖民眾詐領案件，深化本府整體廉能透明措施。</p> <p>二、政風聯合辦理住補勤前教育講習，審核期間加強審核 加強辦理相關法規講習及承辦人員實務專業勤前訓練，由政風單位講授詐領租金補貼之犯罪態樣、注意預警事項，使本府同仁認識相類似之高風險類型態樣，於未來審核期間加強審核。</p> <p>三、受理櫃檯場域宣導防制詐領、冒領之警語 有關詐領、冒領、溢領追究刑責之警語配合政風設計宣導，由民眾於填具申請書時並同閱覽注意事項，輔以口頭方式向民眾加強宣導。</p>
流程標準化及公開化程度 (28%)	<p>一、多元化公告租金補貼受理申請資訊及申請流程 本市輔以多元方式宣傳受理補貼資訊周知，張貼受理公告於各機關公佈欄，另輔以發布新聞稿、電視牆、實體跑馬燈訊息發送及各有線電視系統播放跑馬燈字幕宣傳等方式，讓民眾可即時掌握當年度受理資訊。(附件2)</p> <p>二、建置住宅補貼管理系統輔助標準化審查</p>

	<p>透過住宅補貼管理系統結合原有住補標準審查流程(附件3)，於收件後立即全卷掃描案件，革新以往採紙本審查方式，全面調整數位化審查大幅提升行政效率。另系統導入控管案件審查進度，紀錄案件完整審查流程及處理人員，讓案件流向更清晰透明，達到快速追蹤效果。</p> <p>三、線上即時公告租金補貼核定戶電腦抽籤結果</p> <p>依據內政部規定辦理抽籤公告事宜；抽籤當日現場開放，全程拍照及錄影，同時請政風人員全場見證，抽籤結果採現場列印並由本科監籤小組簽名，當日於本府網站公告抽籤結果。</p> <p>四、租金補貼案件出租人陳訴無租賃事實之標準作業流程</p> <p>(一)由轄區承辦電洽承租人提出意見說明，倘承租雙方說詞一致，及依規停止補貼並追繳其溢領之補貼金額。</p> <p>(二)另倘無法連繫或承租、出租雙方說詞不一致，復函限期向本府提出說明；倘逾期未提出說明有疑義，列為嫌疑案件移請政風室錄案賡續查處，另於地方法院判決時停止補助及追繳溢領補貼。</p>
<p>系統(或措施) 便捷性、完整性 及安全性 (18%)</p>	<p>一、便捷性：</p> <p>案件以往採紙本審查方式，惟申請案件高達2萬件，除有現場放置案件空間不足，亦有紙本案件調閱不易、容易丟失等缺點，透過掃描案件至管理系統，後續初審、補正單、補正文件審查皆可在系統進行線上審查，另結合市府公文系統，補正、退件公文可透過管理系統介接公文系統批次印製，相較於以往實體案件冗長的審查及文書程序，將大幅增進行政效率。</p> <p>二、完整性：</p> <p>以往實體審查無法全面的檢視案件的申請原件、補正資料及補正、退件、合格公文，住宅補貼管理系統透過掃描將實體紙本資料數位化後，將可在系統上完整呈現案件相關資料，且系統將自動記錄案件審查的經手人員，另輔以系統數位化派工方式進行案件管控，可完整的紀錄派工人員、時間及歸還日期等(附件4)，降低經手人員因紙本案件換手造成案件丟失及難以歸責的可能性，未來遇到爭議事件亦可以從系統歷程紀錄釐清問題的癥結點，最大程度地保留了案件的完整資料，協助人員隨時檢視案件審查的進度。</p> <p>三、透明及安全性：</p>

