

# 為民服務白皮書

## 壹、前言

西區區公所成立於民國 79 年 10 月 6 日，面積 29.87 平方公里，行政區域略以本市文化路、國華街以西為範圍，位於嘉義市西邊，北臨民雄鄉、西毗太保市、南連水上鄉、東南與中埔鄉為界，地勢平坦，具有都市及鄉村兩種型態特色之都市，99 年 2 月 1 日行政區域由 55 里調整為 45 里，以方便行政業務聯繫。區政業務與民眾生活息息相關，區公所是最親近民眾的第一線基層機關，本所同仁將秉持「專業、便捷、熱忱」的服務理念積極創新，提供市民更優質的專業服務，加強辦理基層建設，反映民眾心聲，配合市政各項政策的推行，建設本市成為「全齡共享、世代宜居」的幸福城市。

## 貳、各課室業務職掌

### 一、民政課業務：

- (一)自治行政：公職人員選舉、里鄰編組及調整、特優里長暨績優民政人員表揚、里幹事服勤管理及業務督導。
- (二)里鄰長福利：辦理里鄰長聯誼文康活動、里長福利互助及鄰長遺族撫卹、里鄰長健保、里長保險費與健康檢查補助等。
- (三)調解業務：調解委員人選資格審核及陳報、召開調解業務檢討會、調解案件彙報。
- (四)守望相助：春節暨元宵節期間擴大防火宣導、滅火器維護及管理。
- (五)原住民業務：原住民相關活動宣導、協辦都市原住民發展計畫。
- (六)民防業務：民防常年訓練、民防編組工作計畫任務調配、演習執行及動員召集。
- (七)查通報業務：針對道路、側溝等公共設施、行道樹、路燈，妨害市容景觀、車輛及垃圾廢棄物等事項，進行維護與清除查通報工作。
- (八)端正禮俗：協辦市民集團結婚、成年禮、祭孔典禮等活動、孝行楷模推薦遴選。
- (九)宗教寺廟：輔導寺廟召開信徒大會、信徒大會會議紀錄備查。
- (十)祭祀公業：祭祀公業派下員證明事項、祭祀公業案件之處理及陳報。
- (十一)環境衛生：配合衛生局及環保局辦理各項相關業務、強制垃圾分類宣導及防疫業務。
- (十二)教育、體育：勸導中輟生入學、配合教育處轉發入學通知、配合辦理全市暨中小學聯合運動會、辦理二歲以上未滿五歲幼兒育兒津貼。
- (十三)災害防救業務：防災宣導、災情查報通報訓練、開設緊急應變小組。
- (十四)地政：耕地租佃調解事項、三七五出租耕地登記業務、三七五出租耕地違法案件之處理及陳報。

### 二、社建課業務：

- (一)工商財稅業務：辦理各項財稅及工商調查、普查等業務。
- (二)農林畜牧業務：農林漁牧調查、統計、推廣及農業用地證明、農機使用證等之核發業務。
- (三)土木工程業務：辦理人行道、側溝及路面小型零星工程維護。

- (四)全民健康保險業務：辦理全民健保第五、六類被保險人及其眷屬加退保等業務。
- (五)社政及社會福利：辦理各項模範人員選拔及各項社會福利、社會救助及急難紓困等業務。
- (六)社區：督導、輔助社區發展協會各項會議之召開、核復及辦理社區各項活動事宜。
- (七)國民年金業務：辦理國民年金被保險人所得未達一定標準申請。
- (八)身心障礙業務：辦理身障證明換發、輔具核銷及身障者停車證申請等業務。
- (九)敬老愛心卡業務：辦理敬老卡、愛心卡、愛心陪伴卡等業務。

三、兵役課業務：

- (一)徵集業務：辦理役男身家調查、徵兵體檢、徵集入營、體位複檢、出入境申請、緩徵等業務暨僑民役男之管理。
- (二)勤務業務：辦理義務役現役軍人三節扶助金、急難慰助之申請，核發在營證明，模範徵屬表揚等業務。
- (三)編練業務：辦理國民兵列管、異動、替代役之徵集及管理業務。
- (四)管理部份：辦理後備軍人歸鄉報到、異動、緩召、複檢、職訓就業輔導等業務。

參、我們的服務（服務項目）

一、服務台服務項目：業務查詢、洽辦服務、電話轉接。

二、上班時間

星期一至星期五上午 8:00 至 12:00、下午 1:30 至 5:30（中午 12:00 至下午 1:30 為休息時間）。

三、受理電話及傳真：

- ◎ 全民健保：05-2840861
- ◎ 社會福利：05-2840862
- ◎ 民政課：05-2840855 傳真：05-2840852
- ◎ 社建課：05-2840856 傳真：05-2840867
- ◎ 兵役課：05-2840857 傳真：05-2840868

