

臺中市政府「廉能透明獎」公所廉能類申請表

提案機關	臺中市南屯區公所
單位主管職稱及姓名	社會課 課長：叢倍梅
主要辦理人員及負責工作	社會課： 課員羅好萱－主辦參獎事宜及辦理中低收入老人生活津貼業務（下稱老人津貼） 課員蔡篤茂、課員潘國峻豪、助理員凌榕穗、約僱人員蕭晨宏－辦理低收入戶及中低收入戶資格審核業務（下稱低收業務）
協助辦理人員及負責工作	社會課： 臨時人員張力強－系統設計規劃 臨時人員廖佑叡、李宏南－協助後台更新資訊 秘書室課員羅如君－協助介接本所網頁
透明化措施名稱	福利進度，E手掌握
措施簡介	配合本所網站，建置低收入戶及中低收入戶資格與中低收入老人生活津貼線上即時查詢申請進度及辦理期限功能，民眾透過申請時取得之收件編號掃描 QR Code，立即可至「福利進度，E手掌握」專區（如附件 1）進入首創之電子公布欄系統（如附件 2）查詢案件進度。
興利防弊、外部監督價值(28%)	<p>一、興利防弊：</p> <p>（一）興利方面：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、減少民眾抱怨申訴：本所 112 年 1 月至 4 月於臺中市政府陳情整合平台有關低收入戶及中低收入戶資格與中低收入老人生活津貼陳情案為 3 件，電話投訴案 2 件，自「福利進度，E手掌握」透明化措施實施後，目前尚未接獲民眾陳情案件或電話投訴。 2、處理申請案件進度更具效率：民眾可即時透過電腦或行動裝置明確了解申請權益，避免電話詢問不清楚或臨櫃後才發現白跑一趟，甚至多趟，並產生民怨。 3、社會福利案件申請進度線上查詢電子公布欄計畫：明確規範同仁標準作業流程及後台管理，使同仁有所依循，以防民眾產生不同承辦不同標準的印象。 4、透明化兼具個人資料保護：民眾申請後給予案件存執單，該存執單包含收件編號、申請項目、申請日期、預定期程及受理人等資訊，未含民眾任何個人資料，查詢時僅由案件編號可得知民眾目前案件進度或結果，行政程序兼具透明化與個人資料保護。 5、空間、時間任我行：民眾可透過電腦或行動裝置，隨時隨地查詢自身案件的申請進度，提升行政效率。 6、線上滿意度調查回饋，隨時了解民眾需求，藉以精進改善

本系統。

7、辦理實際作業審查會議：為使系統有效發揮，本所進行實際作業審查會議，參與同仁共同研討，針對實際各面向進行標準作業流程訂定。

8、同仁自行研發，節省公帑：由本所同仁自學並自行設計，經過不斷測試，節省公庫支出約數萬元。

(二)防弊方面：

1、杜絕承辦人隻手遮天，規避告知民眾相關權益：本所將流程、法規及應備文件資料公開、透明於網站，維護民眾知的權益。

2、防止承辦人因人而異，有差別對待：同仁依標準作業流程審案，避免因不同民眾，審核期程不同，消除民眾不信任感與不安全感。

綜上，社會福利業務龐雜，其中以低收入戶及中低收入戶資格與中低收入老人生活津貼申請最為大宗。此類社會福利申請案件與民眾權益息息相關，且處理審查時間長達42日，民眾在不瞭解審查過程中所產生的不信任與不安全感積累下，時常引發抱怨及申訴。本系統建置後，民眾可透過電腦或行動裝置，隨時進入本所網站查詢自身案件的申請進度，在消弭不安感的同時並保障自身權益，達到落實廉能施政，透明臺中之目標。

二、外部監督價值：

現行低收入戶及中低收入戶資格與中低收入老人生活津貼審查需經過資料建檔、查調財稅、實地訪視、個案函查等，程序相當繁瑣，本系統上線後，民眾可透過「福利進度，E手掌握」的功能，隨時隨地緊盯案件進度是否符合法規，並得向政風或上級機關反映，避免行政怠惰、黑箱作業之弊端，達到外部監督價值。

三、流程透明、簡化，縮短案件作業時間：

本所將流程、法規及應備文件資料公開於網站，民眾可即時透過電腦或行動裝置明確了解申請權益，避免電話詢問不清楚或臨櫃後才發現白跑一趟甚至多趟，並產生民怨。另民眾備齊相關申請資料或清楚相關法規後，亦可減少各項資料補正或查調財稅的時間，達到政策透明及簡政便民的實質效益。