	<p>革新以往採紙本存查方式，倘遇到需釐清之問題時，須以調閱紙本方式查看原卷，程序上較繁瑣及效率低落。管理系統將案件申請書、民眾補正資料、各式公文掃描檔儲存於伺服器，人員可隨時檢視各年度案件資料，提升案件管理透明度及效率，僅有具帳號密碼人員方得查看民眾資料，另伺服器將存放於本府資訊中心共構機房，以臺中市最高資訊安全級別，保護民眾個資！</p>
<p>民眾使用情形 (18%)</p>	<p>每年辦理2次租金補貼，申請時間更彈性；民眾可網路下載資料填寫郵寄辦理，免臨櫃方便快捷；快速收件箱增進效率。</p>
<p>創新創意作為 (8%)</p>	<p>一、補約提醒金貼心 多數租金補貼核定戶反應未能如期補約致影響領取租金補貼權益，爰本府自107年12月起首創貼心簡訊提醒，若租約即將到期將會收到本府簡訊提醒補約，自107年12月起平均每月發送簡訊由388則遞增為110年832則(增幅高達114%)。(附件5)</p> <p>二、快速收件更便民 因應住宅補貼申請戶數量擴增，現場民眾人數眾多，且本處櫃檯服務人數有限，為減少民眾等候時間(平均1人須等1小時)，至現場申請之民眾可直接將申請書直接投遞至「快速收件箱」，減少現場排隊等候時間，現場無書面審查，倘有文件須補正後續市府將另以公文通知補正，109年第1次受理期間現場投遞「快速收件箱」共1,695件。(附件6：圖5) 另配合防疫政策，本處櫃檯調整為「快速收件櫃檯」僅於收件時檢查申請者檢附文件是否有缺漏，並告知申請者文件是否符合規定將於審核期進行詳細審查，倘有文件須補正則於後續發函通知；「快速收件櫃檯」之櫃台服務時間從14分鐘節省至6分鐘，整體時間縮減8分鐘，109年第2次受理期間現場申請收件量1,208件，共節省161小時(8/60分鐘*1208件)，有效縮短申請者現場等候時間。(附件6：圖6))</p> <p>三、租金補貼分級制 自110年度起將實施分級補貼制度，在補貼模式的設計上納入「可負擔基準」之精神，針對現行租金補貼之分區與級距建立更細緻、更符合實際狀況之補貼分級；補貼金額依居住地區租金水準、受補貼家戶之所得、家庭成員人數與經濟或社會弱勢者之狀況適度調整補貼金額，俾讓需要幫助的人均能獲得適宜之補貼。</p>

<p>相關附件</p>	<p>附件1：109年度住宅補貼彙整表及該年度第2次受理照片 附件2：109年度住宅補貼受理流程圖 附件3：109年度住宅補貼標準審查流程 附件4：住宅補貼管理系統案件歷程及該系統案件檢視頁面 附件5：每月貼心提醒簡訊發送件數統計表 附件6：109年度第1次及第2次住宅補貼各類申請件數比較</p>
<p>聯絡窗口</p>	<p>姓名：陳佳萍 電話：04-22289111#69322 e-mail：tingping@taichung.gov.tw</p>

- 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。

表 1：109 年度住宅補貼辦理情形

109年度住宅補貼辦理情形							
整合住宅補貼資源實施方案(租金補貼)							
第1次受理申請 (109/8/4-109/8/31)				第2次受理申請 (110/1/18-110/2/5)			
計畫 戶數	申請 戶數	審查 合格 戶數	核定 戶數	計畫 戶數	申請 戶數	審查 合格 戶數	核定 戶數
13,895	17,893	13,596	13,596	2,779	3,559	2,174	2,174



