

臺中市政府「廉能透明獎」公所廉能類申請表

提案機關	臺中市太平區公所
單位主管職稱及姓名	社會課 課長：蔡淑玲
主要辦理人員及負責工作	社會課課員：黃鈺惠 負責業務：辦理低收及中低收審查業務
協助辦理人員及負責工作	社會課行政助理：陳香君 社會課以工代賑：林郁芳 負責業務：協助測試網頁及後台更新資訊 秘書室資訊人員：邱植興 負責業務：協助太平社福 E 速達網站管理及維護
透明化措施名稱	太平社福 E 速達—服務到您家
措施簡介	<p>有鑑於社會環境日益複雜，許多從家庭、社區衍生而出的社會問題，層出不窮，再加上公所為第一線公務服務機關，如何迅速回復民眾需求，且便利民眾申請及獲得社會福利服務，為本所為民服務第一要務，因此本所首創「太平社福 E 速達—服務到您家」，措施說明如下：</p> <p>(一) 社會福利業務自民眾送案申請，到公所核定發文，往往需經過數十天，因需查調財稅資料、里幹事訪視、資料審核檢視等程序；許多民眾都會一直詢問，目前辦理進度，因此本所期盼透過本網頁建置，讓行政流程透明，以利民眾可以隨時查詢案件辦理進度，紓緩民眾著急等待心理。</p> <p>(二) 另外，以往申請社會福利資格證書均須親自到公所辦理，許多民眾因需要上班或者是路途較遙遠，不方便至本所申請，再加上疫情期間，為減少群聚，因此本所開辦社福資格證書線上申請，民眾可以選擇由本所寄送或預約前來本所臨櫃領取。</p> <p>(三) 「太平社福 E 速達—服務到您家」架設於本所官網首頁(如附件一、附件一-1)，此外民眾亦可由本所官網-廉能透明專區下-進入「太平社福 E 速達—服務到您家」或由 QRcode 進入(如附件二)，讓民眾得以使用行動載具瀏覽網站，達到便民之利外，亦可流程公開透明，讓民眾得以隨時監督行政流程，發揮興利防弊之效。</p>

<p>興利防弊、外部監督價值 (28%)</p>	<p>興利防弊</p> <p>(一) 申請流程透明化(附件三)：低收入戶及中低收入戶、中低老人生活津貼及身心障礙生活補助申請，均為現行一級一審之現金給付的社會福利業務，因需查調財稅資料、里幹事實地訪視、資料審核檢視等，其辦理天數分別需要40天、42天及30天；較長的審案時間，民眾常因不了解办理流程，往往會頻切詢問辦理進度，深怕是否資料準備不齊全，或者案件未送成功，因此本系統建置後，民眾僅需進入本所網站再進入「太平社福E速達—服務到您家」，查詢案件申辦進度，即可得知目前案件進度，以確保自身權益。</p> <p>(二) 線上申請便利化：許多民眾反映在獲得資格核定後，還要再到公所申請社會福利資格證明，造成不便；因此本所建置「太平社福E速達—服務到您家」線上申辦系統，讓民眾可透過線上申請社福資格證明，再由本所寄送至民眾通訊地，另如有民眾無法於現場等待，亦可線上申請並預約至本所臨櫃領取時間，降低民眾往返公所之不便及減少等待時間。</p> <p>外部監督價值</p> <p>依據「社會救助法」低收入戶及中低收入戶、中低老人生活津貼及身心障礙生活補助申請案，須先行里幹事實地訪視、確認家戶應計人口及家庭所得與財稅審核標準等再行審查。</p> <p>因此，民眾透過「太平社福E速達—服務到您家」可自行於線上查詢辦理進度，隨時從外監督行政作業流程，避免行政怠惰或資源浪費，防止黑箱作業間接遏止弊端發生。</p>
<p>流程標準化及公開化程度 (28%)</p>	<p>一、 流程標準化</p> <p>(一) 網頁首頁(民眾端)：(附件四)</p> <p>申請人進入太平區公所網站首頁→便民服務→太平社福E速達→選擇速達服務項目，服務項目有「申請進度查詢、福利證明申請及申辦敬老愛心卡」。</p> <p>(二) 服務分項(民眾端)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 申請進度查詢(附件五) 民眾僅需輸入身分證字號，即可查詢低收入戶、中低老人生活津貼及身障生活補助辦理進度。 2. 福利資格證明申請(附件六)