四、具體防弊：

曾接獲民眾申訴案件，內容認為承辦人故意不接電話，係刻意迴避告知進度並有拖延案件時間之嫌，聲稱公務機關皆為黑箱作業。本系統建置後，所有案件程序、進度及法規皆可線上查詢，無須等待承辦人回復，防止民眾對承辦人產生不信任的黑箱空間想像。

<p>流程標準化及公開化程度 (28%)</p>	<p>一、標準作業流程完整公開：</p> <p>(一)民眾端— 本所依據「臺中市低收入戶及中低收入戶調查及生活扶助作業規定」、「臺中市低收入老人生活津貼審核作業辦法」及「臺中市政府及所屬機關人民申請案件項目暨期限表」規定製作申請作業流程圖(如附件3)，民眾透過簡單圖像方式，降低民眾理解難度，即便無暇翻閱法規，也能對於申請作業程序一目了然。</p> <p>(二)公所端— 為使系統運作順利，本所召開福利申請進度線上查詢公布欄審查會議，並經區長核定後訂定「112年度臺中市南屯區公所社會福利案件申請進度線上查詢電子公布欄計畫」之規管措施(下稱本計畫)(如附件4)，內容詳細規定同仁處理作業流程及後台管理，使系統前端與後台能自動同步更新，讓民眾獲得最新透明資訊。</p> <p>二、資訊公開化程度：</p> <p>本系統除公開作業流程圖外，本所亦公開承辦人資訊、相關法規、應備資料一次告知單、目前程序、預計核定日期、核定結果及每月補助金額等資訊，於符合個人資料保護法及資訊安全前提下，透明人民知的權利。</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>本系統設置於本所官網首頁「專區服務」標籤頁中之「廉能透明專區」或首頁圖標(如附件5)，民眾可透過電腦或行動裝置，隨時查詢自身案件的申請進度，只要用手指點擊「福利進度，E手掌握」即可輕鬆進入，另本所亦製作專區網址QR Code(如附件6)，搭配社會福利申請案存執單上的使用教學，不論老幼，皆能迅速掃瞄進入專區，使民眾不受時間與空間之限制。</p> <p>二、完整性：</p> <p>民眾於提出申請案後，以往僅能透過電話或臨櫃排隊詢問方式，查詢申請案進度，不僅費時費力，且本所同仁在人力不足情形下，亦需額外花費時間解釋，造成公務效能不彰，此外，上述方式更有時間及空間之限制，無法即時公開透明民眾知曉權利。本系統配合本所網站，建置案件申請進度電子公布欄，使民眾不受時間與空間之限制，即時查詢案件申請進度，形塑政府更加廉能透明，預計每案可節省民眾20分鐘至2天(含假日)之等待時間，及本所同仁20分鐘辦公時間，以提高行政效能。</p> <p>三、安全性：</p> <p>(一)去識別化個人資料— 本系統採取去識別化措施，查詢不需輸入個人資料，僅透過申請</p>

	<p>人自行保存之收件編號查詢，避免無關人士間接知悉案件現況，所有可供識別之資訊，皆線下保存，從根本杜絕駭客外洩之可能。</p> <p>(二)定期刪除案件資訊— 為落實個人資料保護法刪除權，本計畫明訂，本公布欄所公告之案件資訊，主動於案件審核完成後三月內自公布欄移除。</p>
<p>民眾使用情形 (18%)</p>	<p>一、主動提供資訊，多元管道宣傳：</p> <p>(一)櫃檯同仁於受理民眾申請案件時，主動提供具 QR Code 之存執單，並詳細講解查詢方法，讓民眾「隨辦隨查」(如附件 7)。</p> <p>(二)本所於臉書上傳「福利進度，E 手掌握」相關網頁資訊，讓民眾清楚明瞭 (如附件 8)。</p> <p>二、數據化統計：</p> <p>(一)申請人數與網站使用人數—</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、統計日期自 112 年 5 月 26 日起至同年 6 月 14 日 2、由市府數位治理局及網站廠商取得網站後台 Google Analytics 數據分析之權限，統計使用情形。 3、低(中低)收入戶業務共 22 案；中低收入老人生活津貼共 9 案。 4、網頁瀏覽量共 114 人，不重複瀏覽量共 71 人 (如附件 9)。 <p>(二)效益分析—</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、申請與瀏覽數比例約為 1:3.7，即每案平均使用 3.7 次。 2、清楚明瞭民眾使用本系統頻率，不但節省民眾詢問及同仁辦公的時間、安定焦急不安的情緒及增加政府的公信力，更建立民眾外部監督的觀念，落實廉能施政、透明臺中之目標。 <p>三、滿意度調查：</p> <p>為了解民眾使用情形，設有使用滿意度調查 (如附件 10)，做為本所精進系統之重要參考依據。</p>
<p>創新創意作為 (8%)</p>	<p>一、資安至上：</p> <p>(一)本系統原欲以自架網站方式運作，惟經市府數位治理局督導，依資通安全管理法及責任等級分級辦法規定，所有公所之資安等級皆為 D 級，不符自行架設維運所需之 C 級。</p> <p>(二)個資為政府不得退讓之底線，雖便利但無資安恐得不償失，故本所改為透過擁有市府防火牆維運保護之官網架設系統，保護民眾個資及透明知的權利。</p> <p>二、網站數據化分析：</p> <p>本所利用 Google Analytics 網站數據分析功能，了解民眾使用情形，用以改善網站，例如利用網頁停留時間與跳出率推測網站</p>