圖 1：109 年度第 2 次住宅補貼受理照片

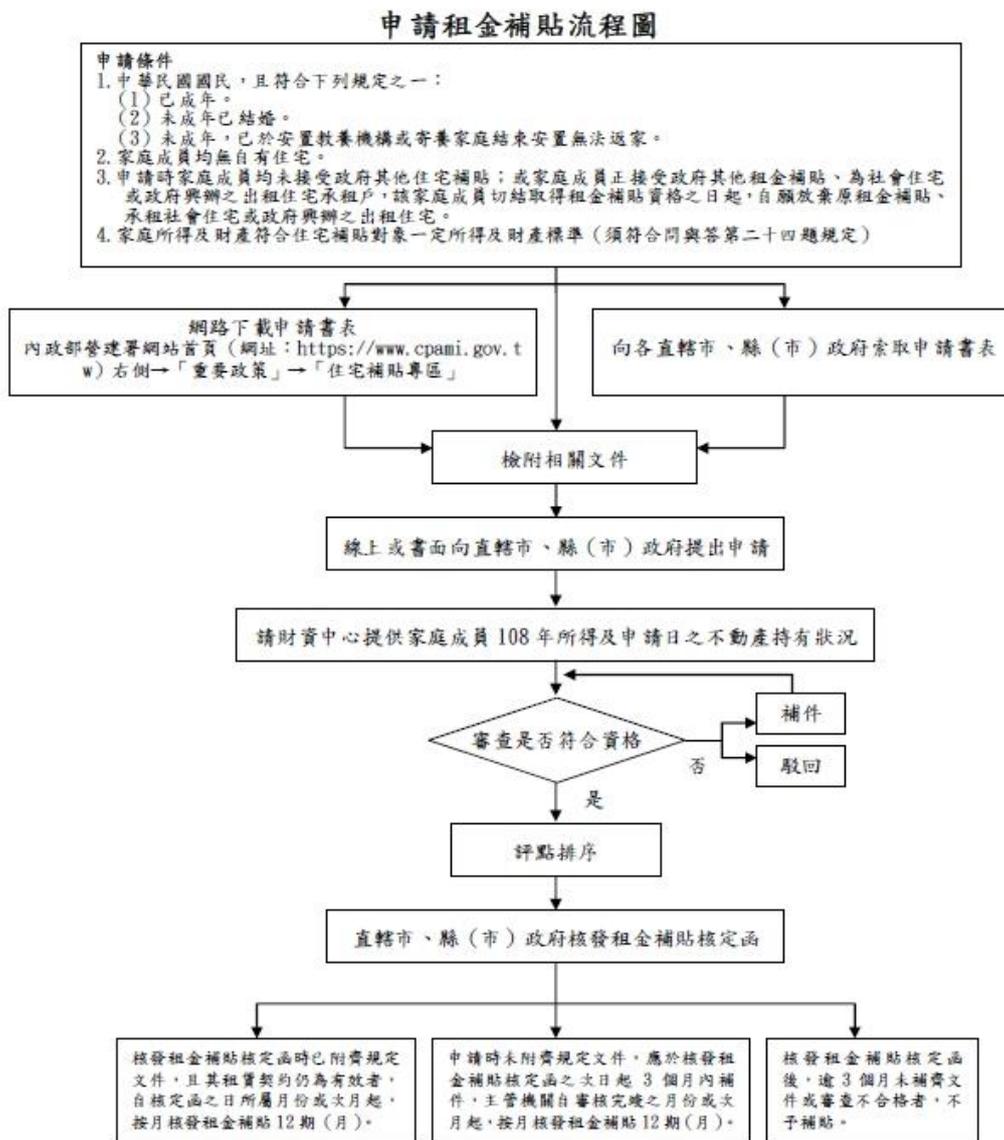


圖 2：109 年度住宅補貼受理流程圖

