

104年度臺中市南屯區公所辦理快速服務櫃檯計畫

訂立日期:104年1月13日

壹、現況分析：原社會福利扶助申辦案件櫃檯無區分簡易及申辦程序較複雜案件，爰採分流機制，設置簡易案件快速櫃檯，縮短民眾服務等候時間，疏解等待人潮。

貳、計畫目的(及法條依據)：整合服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。

參、主辦及協辦單位：社會課、秘書室。

肆、辦理期間：自104年1月5起設置辦理。

伍、服務對象：簡易社會福利申辦案件項目包括各項扶助證明書、敬老愛心乘車卡、身障證明書領取等申領人。

陸、辦理內容：

一、現行措施：各項社會福利扶助申辦案件，皆由一般服務櫃檯受理，致簡易與複雜案件無法區分，延長民眾等候時間。

二、改善方案：

(一) 規劃快速服務櫃檯受理簡易案件，疏解等待人潮。

(二) 套印扶助證明專用書，節省用印流程等候時間。

三、具體策略：

(一) 增加叫號機項目功能別為2個項目即：1一般社會福利項目：申辦低收入戶、父母未就育兒補助…等扶助。2快速服務項目：各項扶助證明書、敬老愛心乘車卡、身障證明書領取。

(二) 設專一快速櫃檯，迅速回應民眾需求機制。

(三) 於里工作會報、社區發展協會會員大會、各項活動進行宣傳，以增加受益人數。

柒、預期效益：建立即時處理機制方式，減少處理時間成本，提高民眾滿意度。

捌、評估指標：每1案件約計可節省15~20分鐘。

玖、經費來源：無