

社會福利補助經費核銷專線

諮詢服務標準作業

一、目的

衛生福利部與社會及家庭署致力於社會福利補助經費核銷簡化作業，為了解經費結報時所遇困難並建立溝通機制，特立本補助經費結報諮詢平台，提供單一諮詢窗口，協助各單位辦理補助經費結報作業，以提升補助作業效率。

二、依據

有關社會福利補助經費結報諮詢回覆內容應符合衛生福利部推展社會福利補助作業要點、衛生福利部社會及家庭署推展社會福利補助作業要點及有關規定。

三、作業流程說明

(一)設立諮詢專線

1. 設有諮詢專線(02)2357-8395 與傳真(02)2394-4232。
2. 服務時間為每週一至週五 8:30-17:30，如遇例假日或台北市政府宣布停止上班期間暫停服務。

(二)建立中央主管機關與地方政府配合程序

1. 建立中央主管機關與各地方政府專責人員聯絡窗口(以下簡稱:聯絡窗口)一覽表。(詳後附件一)。
2. 針對詢問者所詢問涉及申訴或核銷爭議等未能解決之案件時，專線人員應負責聯繫該案件之承辦單位(以下簡稱：案件承辦單位)聯絡窗口請求協助，由聯絡窗口將案件交由該案件之承辦人員(以下簡稱：案件承辦人)續辦，再由案件承辦人主動連繫詢問者回覆案件處理方式，並將案件處理情形回覆聯絡窗口及專線人員。
3. 針對案件承辦人回覆處理情形屬核銷爭議案件或未能解決案件時，專線人員應定期彙整相關問題，提報「衛生福利部社福補助經費核銷諮詢小組」(以下簡稱：諮詢小組)進行討論統一處理方式，並追蹤列管該案件相關進度。

(三)受理諮詢案件

1. 專線人員應熟稔社福補助款項相關規範，並於受理案件後，除提供社福補助經費結報諮詢外，應先行瞭解外界所詢問問題並妥予回答，必要時與案件承辦人釐清與溝通。
2. 專線人員受理案件時應先記錄詢問者所提問題案件之基本資料，諸如：補助類別、計畫類型。再判定詢問者所提問題內容之類別(如：歸屬為通案經費結報之案件諮詢、爭議案件之申訴、反應經費結報時所遇困難及建議事項...等)。另依據不同案件類型與問題內容，進行口頭詢問與記錄問題，以釐清案件問題之根源(如：詢問者缺乏核銷概念、雙方對核銷規定之歧見、人員態度...等)。

3. 專線人員應將詢問者所詢問問題及回答之內容，記錄於具連續編號之「案件紀錄表」(詳後附件二)並予以妥善保管，以供備查。

(四)收集各種資料

1. 針對詢問者所提問涉及專業判斷、申訴或核銷爭議之案件，必要時專線人員得向詢問者或案件承辦單位蒐集案件有關之書面資料，以協助問題釐清之判斷。
2. 專線人員應將所蒐集之有關書面資料應列入「案件紀錄表」之附件中妥善存放。
3. 專線人員應定期於每月5日前提送上月之諮詢輔導紀錄，及彙整受理案件統計報表，分析專線受理服務量及案件解決比率、待處理案件因素等內容。