	<p>民眾登入姓名、身分證字號、連絡電話，選擇要申辦的證明、申請份數及領取方式，即可申請福利資格證明。</p> <p>(三) 網頁後台(公所端)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 進度查詢部分，由公所於網頁後台表單填入申請人姓名、身分證字號、申請日期及每日更新辦理進度，並推算預計核定日期，讓民眾得以了解最新進度，及最晚何時會核定。 2. 福利證書申請部分，公所於網頁後台接獲民眾申辦福利資格證書後，即會依據民眾需求產出資格證書，再由公所寄送給申請人，或由民眾臨櫃領取。 <p>二、 公開化程度</p> <p>除了透過電腦外，亦可透過行動載具(如平板或手機)，隨時隨地查詢辦理進度，上網搜尋「太平區公所」網站，進入點擊「便民服務」-「太平社福E速達」，即可快速查詢申請人之申請進度及准駁結果，保障申請人知的權益外，同時民眾亦可獲知核定後，隨即於線上申請證明(附件七)，以達資訊透明化、便民及提升效率之目的。</p>
<p>系統(或措施) 便捷性、完整性 及安全性 (18%)</p>	<p>(一) 太平社福E速達，系統操作很簡便(便捷性)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 太平社福E速達除了設置於公所網站便民服務專區外，於太平區公所官網首頁也有放置連結，讓民眾進入公所官網即可輕鬆找到連結；進入本系統後，民眾只要輸入身分證字號即可查詢案件，搭配溫暖配色及適中字型大小，讓長者也可以輕鬆上手，自行操作查詢或申辦服務。 2. 除電腦版網頁外，運用行動載具可隨時隨地查詢，毋須頻繁電洽公所，節省通話等待時間及通話費用。 3. 對於申請社會福利資格證明者，僅需線上申請，毋須再親跑公所，亦不用為了申請證明而請假，減少往返公所路程。 4. 另外，有些低收入戶或中低收入戶列冊人口於外縣市大學就讀，往往需要再返回戶籍地區公所申請資格證明，以辦理學雜費減免等事宜，藉由此系統他們可以線上申請再由本所寄送至所在地，大幅降低他們交通往返的花費及時間成本。 <p>(二) 資格核定證書申請一次完成、補助資訊內容完整(完整性)</p>

	<p>藉由太平社福E速達系統，可以隨時確認案件辦理進度及准駁結果，若民眾於獲得核定後，可立即於線上申請社福資格證明，以利及時申辦相關身分認定或費用減免事宜。</p> <p>另外於提供有補助項目金額及相關法規資訊，供民眾可以了解其可領現金給付有多少，讓政府資訊公開透明，從外監督行政機關作業流程，同時亦可減少民眾陳情案件。</p> <p>(三) 個資保護安全不漏網 (安全性)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 民眾進入專區，只要輸入身分證字號即可從系統上查詢審核進度及准駁結果，無洩漏個資之虞。 2. 定期針對網站資料庫檢視，刪除不需要的資料，以避免資料外洩的風險。 3. 針對網頁操作人員進行教育訓練，提升資訊安全知能。
<p>民眾使用情形 (18%)</p>	<p>(一) 主動提供資訊，多元管道宣傳</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本所於民眾申辦低收入戶及中低收入戶、中低老人生活津貼及身心障礙生活補助後，均會提供「太平社福E速達—服務到您家」網址及QRcode，讓民眾返家後可以自行查詢申辦進度。 2. 於本所官網及臉書有張貼「太平社福E速達—服務到您家」網頁資訊。 <p>(二) 隨時查詢，滿意度高</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「太平社福E速達—服務到您家」網頁讓民眾可運用行動載具隨時進入系統查詢申辦進度，及申請社福資格證書。 2. 自111年5月至8月中旬，開立低(中低)收入戶證明書、身心障礙生活補助證明書及中低老人生活津貼證明書計有925件，敬老愛心卡線上申請計有45件。 3. 另外111年5月至8月中旬低(中低)收入戶申請數為240件、身心障礙生活補助申請數為126件、中低老人生活津貼申請數為76件，前揭案件共442件，本所均有建置辦理進度至社福E速達，供民眾可查詢申辦進度。 4. 本網頁設有使用滿意度調查(附件八)，民眾於使用完本系統後，即可依其自身使用經驗填寫，以利本所了解民眾使用狀況。 <p>(三) 暖心服務，提升認同及信任感</p>

