

# ●新北福利補助自己查創新服務介紹

新北市政府資訊中心分析師 郭丁嘉

## 壹、前言

長期以來，民眾對於政府提供的福利補助資訊總是一知半解，在傳統上，透過社工協助辦理，難免受限於人力；若是口耳相傳的方式，資訊新舊不一或傳遞錯誤，也反而容易造成機關與民眾在人力、物力上的浪費。

近年來，受到資訊開放的風氣影響，政府部門也紛紛透過各種管道揭露業務上的福利補助資訊，但由於不同的福利、補助事項，往往由不同的機關或單位所主管，且政府的各項福利及補助，亦涉及到複雜的法令規定及標準認定，民眾在查找切身相關的福利補助資訊時，仍舊是無所適從，致使民眾平時難以充分瞭解個人應該享有的權利，在遭遇急難困難時，更經常不知從何問起。



圖 1 多樣化的來源管道與複雜的法規是民眾查詢福利補助的瓶頸

為了協助民眾更輕鬆的掌握自身權利，新北市政府特別運用資訊科技導入策略自動化(OPA)的技術，將本府各機關各項福利、補助資訊予以整合，推出「新北福利補助自己查」網路服務，透過線上問答，民眾可以按照自己所遭遇的問題與情況，完整找出各機關中可以提供的協助項目及管道，大幅節省民眾過去必須往返奔波或四處打電話詢問的負擔及不便，讓本府所提供之福利、補助更為及時、有效。

## 貳、系統簡介

「新北福利補助自己查」網路服務由新北市政府資訊中心負責系統的分析、設計及建置工作。系統推動工作的第一步，便是進行福利、補助資訊的盤點，這個看似簡單且理所當然的問題，在實際投入工作後，卻發現困難重重(當然這也同時更彰顯出本服務的必要性及重要性)，不僅每個機關、單位對於何謂福利、補助的看

法不一（例如：衛生局將美沙冬戒癮亦視為福利），規定的方式也相當多元，如果把這些項目，直接拼接在一起，極可能會出現不盡實用的結果，而使效益大打折扣，因此，為了能將系統服務範圍聚焦，在反覆與各機關局處討論研議適用項目之後，最終由社會局、衛生局與教育局等 13 個局處所提供的項目中選擇了 123 項福利補助項目，並收斂於民眾最常問或最急要的九種情境中，讓系統能鎖定在對民眾最有助益的項目上。

確認福利補助項目範圍後，必須理解各項福利法規才能建構福利補助查詢系統，但礙於福利法規數量龐雜且涵蓋面廣，不同機關的相關法規往往有定義不明、彼此不一致的現象，需要業務主管機關予以釐清確認，而另一方面業務主管機關又常常執著於業務專有名詞或過去的作業習慣難以突破，因此新北市政府資訊中心在本計畫不僅需要作為系統開發者，更必須深入瞭解各機關業務內容，瞭解問題的本質，經常也必須提出改善的建議，減少不同機關的差異性，也間接促成福利法規重新檢視、檢討的機會。

此外，為了提供良好的使用者體驗，使操作能夠更加簡易，本系統選擇採用簡約的數位磚風格設計操作介面，以民眾最常詢問或急要的生活困難、工作、天災、照護、育兒、醫療、居住、教育、特定福利資格等九種情境出發，民眾只要選擇合適的情境，並回答與自身情況相關的問題，系統便立即試算及條列出符合自身條件需要的福利補助項目、內容、程序及聯絡窗口，以引導民眾可以採取進一步的求助或申請措施，民眾不需再花時間上網查找散落不全的資料，更不需理解各項福利補助繁瑣的資格條件，除了讓民眾省時、省力外，也不必擔心錯過符合資格的福利補助。



圖 2「簡單幾步驟，福利補助輕鬆掌握」是「新北福利補助自己查」的服務目標

### 參、服務特色說明

「新北福利補助自己查」是以使用民眾角度開發的系統，在設計之初，即訂定了資訊完整、快速查找及介面友善等系統目標，從而發展出以下幾項服務特色：

#### 一、單一窗口，福利資訊最完整

為了達到「一站滿足」的服務品質，本系統彙整了新北市政府各機關所辦理的福利補助項目，並制定統一的資料呈現樣式，讓民眾能快速瞭解任一福利補助的法規內容、申辦資格及申辦所需表單等資訊，另外也提供連絡窗口，方便諮詢申辦時的各種疑問。

#### 二、機關整合，資料更新最即時

由於補助項目往往具有季節性、時間性、政策性，相對於其他政策而言變動性較大，本系統介接本府線上申辦系統，對各機關福利補助資訊的修改異動能即時掌握，除了讓各機關不需額外維護本系統的資料，使用者也能接收到最即時的資訊，確保內容的正確性、完整性及有效性。

#### 三、自動篩選，福利查詢最輕鬆

「新北福利補助自己查」利用策略自動化引擎，將福利法規轉化為淺顯易懂的條件問句，透過問答的方式，民眾有如面對親切的服務人員，只要輸入或選擇簡易的答案，系統就會從全市府的福利補助項目中，比對、找出符合資格的福利項目，並進一步提供相關資訊，讓民眾可以很快地瞭解並取得新北市相關補助措施的建議清單。



