

# 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，「民眾的小事，就是政府的大事」，區公所是最親近民眾的市府基層機關，本所同仁將以「主動、積極、負責」的精神，加強辦理基層建設，強化為民服務，反映民眾心聲，解決民眾困難。

## 貳、各課室業務職掌

### 一、民政課業務：

- (一)自治行政：里民大會、公職選舉、里鄰編組及調整、特優里長、績優民政人員選拔、里長聯繫會報、里幹事服勤管理及業務考核。
- (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、協辦都市原住民生活輔導計畫。
- (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)查報改善民眾福祉：查報道路、水溝等公共設施，行道樹、路燈，妨害市容、交通及建築廢棄物等清除，自來水管漏水，電力、電信設施，貧病急難救助等事項。
- (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、強制垃圾分類及廚餘回收宣導。
- (十二)教育、體育：輔導中輟生入學、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。
- (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、農機證明等之核發業務。
- (三)土木工程業務：目前由市府統一發包辦理。
- (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、社會救助及馬上關懷急難救助等業務。

(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)身障業務：辦理身障手冊換發及身障者停車證申請等業務。

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

(一)收發文、查詢、洽辦服務、電話轉接。

(二)陳情、申請及一般案件之收發文。

(三)查詢催辦各課人民申請案件、逾期未答復案件。

(四)查詢催辦人民陳情案未答復案件。

(五)查詢囑辦、洽辦公務。

二、櫃檯服務項目

(一)本所各項業務全面採櫃檯方式面對面服務民眾，親切熱忱。

(二)歡迎於上班時間（星期一至星期五上午 8:00 至 12:00、下午 1:30 至 5:30）親洽本所各櫃檯。

三、受理電話及傳真：

(一)本所各課室服務電話：

◎ 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

(二)歡迎於上班時間查詢，各項申辦案件採即問即答方式服務。

四、受理 e-mail 網路服務：

(一)網址：<http://www.chiayi.gov.tw/web/west/index.asp>

(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	原住民經濟事業發展基金貸款計畫	貸款計畫申請書 3 份、戶籍謄本、申請人身分證正本、印章、申請擔保貸款者必須檢附抵押設定物品證明文件 3 件、貸款具體用途計畫書。或連帶保證人同意書 3 份（申請沒有擔保貸款者）、並且連帶保證人必須具有公務人員身分。	3 天	
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（繼承）	申請書一式 2 份、原租約書、繼承系統表、戶籍謄本、現耕切結書、非現耕繼承人同意書、土地登記謄本	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	10 天	

		決書及判決確定證明書		
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	除戶及原始戶籍謄本、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	身心障礙手冊影本、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	全戶除戶及原始	30 天	里辦公處受理後送

	及住宿式照顧費用補助	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		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。 2. 醫療補助、訴訟補助請於事實發生 3 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
6	低收入戶證明書 中低收入戶證明書 中低老人證明書	戶口名簿正本或身分證正本、申請人印章	隨到隨辦	
7	低收入戶生活補助	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	30 天	里辦公處受理後送區公所初審後送市府複審

		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)		
9	低收入戶老人收容養護	3 個月內全戶戶籍謄本乙份、低收入戶證明、健檢表、申請人及緊急連絡人私章及身分證影本及 2 張 2 吋照片	7 天	本所初審後送市府複審
10	中低(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、身心障礙手冊、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、低收入戶證明、死亡證明、申請人私章、身分證影本、喪葬費收據、申請人存摺影本及申請人戶籍謄本	7 天	里辦公處受理後送區公所初審後核發
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	中低收入戶生活補助	戶內就讀高中職以上在學學生證影本、申請人私章、身分證明、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
16	弱勢兒童及少年醫療費用補助	戶口名簿影本、健保卡影本、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）	5 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	父母未就業育兒津貼	幼兒及父母戶籍謄本影本、父母雙方印章、申請人存	60 天	里辦公處受理後送區公所初審後送市府複審