	<p>使用的難易度。</p> <p>三、審查會議： 為使系統有效發揮，本所進行實際作業審查會議（如附件 11），由社會課課長主持並召集相關承辦人及協辦同仁共同研討，針對實際各面向進行標準作業流程訂定。</p> <p>四、自行開發、節省公務預算： 「福利進度，E 手掌握」係由本所同仁自學並自行設計，經過不斷測試，節省公庫支出約數萬元。</p>
相關附件	<p>附件 1、「福利進度，E 手掌握」專區畫面</p> <p>附件 2、「福利進度，E 手掌握」進度查詢電子公布欄系統畫面</p> <p>附件 3、低收業務及老人津貼申請流程圖</p> <p>附件 4、112 年度臺中市南屯區公所社會福利案件申請進度線上查詢電子公布欄計畫（規管措施）</p> <p>附件 5、「福利進度，E 手掌握」網頁路徑</p> <p>附件 6、收件存執單</p> <p>附件 7、櫃臺同仁細心講解情形</p> <p>附件 8、「福利進度，E 手掌握」臉書宣傳貼文</p> <p>附件 9、「福利進度，E 手掌握」Google Analytics 統計數據</p> <p>附件 10、滿意度調查表單及回覆數據</p> <p>附件 11、社會福利申請進度線上查詢公布欄審查會議</p>
聯絡窗口	<p>姓名：羅好萱</p> <p>電話：(04)24752799 分機 212</p> <p>e-mail：nt4031@taichung.gov.tw</p>

附件 1、「福利進度，E手掌握」專區畫面

網站導覽 搜尋使用說明 常見問答 回首頁 市府首頁

臺中市南屯區公所 調解 補助 托養一條龍

請輸入關鍵字 進階搜尋

機關介紹 公告訊息 業務資訊 便民服務 專區服務

現在位置 > 首頁 > 專區服務 > 廉能透明專區 > 福利進度，E手掌握

福利進度，E手掌握

共 3 筆資料，第 1/1 頁，每頁顯示筆數 30 筆 確定

1. (中) 低收入戶申請進度線上查詢	2023-06-14
2. 中低收入老人生活津貼申請進度線上查詢	2023-06-14
3. 滿意度調查	2023-05-26

共 3 筆資料，第 1/1 頁，每頁顯示筆數 30 筆 確定

臺中市南屯區公所 網站導覽 搜尋使用說明 常見問答 回首頁 市府首頁

調解 補助 托養一條龍

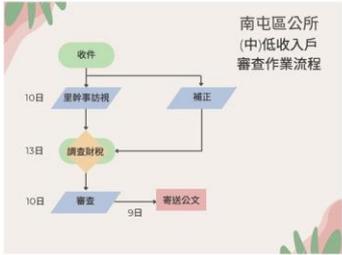
請輸入關鍵字 進階搜尋

機關介紹 公告訊息 業務資訊 便民服務 專區服務

現在位置 > 首頁 > 專區服務 > 廉能透明專區 > 福利進度，E手掌握

(中) 低收入戶申請進度線上查詢

(點我進入) (中) 低收入戶資格申請進度公布欄



南屯區公所
(中)低收入戶
審查作業流程

收件
10日
資料審核
13日
調查財稅
10日
審查
9日
審送公文

備註：修正

承辦人聯絡資訊：
薦約備人員 04-24752799 #206
凌辦專員 04-24752799 #207

注意事項：
1. 低收入戶及中低收入戶資格申請辦理總期間為42天。
2. 本系統僅供設籍於臺中市南屯區之市民使用。
3. 本系統之使用如有疑難，敬請來電04-2475-2799轉社會課諮詢。