四、受理 e-mail 網路服務：

- (一)本所網站網址：<https://west.chiayi.gov.tw/>
- (二)各業務課信箱：
  - ◎ 民政課：civil\_w@ems.chiayi.gov.tw
  - ◎ 社建課：economic\_w@ems.chiayi.gov.tw
  - ◎ 兵役課：military\_w@ems.chiayi.gov.tw
- (三)公所服務及陳情信箱：service\_w@ems.chiayi.gov.tw

五、人民申請服務項目申辦須知

(一)民政業務

編號	申請項目	應備書表或證件	處理期限	備註
1	調解案件	身分證、印章。	15 天	

2	調解不成立證明	身分證、印章。	隨到隨辦	
3	祭祀公業派下全員證明	申請書、沿革、規約(無則免)、派下全員系統表、名冊、財產清冊、戶籍資料、土地登記謄本。	15 天	不含公告徵求異議期間。
4	二歲以上未滿五歲幼兒育兒津貼	申請書、幼兒及父母身分證明文件、幼兒或父母郵局存簿影本、父母印章。	隨到隨辦	
5	耕地三七五租約續約	申請書一式 2 份、原租約書、自任耕作切結書 1 份。	10 天	不含公告受理期間。
6	耕地三七五租約變更 (出租人繼承)  耕地三七五租約變更 (承租人繼承)	申請書一式 2 份、土地登記謄本、身分證影本。  申請書一式 2 份、原租約書、繼承系統表、戶籍謄本、繼承人現耕切結書、非現耕繼承人同意書、印鑑證明、除戶及原始謄本。	10 天	
7	耕地三七五租約終止	申請書一式 2 份、原租約書、耕作權放棄書或法院判決書及判決確定證明書、印鑑證明書、補償協議書、戶籍謄本、身分證影本。	10 天	
8	耕地三七五租約遺失申請補發	申請書、申請人身分證、印章。	隨到隨辦	
9	租佃糾紛案件處理	申請書、爭議佐證資料等、土地登記謄本、租約書等。	10 天	不含排定調解時間。
10	無訂立三七五租約證明	權狀(驗畢發還申請人)、申請人身分證、印章。	隨到隨辦	

(二)社建業務

編號	申請項目	應備書表或證件	處理期限	備註
1	社區發展協會成立	申請書、發起人名冊、章程草案、身分證影本。	15 天	證件備齊後 3 日內送區公所初審後送市府複審。
2	身心障礙者生活補助	全戶戶籍謄本、戶內就讀高中職以上在學學生證影本、身心障礙手冊影本、申請人私章、郵局存簿影本、外配需檢附居留證。	30 天	里辦公處受理後送區公所初審後送市府複審。
3	身心障礙者租賃房屋租金補助	身心障礙證明影本、戶內就讀高中職以上在學學生證影本、郵局存摺封面影本、載明房屋租賃面積之租賃契約及房屋所有權狀影本或合法房屋證明(如建物謄本)及其他相關證明文件。	30 天	里辦公處受理後送區公所初審後送市府複審。
4	身心障礙者日間照顧及住宿式照顧費用補助	全戶戶籍謄本、戶內就讀高中職以上在學學生證影本、身障手冊影本、申請人與聯絡人之身分證明及私章、轉介護理之家者需檢附診斷證明書(註明生活無法自理)及入住機構證明。	30 天	里辦公處受理後送區公所初審後送市府複審。
5	特殊境遇家庭扶助： 1. 緊急生活扶助 2. 子女生活津貼 3. 子女教育補助 4. 傷病醫療補助 5. 兒童托育津貼 6. 法律訴訟補助 7. 創業貸款補助	3 個月內全戶戶籍謄本乙份、戶內就讀高中職以上在學學生證影本、申請人私章、郵局存簿影本、及其他證明文件。 1. 緊急生活扶助及托育津貼請於事實發生 6 個月內提出。	30 天	里辦公處受理後送區公所初審後送市府複審。