	<p>民眾於自行查詢案件申辦進度時，如遇有疑問時可電詢承辦人員，提昇民眾對政府的認同感及信任度。</p>
<p>創新創意作為 (8%)</p>	<p>(一) 各區首創：本案所建置之「太平社福E速達」為全臺中市所首創。</p> <p>(二) 速達服務：原本民眾須到公所申辦的簡易社福案件，以設置E化入口平台的方式將服務上架，就有如把虛擬的櫃臺服務透過網際網路，用「速達」快遞送至民眾家中，民眾使用各種載具的網頁點選服務項目，不出門即可隨時申辦社福案件或查詢案件進度，快速達到使用便利之優質服務。</p> <p>(三) 跨轄區不受限：民眾如於本市他區或者於外縣市就讀大學，可透過線上申請證明書，無須再回到戶籍地公所申辦，讓民眾毋需再請假往返戶籍地公所申辦。</p> <p>(四) 網站使用回饋會議：針對該網站召開「太平社福E速達」網站使用回饋會議，以了解使用狀況，進而改善，方便民眾使用及維護資訊安全。</p> <p>(五) 自行開發，節省預算：「太平社福E速達」係由公所同仁自行製作，節省約4萬元公庫預算。</p>
<p>相關附件</p>	<p>附件一_太平區公所「太平社福E速達」申請及查詢入口置於區網首頁</p> <p>附件一-1_太平區公所「太平社福E速達」申請及查詢外掛雲端入口畫面</p> <p>附件二_太平區公所「太平社福E速達」申請及查詢於廉能透專區項下畫面</p> <p>附件三_太平社福E速達-低收、中低老及身障補助福利業務申請流程</p> <p>附件四_太平區公所「太平社福E速達」首頁畫面</p> <p>附件五_太平區公所「太平社福E速達」申請進度查詢畫面</p> <p>附件五-1_太平區公所「太平社福E速達」申請進度查詢畫面</p> <p>附件六_太平區公所「太平社福E速達」福利資格證明申請</p> <p>附件七_太平社福E速達申請進度查詢流程</p> <p>附件八_太平社福E速達滿意度調查表</p> <p>附件九_「太平社福E速達」網站使用回饋會議</p>

聯絡窗口	姓名：黃鈺惠 電話：04-22794157-131 e-mail：yuhui@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。

附件一_太平區公所「太平社福E速達」申請及查詢入口置於區網首頁

臺中市政府
防治登革熱 積水容器這樣清

清除積水、蚊蟲孳生
清除積水、蚊蟲孳生
清除積水、蚊蟲孳生

1999臺中市第一通
常見問答
防災業務專區
性別主流化專區

最新消息

111年度租金補貼新制「300億元中央擴大租金補貼」將自 111年7月1日起至111年8月31日止受理申請

臺中市太平區公所 業務及建設課 2022-06-24

本(111)年度租金補貼新制「300億元中央擴大租金補貼」說明如下：(一)辦理機關：內政部房屋暨直轄受理、審議及撥款(市府住宅發展工程處受理申請受理業務)。(二)受理申請期間：1、自111年7月1日(星期三)上午9時起至111年8月31日(星期三)下午5時止。2、預計111年8月辦2週將依原已申請及核定情形預估申請戶數有無達50萬戶，如預估未達50萬戶，則填補情況長一定期間受理申請；如預估超過50萬...