相關法規：
社會救助法
臺中市低收入戶及中低收入戶調查及生活扶助作業規定

滿意度調查
<https://forms.qta/m8eFWzDd5Lkzaccq@>

檔案下載 (或附件)
低收入戶及中低收入戶一次告知單.pdf 118 KB

市府分類：便民服務 最後異動日期：2023-06-14 發布日期：2023-06-14 發布單位：臺中市南屯區公所 點閱次數：166

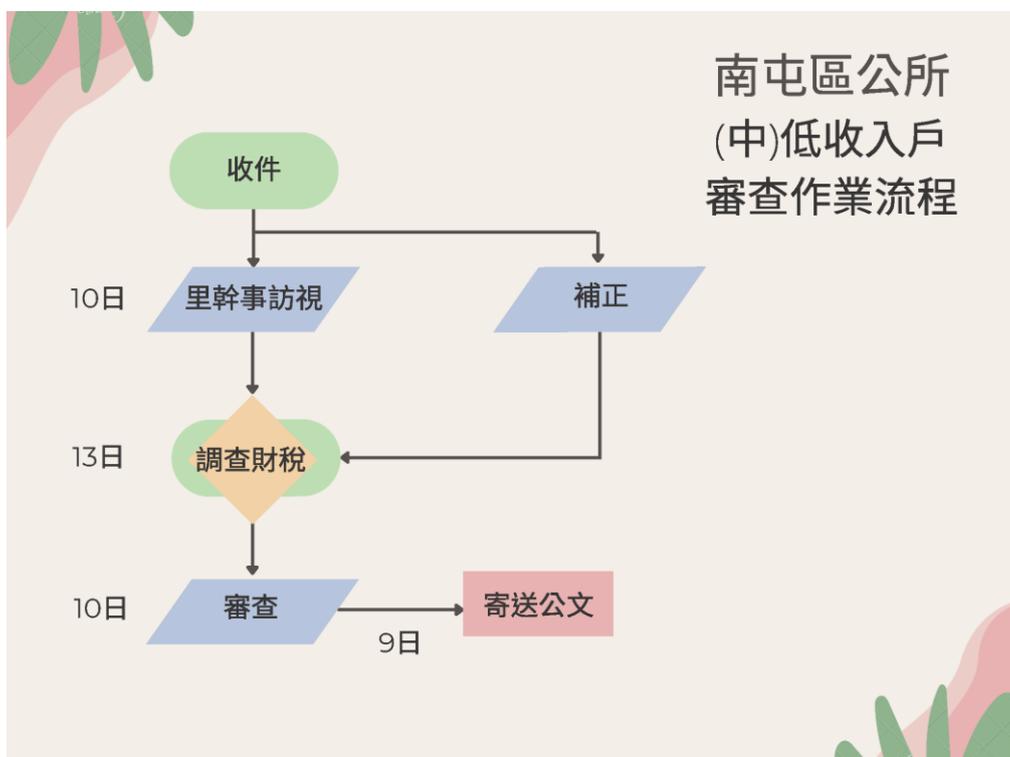
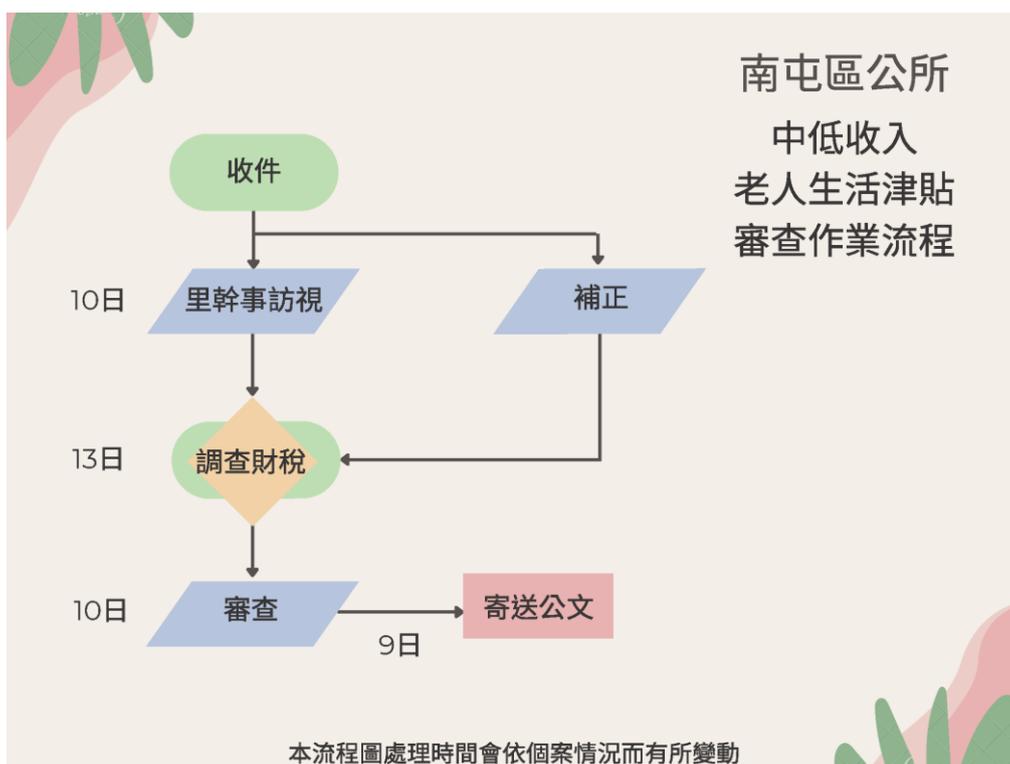
附件 2、「福利進度，E 手掌握」進度查詢電子公布欄系統畫面