		2. 醫療補助、訴訟補助 請於事實發生3個月 內提出。		
6	低收入戶證明書 中低收入戶證明書 中低老人證明書 身心障礙生活補助證 明書	戶口名簿正本或身分證 正本、申請人印章、代 辦人身分證、代辦人印 章。	隨到隨辦	
7	低收入戶生活補助 中低收入戶補助	戶內就讀高中職以上在 學學生證影本、申請人 私章、身分證、郵局存 簿影本及其他證明文 件。	30天	里辦公處受理 後送區公所初 審後送市府複 審。
8	低收入戶及中低收入 戶傷病醫療、看護費用 補助	3個月內全戶戶籍謄 本、低收入戶或中低收 入證明、診斷書、醫療 費用收據正本、申請人 私章、郵局存簿影本、 看護證明、看護收據正 本、看護人身分證影 本、看護人證書影本。 (請於事件發生3個月 內提出申請)	30天	里辦公處受理 後送區公所初 審後送市府複 審。
9	低收、中低收入戶失能 老人機構安置	3個月內全戶戶籍謄本 乙份、低(中低)收入戶 證明、健檢表、診斷證 明書(註明:註明生活無 法自理)、申請人及緊急 連絡人私章及身分證影 本。	30天	本所初審後送 市府複審。
10	低收入戶身心障礙收 容養護	3個月內全戶戶籍謄本 乙份、低收入戶證明、 身心障礙證明、申請人 及緊急連絡人私章、身 分證影本及其他證明文 件(診斷證明書請註明 無法自理)。	30天	本所初審後送 市府複審。
11	低收入戶喪葬補助	除戶戶籍謄本乙份、低	7天	本所審查。

		收入戶證明、死亡證明、申請人私章、身分證影本、喪葬費收據影本、申請人存摺影本及申請人戶籍謄本。		
12	中低收入戶老人生活津貼	全戶除戶及現戶籍謄本申請人私章、郵局存簿封面影本及其他證明文件。	30 天	里辦公處受理後送區公所初審後送市府複審。
13	中低收入戶老人重病住院看護補助	診斷證明書正本、看護證明書、看護收據正本、看護人身分證影本及看護人證書影本。	30 天	里辦公處受理後送區公所初審後送市府複審。
14	中低收入戶老人特別照顧津貼	照顧者與被照顧者身分證、申請人印章、郵局存戶影本。	5 天	里辦公處受理後送區公所初審後送市府轉長期照護中心評估後複審。
15	中低收入戶身心障礙生活補助	身障證明(手冊)正反面影本、申請人私章、郵局存簿影本。	30 天	里辦公處受理後送區公所初審後送市府複審。
16	弱勢兒童及少年醫療費用補助	戶口名簿影本、全民健保特約醫院或診所自付費用及看護支出費用之收據正本及支付明細、醫師診斷確有醫療或看護必要之證明文件及其他證明文件(請於事件發生 6 個月內提出申請)。	30 天	里辦公處受理後送區公所初審後送市府複審。
17	兒童少年生活扶助	戶籍謄本影本、兒童郵局存簿影本、就讀高中職以上在學學生證影本、申請人印章及其他相關證明文件。	30 天	里辦公處受理後送區公所初審後送市府複審。
18	育有未滿 2 歲兒童育兒	幼兒及父母戶籍謄本影	60 天	里辦公處受理

	津貼	本、父母雙方印章、申請人存摺影本、外籍配偶請檢附護照或居留證影本，第 2 名(含)以上子女相關證明文件。		後送區公所複檢後送市府審查。
19	急難救助	全戶戶籍謄本乙份、申請人私章、金融機構存摺影本、診斷證明書及其他證明文件(請於事件發生 3 個月內提出申請)。	5 天	里辦公處將證件備齊後送區公所初審後送市府複審。
20	急難紓困	全戶戶籍謄本或戶口名簿、申請事由證明(如死亡證明、罹患重傷病等致無法工作證明)。	3 天	里辦公處將證件備齊由訪視小組依認定基準表認定後送區公所審核撥款。
21	健保對象經濟困難或經濟特殊困難資格認定	申請人全戶戶口名簿、私章、身分證影本、低收或中低收證明。	隨到隨辦	
22	全民健保第五、六類加退保之異動等業務	身分證正本或戶口名簿正本或戶籍謄本，委託人另攜帶身分證正本。	隨到隨辦	
23	農業用地作農業使用證明	申請書、土地登記謄本及地籍圖、都市計畫土地使用分區證明、申請人身分證影本、其他目的事業主管機關許可文件或其他相關證明文件。	21 天	依「農業發展條例」暨「農業用地作農業使用認定及核發證明辦法」辦理。
24	農業機械使用證及電子化農機用油免營業稅憑單	申請人身分證影本及印章、新農機者附原出廠證明或統一發票、舊農機得由里長出具證明書及其他相關證明文件。	隨到隨辦	
25	農業用地作農業設施容許使用同意書	申請書、經營計畫書、申請人身分證影本、最近一個月內土地登記謄	21 天	依「農業發展條例」暨「申請農業用地作