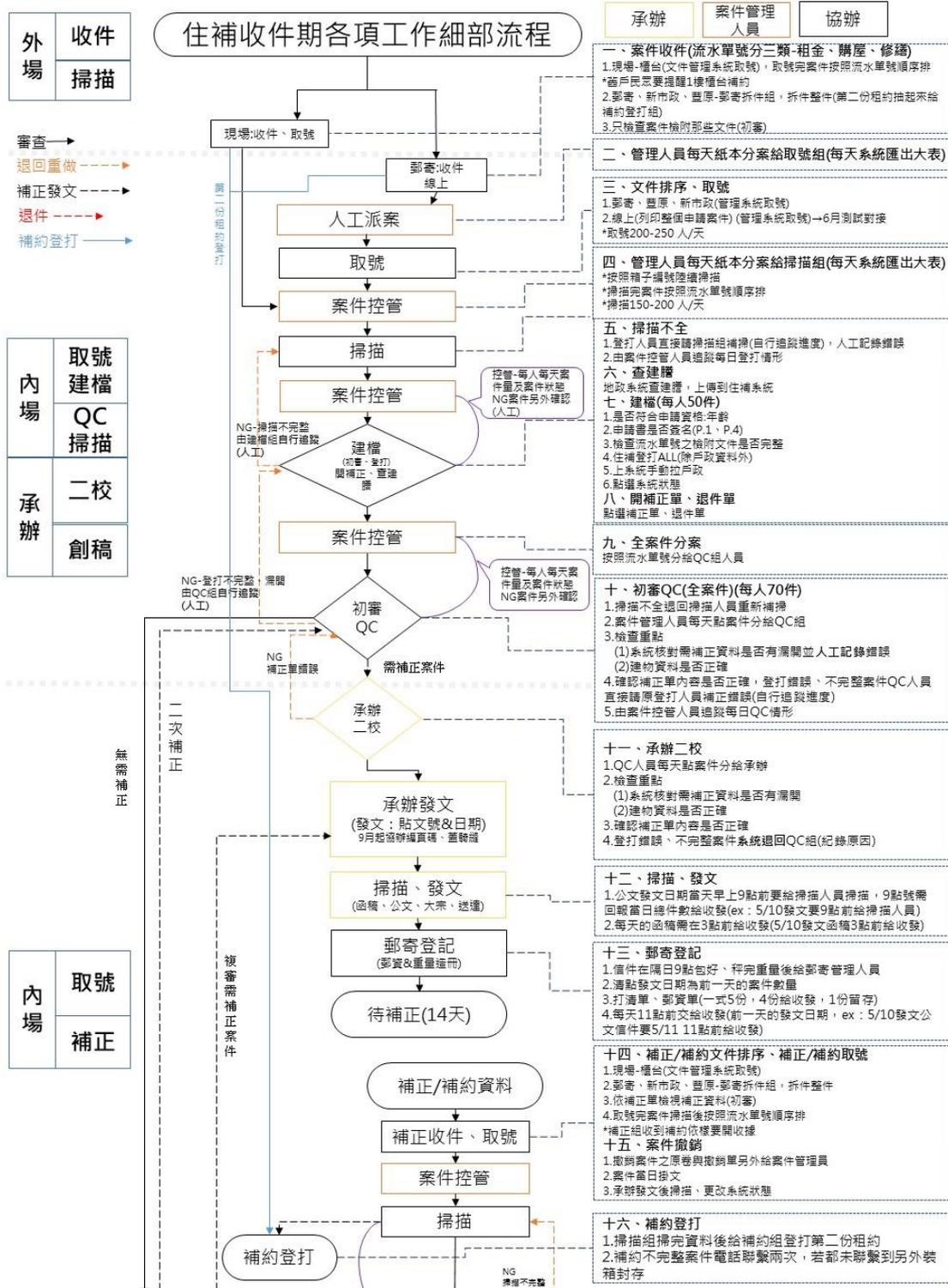


圖 3： 109 年度住宅補貼標準審查流程(1)