低收入及中低收入戶資格申請進度電子公布欄

112年6月 112年5月 空白格式

臺中市南屯區公所低收入中低收入戶申請進度5月電子公布欄						小技巧： 1. 先按照案件的申請年月點選正確的工作表 2. 利用Ctrl+F的方式搜尋案件編號，可以快速找到自己的案件！
收件編號	收件櫃檯	收件日期	目前程序	預計核定日期	核定結果	
A-11205-001	3號櫃檯	112/05/26	審查中	112/07/06		
A-11205-002	3號櫃檯	112/05/26	訪視中	112/07/06		
A-11205-003	1號櫃檯	112/05/26	審查中	112/07/06		
A-11205-004	2號櫃檯	112/05/30	審查中	112/07/10		
A-11205-005	4號櫃檯	112/05/31	審查中	112/07/11		
A-11205-006	2號櫃檯	112/05/31	審查中	112/07/11		
A-11205-007	6號櫃檯	112/05/31	訪視中	112/07/11		
A-11205-008	6號櫃檯	112/06/02	訪視中	112/07/13		
A-11205-009						
A-11205-010						
A-11205-011						
A-11205-012						
A-11205-013						
A-11205-014						
A-11205-015						
A-11205-016						
A-11205-017						
A-11205-018						
A-11205-019						
A-11205-020						

附件 3、低收業務及老人津貼申請流程圖



附件 4、112 年度臺中市南屯區公所社會福利案件申請進度線上查詢電子公布欄計畫 (規管措施)

112 年度臺中市南屯區公所 社會福利案件申請進度線上查詢電子公布欄計畫

112 年 5 月 24 日訂定

壹、現況分析：

本所社會福利業務龐雜，其中尤以低收入戶及中低收入戶資格與中低收入老人生活津貼申請最為大宗，與民眾生存權益息息相關，且標準審查時間長達 42 天，因不清楚審查流程所產生的不信任與不安全感積累下，時常引發民眾抱怨及申訴。

貳、計畫目的：

為塑造機關良好形象，提升本所優質服務，在本系統建置後，民眾可透過電腦或行動裝置，隨時進入本所網站查詢自身案件的申請進度，提供人民充份且正確之資訊，在消弭不安感的同时保障自身權益，達到落實廉能施政、透明臺中之目標。

參、主辦及協辦單位：

本所社會課。

肆、辦理期間：

即日起至 112 年 12 月 31 日止。

伍、服務對象：

欲申辦低收入戶及中低收入戶資格審查與中低收入老人生活津貼之民眾。

陸、辦理內容：

一、現行措施：

現行民眾於提出申請案後，僅能透過打電話或至本所現場排隊詢問之方式查詢申請案進度，不僅民眾費時費力，公所同仁亦需額外花費時間解釋；除此之外，上述方式更有時空之限制，無法保障民眾即時知曉之權利。