		摺影本、外配請檢附護照或居留證影本及其他相關證明文件		
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	馬上關懷急難救助	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、都市計劃土地使用分區證明、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。	15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證明	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本及地籍謄本。但能申請網路電子謄本者，免予檢附、設施位置圖，其比例尺不得小於五分之一、其他主管機關規定之文件	21 天	依「農業發展條例」暨「申請農業用地作農業設施容許使用審查辦法」辦理
26	身心障礙業務(含身心障礙證明手冊申請、身障輔具及身障停車證申請)	申請人印章及身分證影本、彩色照片 1 吋 3 張、身心障礙證明手冊影本及其他相關證明文件。	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 2 張、身心障礙證明手冊影本及其他相關證明文件。	7 天	本所初審後送市府複審
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)、高中職以上在學學生證影本、身心障礙手冊影本及其他相關證明文件。	30 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	國民兵免役證明	身分證、印章	隨到隨辦	
3	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	
4	家庭因素申請服替代役	(中度)身心障礙手冊(家屬)、戶籍謄本、身分證、印章	隨到隨辦	
5	役男申請延期徵集	徵集令、相關證明、印章	隨到隨辦	
6	家庭因素及替代役體位申請服補充兵役	財稅證明、身心障礙手冊、戶籍謄本、身分證、印章	30天	
7	在營常備兵家庭發生變故申請提前退伍(含替代役)	財稅證明、病殘死亡證明、戶籍謄本、身分證、印章	20天	
8	役男申請出境	護照、身分證、印章(未滿20歲需監護人簽章)	隨到隨辦	
9	役男申請補發免禁役證明	身分證、印章	隨到隨辦	
10	徵屬急難慰助金申請	身分證、印章、申請書、相關證件、戶口名簿	隨到隨辦	
11	貧困徵屬生育、喪葬申請	身分證、印章、申請書、相關證件、戶口名簿	7天	
12	貧困徵屬申請醫療補助	身分證、印章、申請書、相關證件、戶口名簿	3天	
13	貧困徵屬核列等級證明	印章、財稅證明、戶籍謄本、相關證件	10天	
14	入營服役證明書	身分證、印章、	隨到隨辦	

15	後備軍人歸鄉報到列管	退伍令、身分證、印章、A B卡二張	隨到隨辦	
16	後備軍人申請轉役體位複檢檢查	診斷書或身心障礙手冊、身分證、印章	隨到隨辦	
17	後備軍人緩召處理	戶籍謄本、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，字跡清晰、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，便利民眾閱覽本所活動訊息。
- (三)無障礙空間設施：有辦公大樓洽公電梯身心障礙點字板、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)響應節能減碳，美化環境，本所在1樓搭電梯處、各樓梯轉角、3樓本所大門前、辦公場所內等地方，巧思佈置綠意盎然的室內造景。
- (五)各樓層樓梯間規劃文化櫥窗，定期更換藝文圖片，營造藝文氣息。
- (六)各樓層，階梯上均貼上運動有利身體的勵志貼紙，鼓勵員工及洽公民眾多走樓梯、少搭電梯，俾有益健康。
- (七)提供寬敞、簡潔、明亮的洽公環境，民眾等候區設置舒適座椅、並提供潔淨衛生的能量活水讓民眾飲用，採人性化貼心的服務。
- (八)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。
- (九)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。
- (十)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。
- (十一)各課室設有民眾洽公等候區，放置桌椅及書寫用具，以方便民眾洽公。
- (十二)服務櫃檯規劃最適合的洽公高度，拉近民眾與服務人員距離。
- (十三)本所影印機免費提供洽公民眾少量紙張影印，便利有需求洽公之民眾。
- (十四)改善廁所環境，提升廁所文化：廁所重新裝潢佈置，佈置成一自然、方便、典雅、舒適的空間，並於每一如廁空間及適當位置廣置智慧及輕鬆小品，增進如廁者文化內涵及生活情趣。

### 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)由本區里幹事同仁主動查報有關本區改善生活環境及增進民眾福祉各種需改善、處理事項給各有關單位，譬如道路坑洞、路燈不亮或故障……等案件，致獲改善解決。

### 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)財稅證明除「健保對象經濟困難或經濟特殊困難資格認定」由申請人親自向國稅局申請外，其餘項目均由本所統一造冊申請。

#### 四、兵役業務

(一)後備軍人歸鄉報到：免除通報人印章及戶口名簿。

(二)在學緩徵：由學校造名冊統一辦理，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)國民兵證書由鄉鎮市區公所逕行核發，毋用轉發市府核定再轉發本人。