受陽器、檢疫者和其他顧客防疫構價 2022-04-21

<臺灣>臺中市快遞站資訊 2022-05-16

111年度住宅補貼「購置(含臺中市青年首次購置)及修繕貸款利息補貼」... 2022-07-22

年輕機車族騎乘安全-安全與你相遇篇 2022-08-08

汽車駕駛人及乘客繫安全帶實施及宣導辦法 2022-08-08

停水公告 建興路(成功路至建威街)汰換管線工程，8月11日至9月10日周... 2022-08-08

轉知 臺中市政府警察局偵防警區隊「Youtube臺灣平臺連結」 2022-08-05

...更多

活動成果

...更多

太平區人口統計

到111年07月底

戶數：	69731
人口數：	195253
男：	96281
女：	98972

...更多資料

線上電子書

太平市志 (上冊)

線上閱讀... 繼續下載...

...更多

臺中市太平區公所

14,993 位追蹤者

對於將太平區調解委員會調解成調解庭~ 獲選中央獎項 本區調解委員會110年度調解成績卓越，於本區調解委員會主席(251件、行政處長獎)、副正委員(257件、行政處長獎)、於財團法人張炳發基金會調解中心接受內政部頒發調解代表行政院長獎章等項，區長莊魯芳除至謝委員會再次獲獎外，並為勉勵本區調解委員繼續提供市民服務精神，提升專業知識，提供本區民眾更優質的服務品質。本區調解委員會除提供日間調解(每週一、二)外，也提供夜間調解服務(每週一晚)。

社福E速達

...更多

太平社福E速達



共 4 筆資料，第 1/1 頁，每頁顯示筆數 筆

<

1

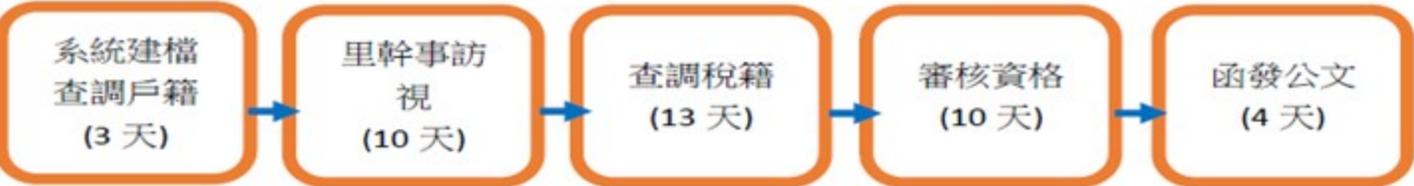
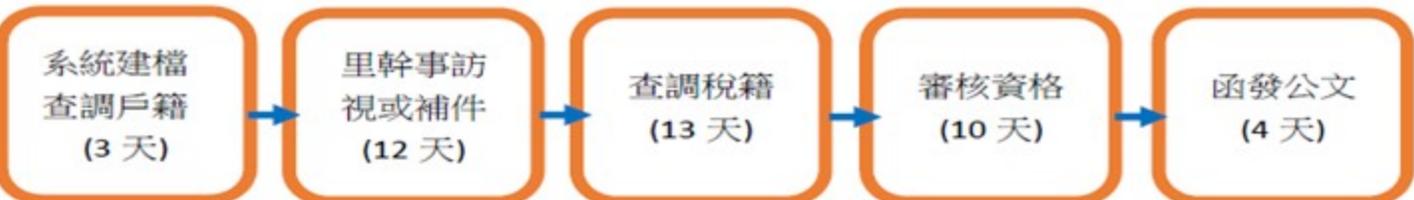
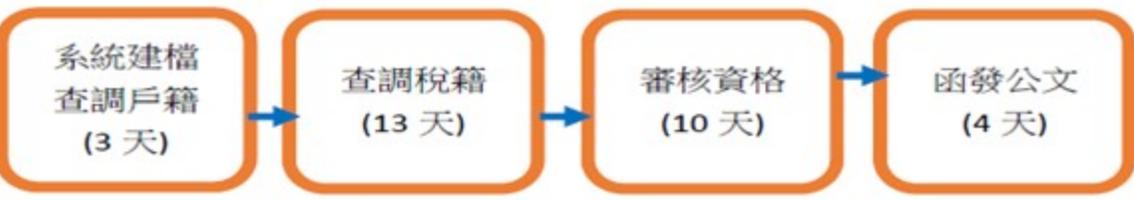
>