二、改善方案：

本課擬配合本所網站，建置案件申請進度電子公布欄，使民眾得不費時間與空間之限制，即時查詢案件之申請進度(附件 1)。

三、具體策略：

(一) 櫃檯同仁於受理民眾申請低收入戶及中低收入戶與中低收入

老人生活津貼時，應於收件完成時給予民眾社會福利申請案存執單(附件 2、3)留存，該存執單應至少包含收件編號、申請項目、申請日期、預定期程及受理人等資訊。

(二) 收件編號依下列規則組成。

1. 首段：社會福利項目各所代表之英文字母。

(1) 低收入戶及中低收入戶資格申請：A。

(2) 中低收入老人生活津貼：B。

2. 次段：案件申請日期之民國年月。

3. 尾段：3 碼流水編號，並於每月歸零。

(三) 本公布欄內容依案件進度，最遲應於每 3 個工作日前更新案件目前程序、核定結果或補助金額。

(四) 案件目前程序分類為：里幹事訪視中、財稅查調中、審查中、已核定未發文及已發文。

(五) 案件程序之修改分工如下：

1. 里幹事訪視中及財稅查調中：由業務協辦人即時修改。

2. 審查中、已核定未發文及已發文：由各業務承辦人填寫「社會福利案件申請進度更新一覽表」後(附件 4、5)交由協辦人更改案件狀態。

(六) 本所更新本公布欄之人員，於蒐集、處理或利用民眾個人資料時，應遵循個人資料保護法及其相關規定。

(七) 本公布欄所公告之案件資訊，應於案件審核完成後三月內

自公布欄移除。

(八) 本辦法奉區長核定後實施，修訂時亦同。

柒、預期效益：

排除民眾知曉申請進度之時空限制，強化便民服務；節省本課同仁回覆民眾申請進度之時間；預計每案可節省民眾 15 分鐘至 2 天之等待時間以及本所同仁 10 分鐘辦公時間。

捌、評估指標：

擬請市府承包公所網站後台之廠商協助網站數據進行 Google Analytics 分析，統計電子公布欄使用次數。

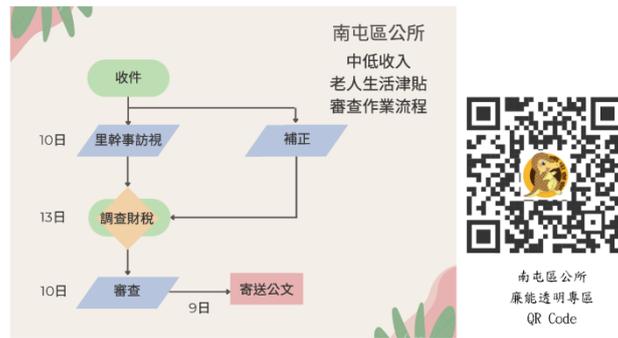
玖、本計畫奉區長核可後實施；修正時亦同。

附件 5、「福利進度，E 手掌握」網頁路徑



附件 6、「福利進度，E 手掌握」專區 QR Code

附件 3



臺中市南屯區公所社會福利申請案存執單

收件編號	(B-11205-001)
申請項目	中低收入老人生活津貼
申請日期	(112.05.01)
預定期程	自申請日期起算 42 日內
受理人	(張立牆)
備註	<p>依收件編號可至本所廉能透明專區公布欄查詢申請進度，敬請妥善保管。</p> <p>路徑： 本所網站首頁→專區服務→廉能透明專區→福利進度，E手掌握 →中低收入老人生活津貼申請進度線上查詢</p> <p>QR Code 使用方法： 1. 蘋果手機：使用相機掃描後點選黃色按鈕即可進入網頁。 2. 安卓手機：使用相機或掃描器掃描後點選網址即可進入網頁。</p>

區公所收件章：

附件 7、櫃臺同仁細心講解情形 (本攝影經當事人同意)



附件 8、「福利進度，E 手掌握」臉書宣傳貼文



♥♥ 福利進度，E 手掌握 🙌

即日起至本所申辦（中）低收入戶或中低收入老人生活津貼，進入本所官網首頁點擊👉「福利進度，E 手掌握」👉或掃描專區網址 QR Code 📱，即可透過電腦或行動裝置，隨時查詢案件申請進度📅，不用再苦苦等待，即時知曉目前案件申請狀況💕