(五)後備軍人申請轉免役複檢，不侷限於每年 5 月申請，隨時檢具證明申請。

#### 伍、各單位承辦業務、聯絡電話一覽表

櫃檯編號	承辦業務	課室別	電話	傳真	備註
1	自治行政、公職選舉	民政課	05-2840850 轉 30	05-2840852	
2	祭祀公業、地政業務、災害防救業務	民政課	05-2840850 轉 23	05-2840852	
3	里鄰長福利、宗教業務	民政課	05-2840850 轉 23	05-2840852	
4	民防業務、守望相助、環保衛生	民政課	05-2840850 轉 24	05-2840852	
5	查報業務、原住民及客家業務、教育文化	民政課	05-2840850 轉 24	05-2840852	
6	調解業務	民政課	05-2840850 轉 26	05-2840852	
7	調解業務	民政課	05-2840858 轉 26	05-2840852	
8	調解業務	民政課	05-2840858 轉 25	05-2840852	
10	國民年金、敬老愛心卡	社建課	05-2840850 轉 22	05-2840867	
11	身心障礙證明、輔具補助申請、身障停車證	社建課	05-2840850 轉 28	05-2840867	

12	身障者租賃房屋租金補助、身障者托育養護、身障生活補助	社建課	05-2840850 轉 28	05-2840867	
13	全民健保	社建課	05-2840850 轉 29	05-2840867	
14	低收入戶補助及救助	社建課	05-2840850 轉 32	05-2840867	
15	兒少生活扶助、父母未就業育兒津貼、急難救助、特殊境遇家庭扶助	社建課	05-2840850 轉 32	05-2840867	
16	農地農用證明、農機使用證明	社建課	05-2840850 轉 33	05-2840867	
17	中低老人補助、天然災害救助	社建課	05-2840850 轉 33	05-2840867	
18	中低收入救助、敬老福利生活津貼、馬上關懷	社建課	05-2840850 轉 34	05-2840867	
19	社區發展業務	社建課	05-2840850 轉 42	05-2840867	
21	役男徵集業務、延期、複檢、後備軍人緩召	兵役課	05-2840850 轉 43	05-2840868	
22	後備軍人歸鄉報到、出境申請	兵役課	05-2840850 轉 45	05-2840868	
23	替代役備役管理、徵屬急難、疾病慰助	兵役課	05-2840850 轉 46	05-2840868	
24	替代役業務	兵役課	05-2840850 轉 46	05-2840868	

## 陸、線上陳情

### 一、規定：

- (一) 行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點。
- (二) 嘉義市政府人民陳情案件處理作業要點。
- (三) 嘉義市西區區公所電子民意信箱陳情案件處理作業要點。

### 二、方式：

請上本所網站網址：<http://www.chiayi.gov.tw/web/west/index.asp>→公所服務信箱  
→線上陳情

### 三、附註：

陳情案件應載明具體陳訴事項、姓名及聯絡方式。根據 "嘉義市西區區公所電子民意信箱陳情案件處理作業要點" 第十點規定，電子陳情案件，有下列情事之一者，承辦單位得依分層負責權限規定，不予處理：

- (一)無具體內容或未具姓名者。
- (二)同一事由經予適當處理，並已明確答覆後，而仍一再陳情者。
- (三)無網址或網址錯誤暨無聯絡地址者。

### 柒、未來展望

區政工作與民眾接觸最多，關係民眾權益最為密切，本所辦理區政業務，推動為民服務，一向秉持著「市民至上，民意為先」的精神，以主動積極的態度不斷求新求變，處處為民眾著想，提供親切、便捷、快速而高品質的服務。為滿足民眾對區政工作品質的高標準要求，並配合市長之施政目標，本所無時不在思考如何以企業為師，落實「以客為尊」的全方位服務理念，積極規劃簡化區政業務，全體同仁戮力於行政效能之提升，在既有基礎上不斷的創新、求變，期望以實際行動建立一個高品質、高效率的工作團隊，提供市民最上乘的服務。若您對本所各課室的服務有任何不滿意或意見，歡迎您告訴我們，我們會虛心接受並即刻改進，以提高為民服務品質。