

高雄市政府 105 年度市政創新提案表

編號：50

項目	內容
提案名稱	住宅補貼優質感動服務
摘要說明	因應市民多樣化住宅補貼需者，提供個人化且適時適地之申辦服務，使其感受本府之用心與貼心。
提案內容	<p>1.問題描述：</p> <p>本市每年住宅補貼申請案件量逾萬戶，民眾於為期 6 周之受理期間內，大量湧入都發局申辦，除耗時費力外，更因工作時間無法配合，造成申辦不便，並影響案件處理流程。</p> <p>2.具體創新作為：</p> <p>(1)中午不打烊：體恤上班族只有午休時間可以提交申請，本局特開放午間 12：00~13：00，安排專人受理民眾交件以及電話諮詢服務。</p> <p>(2)假日行動櫃檯：針對申請案件量較多之行政區，本局洽談各區公所，於周休假日提供場地以設置收件櫃檯，方便民眾於假日就近申辦。</p> <p>(3)到府收件服務：考量年長及行動不便者之補貼需求，由本局派員到該民眾家中協助申辦與收件，免其路途奔波。</p> <p>(4)資訊即時通：以手機簡訊或市話語音提醒申請人補件訊息，以免逾期而影響補貼權益。</p> <p>3.經費來源：</p> <p>本局人員秉持「服務熱忱」、落實便民理念，並無增加本市財務負擔，至簡訊語音等通訊費用由中央住宅補貼業務推動費支應。</p> <p>4.預期效益：</p> <p>(1)有效分散住宅補貼受理期間內之案件處理量，強化人力配置、提升行政效能。</p> <p>(2)透由機關橫向聯繫與合作，破除本位主義，提供市民更為便利、貼心之服務，進而形塑市府優質形象。</p> <p>(3)簡訊或語音等即時通知，可避免民眾因逾期未補件而喪失補貼資格，透過貼心叮嚀可減少機關與民眾間之誤會及衝突。</p>

5.可能的風險或限制：

- (1)部分區公所因場地與設備限制，不適合設置櫃檯，須另尋他處。
- (2)民眾對於公務人員直接進到家中收件存有疑慮，可能拒絕接受服務。