🔍 詳細內容請洽本所網站或掃描 QR Code 進入專區（如下圖）

<https://www.nantun.taichung.gov.tw/982147/982300/3044831/3078461/>



QR Code

福利進度，E 手掌握專區

查看洞察報告和廣告

加強推廣貼文



讚

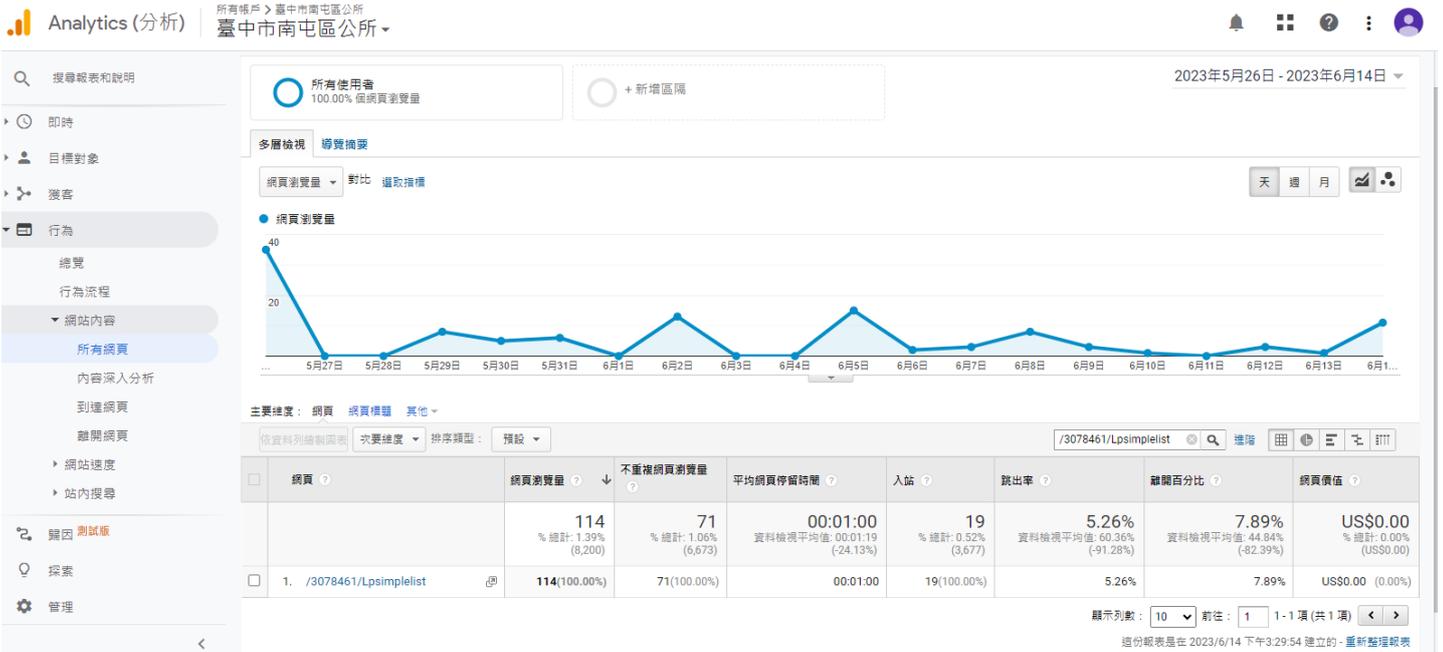


留言



分享

附件 9、「福利進度，E 手掌握」Google Analytics 統計數據



附件 10、滿意度調查表單及回覆數據

福利進度, E手掌握 滿意度調查

本問卷採匿名統計, 敬請安心填寫

[登入 Google](#) 即可儲存進度。瞭解詳情

* 表示必填問題

對於使用「福利進度, E手掌握」系統, 線上查詢申請進度, 感到便利*

非常同意

同意

普通

不同意

非常不同意

對於「福利進度, E手掌握」系統操作感到容易上手*

非常同意

同意

普通

不同意

非常不同意

願意再次使用「福利進度, E手掌握」系統*

非常同意

同意

普通

不同意

非常不同意

年齡*

18-29

30-39

40-49

50-59

60-65

65以上

不願透露

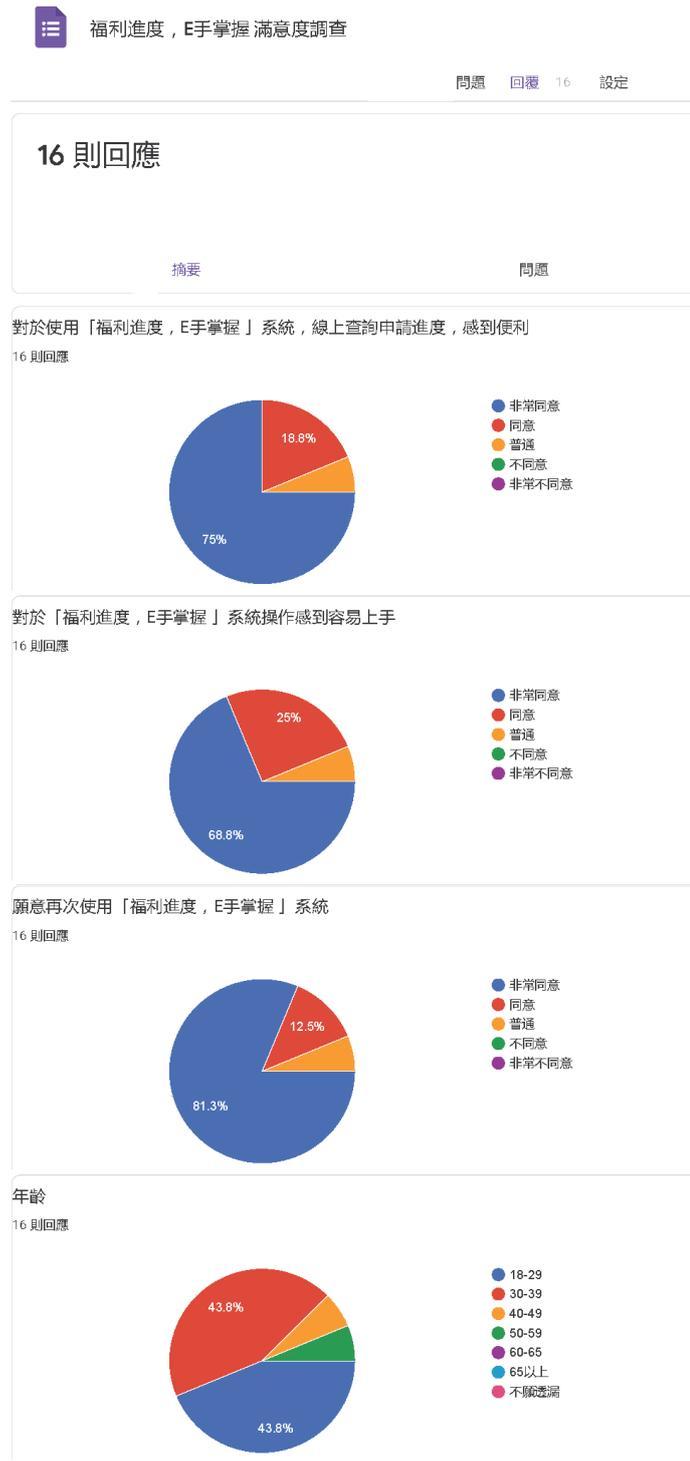
對於線上系統使用, 有無其他建議

您的回答

[提交](#) 第 1 頁, 共 1 頁 [清除表單](#)

請勿利用 Google 表單送出密碼。
Google 並未認可或建立這項內容。 [放棄表單情形](#) · [服務條款](#) · [隱私權政策](#)

Google 表單



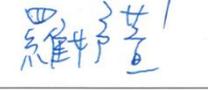
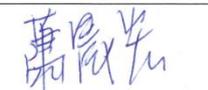
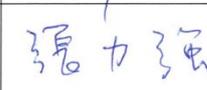
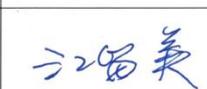
附件 11、社會福利申請進度線上查詢公布欄審查會議簽到單及會議紀錄