請您回答關於您個人的基本資訊

* 請問您的出生日期？ <a href="#">為什麼要問您的生日</a>	民國 85 年 1 月 1 日
* 請問您設籍於新北市已經有多久的時間？	約12個月以上
* 請問您是否已取得下列福利身分證明？ <a href="#">詳情</a>	低收入戶證明
* 請問您是原住民或新住民嗎？ <a href="#">詳情</a>	兩者皆非
* 請問您持有身心障礙證明嗎？	<input checked="" type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否

上一步 下一步

圖 3 「新北福利補助自己查」採用簡易問答的輸入方式

#### 四、情境分類，操作介面最貼心

「新北福利補助自己查」採用問答的方式進行，但是要一次性的問完所有福利補助相關問題卻是不切實際的，因為問答的數量過多會大幅降低使用體驗，且並非所有的福利補助都是民眾查詢當下所關注的內容，考量問題的複雜度與民眾的使用習性，本系統設定了「3-5 分鐘內就能回答完成」為發展目標，經由與業務機關的訪談結果分析，設計出民眾最常詢問或急要九種情境，包含生活困難、

工作、天災、照護、育兒、醫療、居住、教育、特定福利資格等，盡量減化單次使用查詢時間答的數量，又同時能滿足查找民眾想知道的福利補助範圍。



圖 4 情境導引的方式協助民眾查找

#### 肆、推動方式與成效

「新北福利補助自己查」自 103 年 5 月推出以來，頗受市民讚揚及好評，由發佈初期每月約 2 萬人次瀏覽，逐步成長至近期每月均有 3 萬 5,000 人次以上的瀏覽，成長率達 75%，至 104 年 3 月底已累計有近 32 萬瀏覽人次，系統使用滿意度高達八成五，104 年初始，更榮獲台北市電腦公會舉辦的 2015 智慧城市創新應用獎-智慧政府組優勝殊榮，顯示這項領先全國的便民服務，符合廣大市民的需要與期待，更創造了標竿性的資料應用新模式。

從系統使用情形觀察，發現民眾最常查詢自己的福利資格，顯見大家關心特定的福利資格(如低收入、中低收入)但卻不是太清楚；而民眾也經常使用本系統查詢「育兒」類的福利，顯示有很多的父母親非常需要系統幫忙尋找可能的補助途徑；另外，「生活困難」也是熱門項目之一，代表本系統已受民眾信任，除了求助實體的救助管道外，同時也會參考本系統的服務，尋求更多福利補助的機會。

在服務推廣策略方面，除了在新北市政府官網設置服務入口外，也積極整合新北市政府的各項公共服務資源進行行銷推廣，例如在服務相關的「新北市政府網路 e 櫃檯」進行宣傳廣告、利用新北市免費電腦課程教授民眾使用方式，以及透過市府臉書與部落格發佈最新消息，而本府近期發行的「新北報報」亦設置「新北福利補助自己查」服務入口，希望藉由電子報發行的渲染力，持續維持本服務的關注熱度。



圖 6 情境導引的方式協助民眾查找

本系統為民眾提供了便利查詢福利補助的新模式，經常有民眾來電或留言分享使用心得，以懷孕 3 個月的陳太太為例，她從台南遷入板橋剛滿 10 個月，透過網站輸入出生日期、設籍新北市的時間等資料後，就查詢到自己在新北市能夠申請包括好孕啟程幸福樂活車資補貼、生育獎勵金、婚後孕前健康檢查及孕婦乙型鏈球菌篩檢等多項好康補助，而不像過去一樣，一無所知有何補助或四處詢問得不到完整答案，也讓異鄉漂泊的心情得到撫慰，特別在系統中留言感謝。

## 伍、後續發展與規劃

本系統在正式營運期間，受到廣大市民的熱情參與，新北市政府資訊中心鎖定「精進」、「創新」及「推廣」等三個面向，規劃各項發展方案，未來將持續強化本系統服務的廣度與深度，以滿足市民的期待：

### 一、進一步提升問答用詞的友善性

本系統雖然已在使用介面及問答用詞的友善性方面，投入了相當大的努力，然而仍有一些名詞，對於一般民眾而言，依然存在理解或判斷上的障礙（例如：住家是否在重劃區，或房屋市值），預計將提供相關資訊查詢功能，以進一步提升問答用詞的友善性，使得操作無障礙。

### 二、線上申辦系統整合

目前本系統是以協助民眾掌握自身福利補助為目標，未來規劃更進一步延伸服務範圍，除了根據使用者的條件，查出個人可享有的福利補助外，將整合本府線上申辦系統，讓民眾能夠直接進行線上申辦。

### 三、整合相關福利主題網站

本府目前陸續對於包括銀髮族等弱勢族群，開發專屬的主題服務網站，本系統將與這些主題服務網站整合，以因應特定弱勢族群的需要。

#### 四、志工、里長、話務中心及公務同仁推廣應用

本系統除了提供民眾可以根據自身的條件，查出可享有的服務補助外，並將推廣至志工、里長、話務中心人員及其他公務同仁，能夠協助及提供民眾更為完整的福利補助資訊。

#### 陸、結語

本市發展智慧城市的願景已持續數年，運用資通訊技術讓一般民眾都能享受數位科技帶來的便利生活是我們不斷努力的目標，近年來在各個公共服務領域均有不錯的佳績，廣受各界的肯定。本系統推出後，再次受到中央政府及其他縣市政府很大的關切及注意，多次邀請本府進行經驗的分享，如能經由本系統的拋磚引玉，讓全國更多民眾都因此能夠清楚瞭解、掌握並享受到自己應有的權益，也是本府最大的期待。