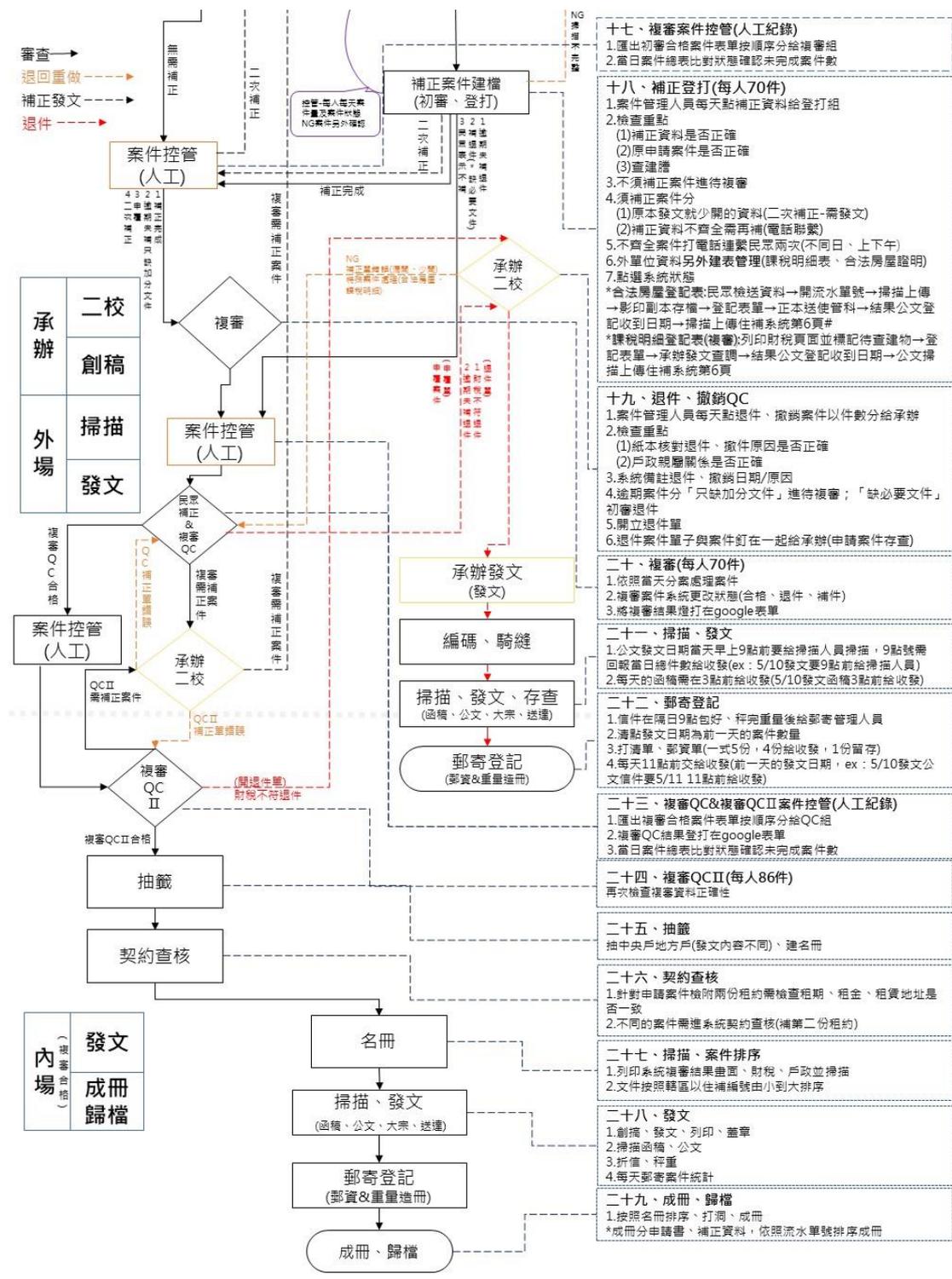


圖 3： 109 年度住宅補貼標準審查流程(2)

表 2：住宅補貼管理系統案件歷程

操作人帳號	案件狀態	建立時間
M135	收件(申請書)	
M135	掃描(申請書)	
M225	建檔	2021-04-08
M235	建檔QC、開補正	
M236	補正QC	
M273	待補正(發文)	
M135	收件(補正資料)	
M135	掃描(補正資料)	
M234	建檔	2021-04-12
M273	初審合格(發文)	
M225	退件單	
M225	申覆單	

收件編號	1091M60010	身分證字號	J12-457	申請人姓名	張	性別	男	生日	0800128
		電話(日)	'0970-80	電話(夜)		電話(手機)	'0970-80		
戶籍地址	304新竹縣新豐鄉重興村021鄰自立街1 2 1 巷								
通訊地址	406台中市北屯區太原路三段263巷								
申請地址	406台中市北屯區太原路三段263巷								

2021-04-15 張書榮: 案件補件

[自購]:申請青購[Y/N]

回上一頁
案件歷程
新增
案件備註:

- 申請書
 - 民眾現場/郵寄/傳真申請書掃描檔(青購跟自購一起掃描)
 - 民眾線上申請申請書的電子檔
- 補正文件
 - 民眾自行來補交資料的掃描檔
 - 民眾收到補正公文後，來補資料文件的掃描檔
- 處理單
 - 審核開的補正項目、退件(顯示電話聯絡紀錄)
- 公文
 - (先不用分類：合格、補件、退件、申覆、撤銷)

圖4：住宅補貼管理系統案件檢視頁面示意圖

表 3：每月貼心提醒簡訊發送件數統計表

每月貼心提醒簡訊發送件數統計表					
108 年各月份件數		109 年各月份件數		110 年各月份件數	
108/01	1,189	109/01	189	110/01	2,053
108/02	167	109/02	173	110/02	383
108/03	290	109/03	321	110/03	555
108/04	252	109/04	250	110/04	510
108/05	323	109/05	390	110/05	657
108/06	450	109/06	533	110/06	-
108/07	701	109/07	638	110/07	-
108/08	388	109/08	421	110/08	-
108/09	157	109/09	235	110/09	-
108/10	184	109/10	192	110/10	-
108/11	159	109/11	180	110/11	-
108/12	391	109/12	144	110/12	-
合計	4,651	合計	3,666	合計	4,158
每月平均	388	每月平均	306	每月平均	832
較去年均差	-	較去年均差	-82	較去年均差	526