社會福利申請進度線上查詢公布欄審查會議

簽到單

會議時間：112 年 5 月 22 日 09 時 00 分至 10 時 00 分

會議地點：本所 3-3 會議室

叢課長倍梅		陳琳臻	
羅好萱		廖佑歡	
凌榕穗		李宏南	
蕭晨宏		張力強	
		江留美	

社會福利申請進度線上查詢系統審查會議會議紀錄

壹、開會時間：112 年 5 月 22 日(一)上午 9 時

貳、開會地點：本所 3-3 會議室

參、主席：叢課長倍梅

紀錄：羅好萱

肆、出席人員：詳如簽到表

伍、主席致詞：(略)

陸、本案說明

一、本系統實施期間配合廉能透明獎參賽期程，預計於 112 年 5 月 22 日至 5 月 26 日間啟用(待計畫審核後實施)，詳如簡報。

二、作業流程說明

(一) 收件櫃檯：櫃檯同仁於受理民眾申請低收入戶及中低收入戶與中低收入生活津貼案件時，應於收件完成時提供民眾 QR Code 之存執單並詳細講解查詢方法。存執單之編碼原則為(業務項目-申請年月-流水號碼)。

(二) 案件程序分為：里幹事訪視中、財稅查調中、審查中、已核定未發文及已發文。本公布欄內容依案件進度，最遲應於每 3 個工作日前更新案件目前程序、核定結果或補助金額。

(三) 案件程序修改之分工模式：

1. 里幹事訪視中及財稅查調中：由業務協辦人即時修改。
2. 審查中、已核定未發文及已發文：由各業務承辦人填寫「社會福利案件申請進度更新一覽表」後交由協辦人更改案件狀態。

柒、討論事項

案由一：在此案件申請進度線上查詢系統上線後，雖使民眾能隨時在本所網站上查詢到自身案件申請進度，但是否會造成民眾資訊安全疑慮，提請討論。

說明：本系統採取去識別化措施，民眾查詢時不需輸入個人資料，僅透過存執單上之收件編號查詢，避免無關人士間接知悉案件現況。所有可供識別之資訊，皆採線下保存，從根本杜絕外洩可能。

決議：照案通過，另在實施計畫上增訂本公布欄所公告之案件資訊，應主動於案件審核完成後三月內自公布欄移除，以徹底落實個人資料保護

法刪除權，維護民眾權益。

捌、臨時動議：無

玖、散會(上午 10 時 30 分)。