- | | |
|------------------------------|------------|
| 1. 太平社福E速達網站(另開新視窗) | 2022-05-30 |
| 2. 太平社福E速達-福利業務申請進度查詢及證明申辦流程 | 2022-05-30 |
| 3. 福利服務相關法規及補助標準表 | 2022-06-01 |
| 4. 滿意度調查表 | 2022-06-01 |

附件二_太平區公所「太平社福E速達」申請及查詢於廉能透專區項下畫面

The screenshot displays the website interface of the Taichung City Taiping District Office. At the top, there are navigation links: 搜尋使用說明, 網站導覽, RSS訂閱頻道, 市府首頁, and 回公所首頁. The main header features the office logo and a search bar with the text "請輸入關鍵字" and "進階搜尋". Below the header, a horizontal menu includes 機關介紹, 公告訊息, 業務資訊, 便民服務, and 專區服務. The "專區服務" menu is expanded, listing various services such as 防災資訊專區, 公所防疫資訊專區, 重大政策宣導區, 單位業務宣導專區, 承辦業務宣導專區, 員工協助方案專區, 專書閱讀專區, 行政中立專區, 廉能透明專區, 補助款專區, 志工專區, 利益衝突迴避法身分關係揭露專區, 防貪指引專區, and 政策宣導預算執行情形專區. The "廉能透明專區" and "太平社福E速達專區" items are highlighted with red boxes. Below the menu, there are icons for 服務E櫃檯 and 防災業務專區. On the right side, there are icons for 市政信箱 and 性別主流化專區. The main content area features a large banner for the "兒童及少年未來教育與發展帳戶條例" (Children and Youth Future Education and Development Account Act) with a QR code. Below the banner, there are sections for 最新消息, 活動訊息, 機關徵才, and 招標公告. The "最新消息" section contains an article titled "受隔離、檢疫者和其照顧者防疫補償" (Compensation for Quarantine, Quarantine, and Their Caregivers) dated 2022-04-21. The article includes a graphic with the text "防疫補償 防疫不可以申請!" and "3 + 4" and a detailed text explaining the compensation policy. At the bottom, there is a link to "更多" (More).

太平社福E速達-低收、中低老及身障補助福利業務申請流程

福利申請項目	流程
<p>低收入戶及中低收入戶申請</p>	<p>※民眾可檢視流程</p>  <pre> graph LR A[系統建檔查調戶籍 (3天)] --> B[里幹事訪視 (10天)] B --> C[查調稅籍 (13天)] C --> D[審核資格 (10天)] D --> E[函發公文 (4天)] </pre>
<p>中低老人生活津貼申請</p>	<p>※民眾可檢視流程</p>  <pre> graph LR A[系統建檔查調戶籍 (3天)] --> B[里幹事訪視或補件 (12天)] B --> C[查調稅籍 (13天)] C --> D[審核資格 (10天)] D --> E[函發公文 (4天)] </pre>
<p>身心障礙生活補助申請</p>	<p>※民眾可檢視流程</p>  <pre> graph LR A[系統建檔查調戶籍 (3天)] --> B[查調稅籍 (13天)] B --> C[審核資格 (10天)] C --> D[函發公文 (4天)] </pre>