		本及地籍謄本。但能申請網路電子謄本者，免予檢附、設施配置圖，其比例尺不得小於五分之一、其他主管機關規定之文件。		農業設施容許使用審查辦法」辦理。
26	身心障礙業務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 身心障礙證明：申請人印章及身分證影本、彩色照片1吋3張、身心障礙證明影本。</li> <li>2. 輔具：檢附市府核發核定函及其內容應附之相關文件。</li> <li>3. 身障停車識別證：申請人身心障礙證明影本、行車執照影本、駕照影本、身分證影本、印章、(受委託人身分證影本、印章)及相關證明文件。</li> </ol>	7天	本所初審後送市府複審
27	敬老卡、愛心卡及愛心陪伴卡申請	申請人印章及身分證影本、彩色照片2吋1張、身心障礙證明影本、(代辦人身分證影本)。	隨到隨辦	
28	國民年金被保險人所得未達一定標準	申請人印章及身分證影本、全戶戶籍謄本以及一等親(父母、子女、配偶)戶籍謄本(含除籍資料證明)、16至24歲在學學生證影本、身心障礙手冊影本、重大傷病者影本、入獄服刑證明影本及其他相關證明文件。	21天	本所初審後送市府複審



(三)兵役業務

編號	申請項目	應備書表或證件	處理期限	備註
1	國民兵身分證明	身分證、印章。	隨到隨辦	
2	役男申請體格複檢	醫院(診所)診斷證明書、身分證、印章。	隨到隨辦	3 個月內的診斷證明，且不得有兵役訴訟無效字眼。
3	家庭因素申請服替代役	身心障礙手冊(家屬)、戶籍資料、身分證、印章。	隨到隨辦	
4	役男申請延期徵集	徵集令、相關證明、印章。	隨到隨辦	
5	家庭因素申請服補充兵役	身心障礙手冊(家屬)、戶籍資料、身分證、印章。	隨到隨辦	
6	在營常備兵家庭發生變故申請提前退伍(含替代役)	身心障礙手冊(家屬)、戶籍資料、身分證、印章。	隨到隨辦	
7	役男申請補發免禁役證明	身分證、印章。	隨到隨辦	
8	徵屬急難及疾病慰助金申請	身分證、印章、申請書、相關證件、戶口名簿。	隨到隨辦	
9	列級役男徵屬生育、喪葬申請	身分證、印章、申請書、相關證件、戶口名簿。	隨到隨辦	
10	列級戶徵屬申請全民健保費補助(限甲級)	身分證、印章、申請書、相關證件、戶口名簿。	隨到隨辦	
11	貧困徵屬核列等級證明	印章、財稅證明、戶籍資料、相關證件。	隨到隨辦	
12	服兵役(在營)證明書	身分證、印章。	隨到隨辦	
13	後備軍人獨子緩召處理	戶籍資料、身分證、印章。	隨到隨辦	

## 肆、便民措施（創新措施）

### 一、辦公場所環境

- (一)入口處及鄰近主要路口設大型機關指示銜牌，便利民眾識別認知。
- (二)本所1樓大門前與上樓梯處設置大型公佈欄，便利民眾閱覽活動訊息。
- (三)無障礙空間設施：電梯設有身心障礙點字板、身心障礙斜坡、身心障礙專用廁所、輔助身心障礙者洽辦公務對講機等。
- (四)提供寬敞、簡潔、明亮的洽公環境，民眾等候區設置舒適座椅、提供報章雜誌、飲水機及手機充電區，方便洽公民眾使用。
- (五)洽公場所放置各項宣導品，方便民眾索取瞭解各項業務申辦手續。
- (六)提供老花眼鏡，便利年長民眾閱覽書報雜誌及填寫申請表格，另提供量血壓機，為市民健康貼心把關。
- (七)建置中、英文雙語化銜牌的辦公環境，便利非本國籍民眾洽公。

### 二、民政業務

- (一)申請調解可藉由網路、郵寄等方式申請，由調解委員會排定時間通知調解委員及兩造出席調解。
- (二)里幹事同仁積極主動查報本區改善生活環境設施相關案件，通報權管單位處理，俾獲圓滿解決。