註：統計資料自 108 年 1 月至 110 年 5 月 14 日止

109年第1次住宅租金補貼各類申請方式件數示意圖

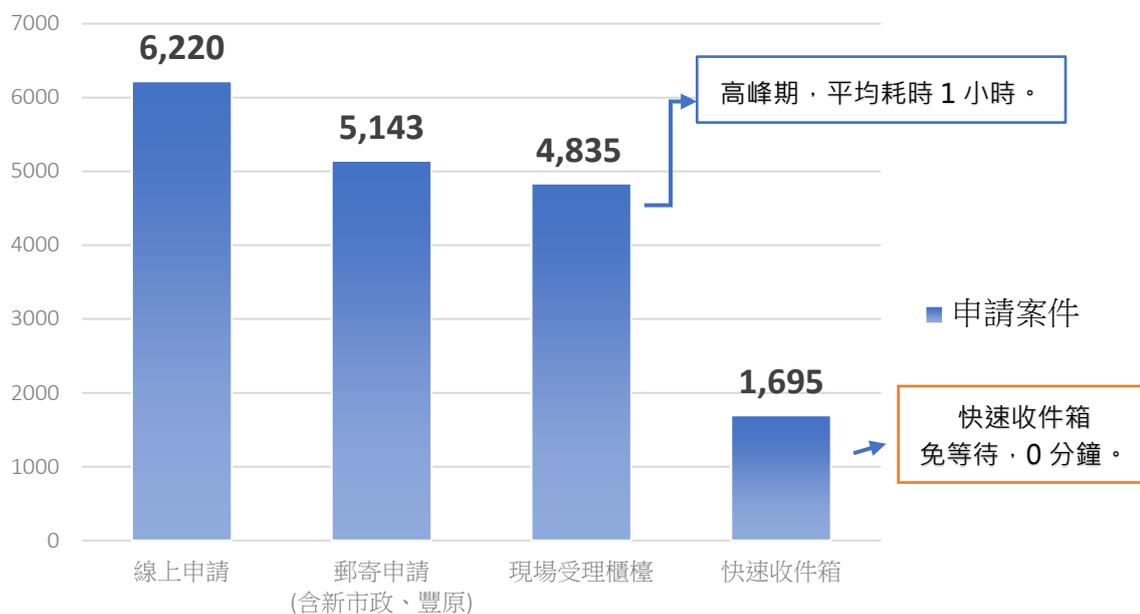


圖 5：109 年度第 1 次住宅補貼各類申請件數、類型示意圖

109年第2次住宅租金補貼各類申請方式件數示意圖

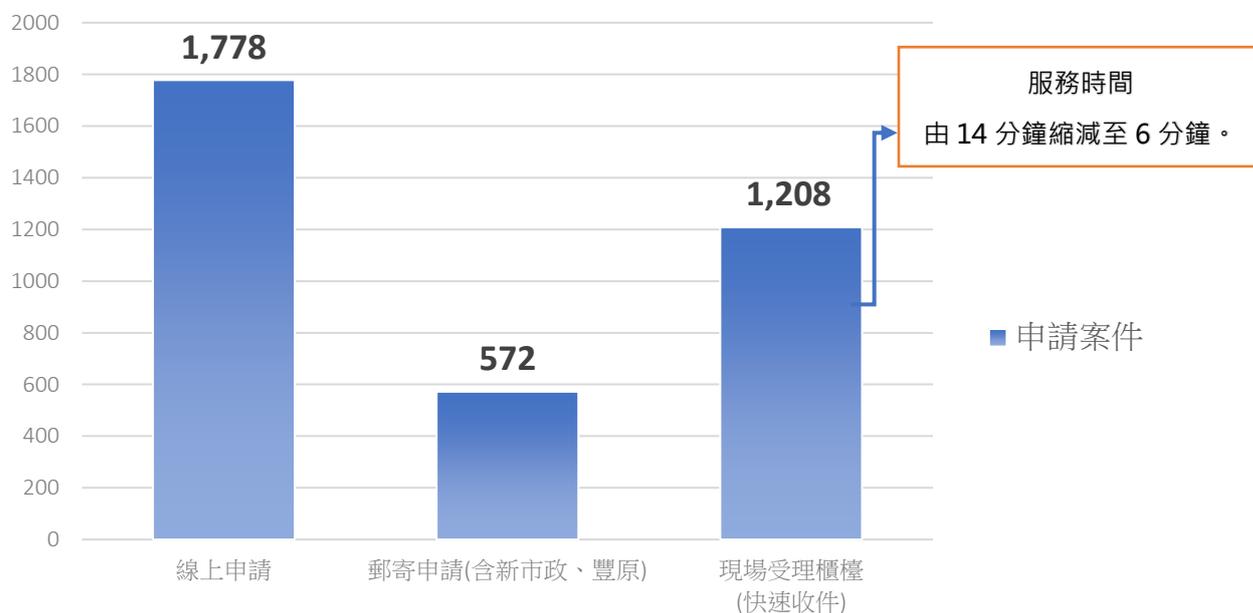


圖 6：109 年度第 2 次住宅補貼各類申請件數、類型示意圖