歡迎大家使用「太平社福E速達」，為了解使用狀況，請協助填寫滿意度調查。

太平社福E速達滿意度調查

首頁

申請進度查詢



太平社福E速達

臺中市太平區公所



速達服務項目

申請進度查詢

福利證書申請

申辦敬老愛心卡

- 敬老愛心卡線上申請，須為初次申辦者，才能於線上申辦。
- 申請敬老愛心卡需上傳身分證正反面，為確保資料安全，填寫該表單需登入Gmail帳號。

①

歡迎大家使用「太平社福E速達」，為了解使用狀況，請協助填寫滿意度調查。

太平社福E速達滿意度調查

首頁

申請進度查詢

申請進度查詢

低(中低)收入戶申請進度查詢

輸入身分證號：

中低老人津貼申請進度

輸入身分證號：

身障生活補助申請進度

輸入身分證號：

1.請輸入申請人的身分證字號，即可查詢目前辦理進度及預計核定日期。

2.低(中低)收入戶申請案審查天數為**40**個工作天。

3.中低老人津貼申請案審查天數為**42**個工作天。

4.身障生活補助申請案審查天數為**30**個工作天。



進度查詢頁面圖示一

申請進度查詢

低(中低)收入戶申請進度查詢

輸入身分證號：

身分證字號	姓名	申請日期	目前進度	預計核定日期/核定結果
█	█	1110430	函發公文	資格符合

進度查詢頁面圖示二

申請進度查詢

低(中低)收入戶申請進度查詢

輸入身分證號：

中低老人津貼申請進度

輸入身分證號：

身分證字號	姓名	申請日期	目前進度	預計核定日期/核定結果
█	█	1110509	查調稅籍 及審核資格	1110706

附件六_太平區公所「太平社福E速達」福利資格證明申請



社會福利資格證明申請

 yuihui1011@gmail.com (未分享) [切換帳戶](#)