### 三、社建業務

- (一)全民健保第五、六類加退保業務：為縮短民眾辦理健保業務之時間，全面更新全民健保之電腦系統，並與中央健保局南區分局網路互聯，減少民眾查詢加退保之時間。
- (二)為配合政府實施健保 IC 卡之作業，本所已裝置健保 IC 卡讀卡機一部方便民眾前來查詢及更新。
- (三)農用證明除親自或委託外，尚可通訊申請。惟通訊申請之書件需齊備並繳規費。
- (四)「健保對象經濟困難或經濟特殊困難資格認定」檢附申請人身分證、印章、戶口名簿與低收或中低收證明即可，免附財稅證明。
- (五)身心障礙業務櫃台裝設抽號碼牌機，以免民眾久站排隊等候。
- (六)繳交農地農用證明規費可使用多元支付方式，如：一卡通、信用卡、台灣 pay、街口支付等，啟動科技創新服務。

### 四、兵役業務

- (一)役男兵籍調查：採線上申報，役男免來回奔波。
- (二)在學緩徵：由學校造名冊統一線上傳輸辦理，役男及家屬不必到公所辦理。
- (三)申請複檢可由民眾選擇採公費、自費（自行選擇指定教學醫院）。
- (四)役男出境採線上申辦，不分上下班或假日均可申請。
- (五)役男徵兵檢查可線上申辦在外縣市異地代檢，節省役男時間。

伍、各單位承辦業務、聯絡電話一覽表

櫃檯編號	承辦業務	電話	課室別	傳真
1	自治行政、公職人員選舉	05-2840850 轉 22	民政課	05-2840852
2	祭祀公業、地政業務、災害防救業務	05-2840850 轉 12		
3	里鄰長福利、宗教業務	05-2840850 轉 23		
4	民防業務、守望相助、環保衛生、防疫業務	05-2840850 轉 24		
5	查報業務、原住民及客家業務、教育文化	05-2840850 轉 27		
6	調解業務	05-2840850 轉 28		
7	調解業務	05-2840850 轉 25		
8	調解業務	05-2840858 轉 26		
9	兒少生活扶助、未滿 2 歲育兒津貼、特殊境遇家庭扶助、幸福飽飽	05-2840850 轉 30	社建課	05-2840867
10	國民年金、敬老愛心卡	05-2840850 轉 68		
11	身心障礙證明、輔具補助申請、身障停車證	05-2840850 轉 67		
12	全民健保	05-2840850 轉 39		
13	中低收入救助、獨居老人、死亡公告	05-2840850 轉 66		
14	低收入戶補助及救助	05-2840850 轉 32		
15	身心障礙者租賃房屋租金補助、日間照顧及住宿式照顧費用補助、生活補助、防疫補償	05-2840850 轉 33		
16	農地農用證明、農機使用證明	05-2840850 轉 34		

17	中低老人生活津貼、天然災害救助	05-2840850 轉 35	社建課	05-2840867
18	社區發展業務、社區照顧關懷據點、急難救助、急難紓困、重陽禮金、模範父親、模範母親、好人好事代表	05-2840850 轉 36		
19	小型零星修繕土木工程業務	05-2840850 轉 37		
20	小型零星修繕土木工程業務	05-2840850 轉 38		
21	兵籍調查、退伍報到	05-2840850 轉 43	兵役課	05-2840868
22	兵役勤務、後備軍人管理	05-2840850 轉 43		
23	補充兵役、替代役業務	05-2840850 轉 45		
24	徵兵檢查、常備兵徵集	05-2840850 轉 46		

## 陸、線上陳情

### 一、方式：

請上本所網站網址：<https://west.chiayi.gov.tw/>→聯絡我們→區公所信箱

### 二、附註：

陳情案件應載明具體陳訴事項、姓名及聯絡方式。根據「嘉義市政府人民陳情案件處理作業要點」第7點規定，人民陳情案件，有下列情事之一者，承辦單位得依行政程序法第一百七十三條及本府分層負責權限規定，簽准不予處理：

- (一)無具體內容、未具姓名、住址、電子郵件地址或聯絡方式者。
- (二)同一事由經予適當處理並已明確答覆兩次後，而仍一再陳情者。
- (三)非主管陳情內容之機關，接獲陳情人以同一事由分向各機關陳情者。
- (四)其他經核定免予處理者。

## 柒、未來展望

區公所是為民服務的第一線，秉持『專業』、『便捷』、『熱忱』的服務理念，以主動積極的態度為民服務，持續提升服務品質及行政效能，由主管率領同仁不斷的創新、求變，期望以實際行動建立一個高品質、高效率的工作團隊，提供市民更優質的專業服務。配合市長之施政目標推行各項政策，「經濟大發展、社會增進步、環境有保護」，設計思維導入城市治理，發展數位轉型與智慧治理，落實推動「十大旗艦計畫」，「再造」永續幸福嘉義市，打造「全齡共享、世代宜居」的幸福城市。