*必填

姓名 *

您的回答

身分證字號 *

您的回答

申請證明項目 *

- 低收入戶
- 中低收入戶
- 中低老人生活津貼
- 身心障礙生活補助

申請分數(最多10份) *

選擇

連絡電話 *

您的回答

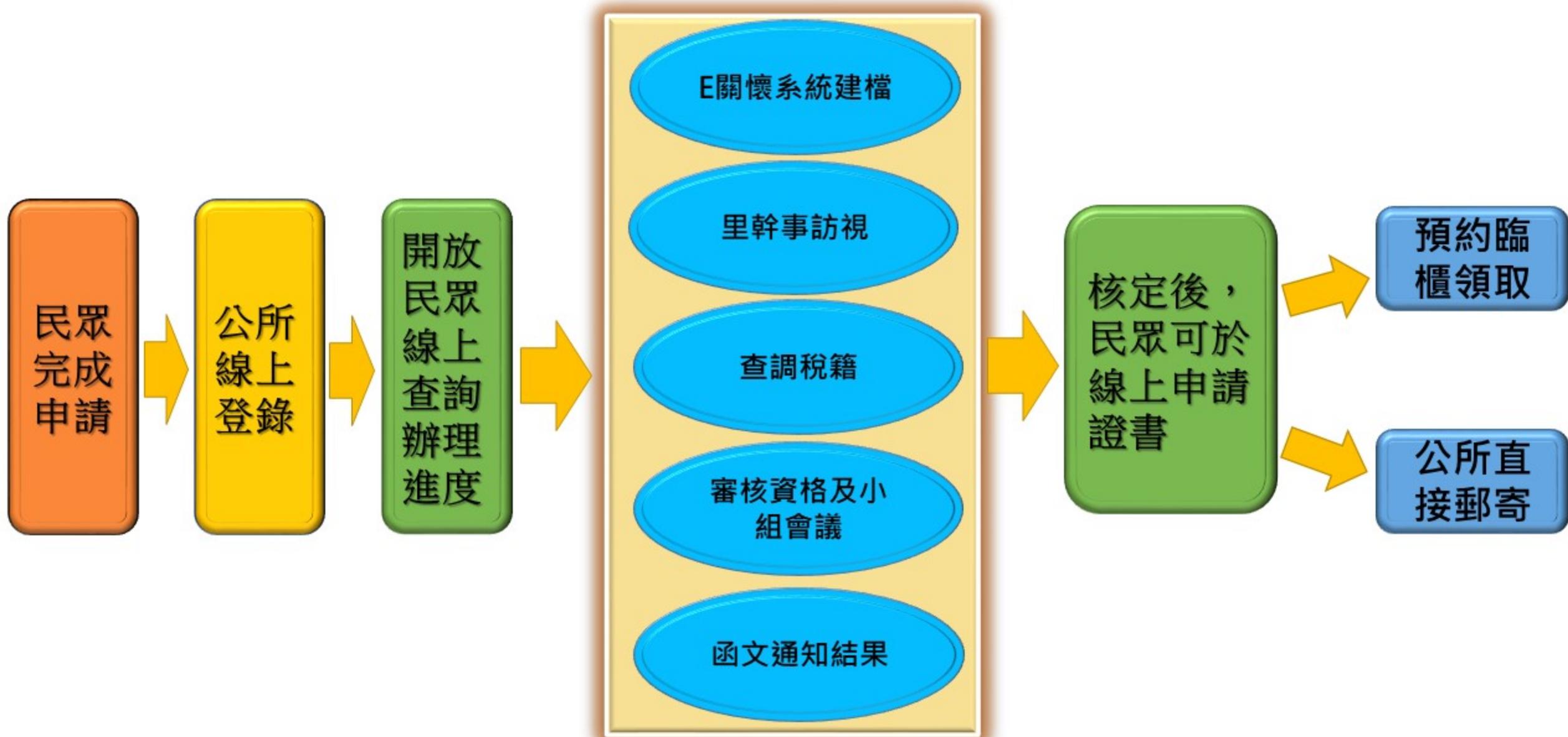
領取方式 *

- 臨櫃領取
- 寄送

繼續

清除表單

附件七_太平社福E速達申請進度查詢流程



附件八_太平社福E速達滿意度調查表

□ 太平社福E速達滿意度調查表 □

 yuihui1011@gmail.com (未分享) [切換帳戶](#)



*必填

對於使用太平社福E速達，無需臨櫃辦理，感到便利。 *

- 非常同意
- 同意
- 普通
- 不同意
- 非常不同意

對於使用太平社福E速達，查詢辦理進度，感到便利。 *

- 非常同意
- 同意
- 普通
- 不同意
- 非常不同意

對於太平社福E速達操作感到容易上手。 *

- 非常同意
- 同意
- 普通
- 不同意
- 非常不同意

願意再次使用太平社福E速達。 *

- 非常同意
- 同意
- 普通
- 不同意
- 非常不同意

對於線上系統使用，有無其他建議

您的回答 _____

提交

清除表單

「太平社福E速達」網站使用回饋會議

壹、會議時間：111年5月25日(星期三)下午14時00分

貳、會議地點：社會課

參、主席：蔡課長淑玲

記錄：黃課員鈺惠

肆、出席人員：龔主任俊彥、陳課員佳郁、賴課員麗惠、陳課員重

廷、彭課員純麗、陳香君、林郁芳、張美玲、陳姿君、張宜榛

伍、討論事項

提案一、如何提升民眾使用率？

決議：為讓民眾周知，增設QRcode貼於櫃檯窗口，並請櫃檯隨時向民眾宣導。

提案二、請櫃檯人員協助引導民眾填寫滿意度調查表。

決議：照案通過，請櫃檯人員協助宣導。

陸、臨時動議

提案一、有關預計核訂定日期如何計算？是否會造成民眾混淆？

決議：有關預計核定日期係依各業務審核工作天數，再根據民眾案件申請日所推算最晚須核定之日期，若民眾有電話詢問，還請告知以公文核定日期為主。

提案二、民眾於線上申請後，再領櫃領取，是否仍須於簽收冊
上註明及蓋章？

決議：民眾於線上申請後，臨櫃領取僅需確認其身分證明(身分證、健保卡皆可)，民眾於簽收簿上簽名即可，無需要求
民眾攜帶印章。

柒、主席結論

對於太平社福E速達網站使用上如有建議者，仍得隨時提出，
並請黃課員隨時掌握使用狀況及各案件進度更新，同時維護資
安，以利民眾使用。

捌、散會(15時50分)