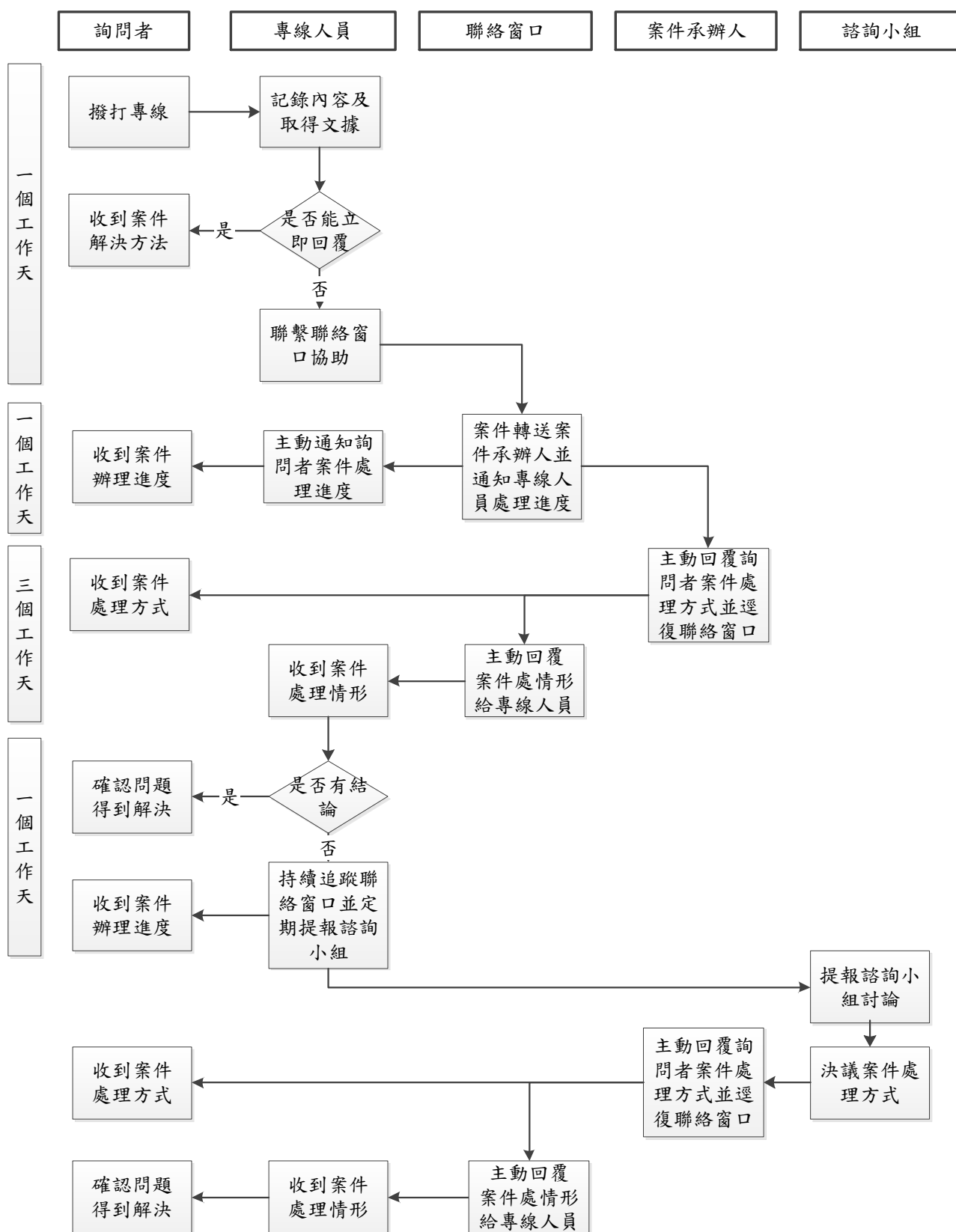
(五)案件列管與追蹤

1. 專線人員如遇詢問者所詢問涉及申訴或核銷爭議之案件，無法立即回覆時，應於受理後1個工作天內通知案件承辦單位聯絡窗口。
2. 聯絡窗口應於接獲通知後1個工作天內將案件轉交案件承辦人續辦，並回覆專線人員處理進度，案件承辦人應於接獲通知後3個工作天內主動回覆詢問者案件處理方式並逕復聯絡窗口，再由聯絡窗口將案件處理情形回覆專線人員。
3. 針對案件承辦人回覆有核銷爭議或無法解決之案件時，專線人員應持續追蹤列管聯絡窗口該案件相關處理進度，定期彙整相關問題提報諮詢小組進行討論，應持續追蹤列管聯絡窗口該案件承辦人相關處理進度。

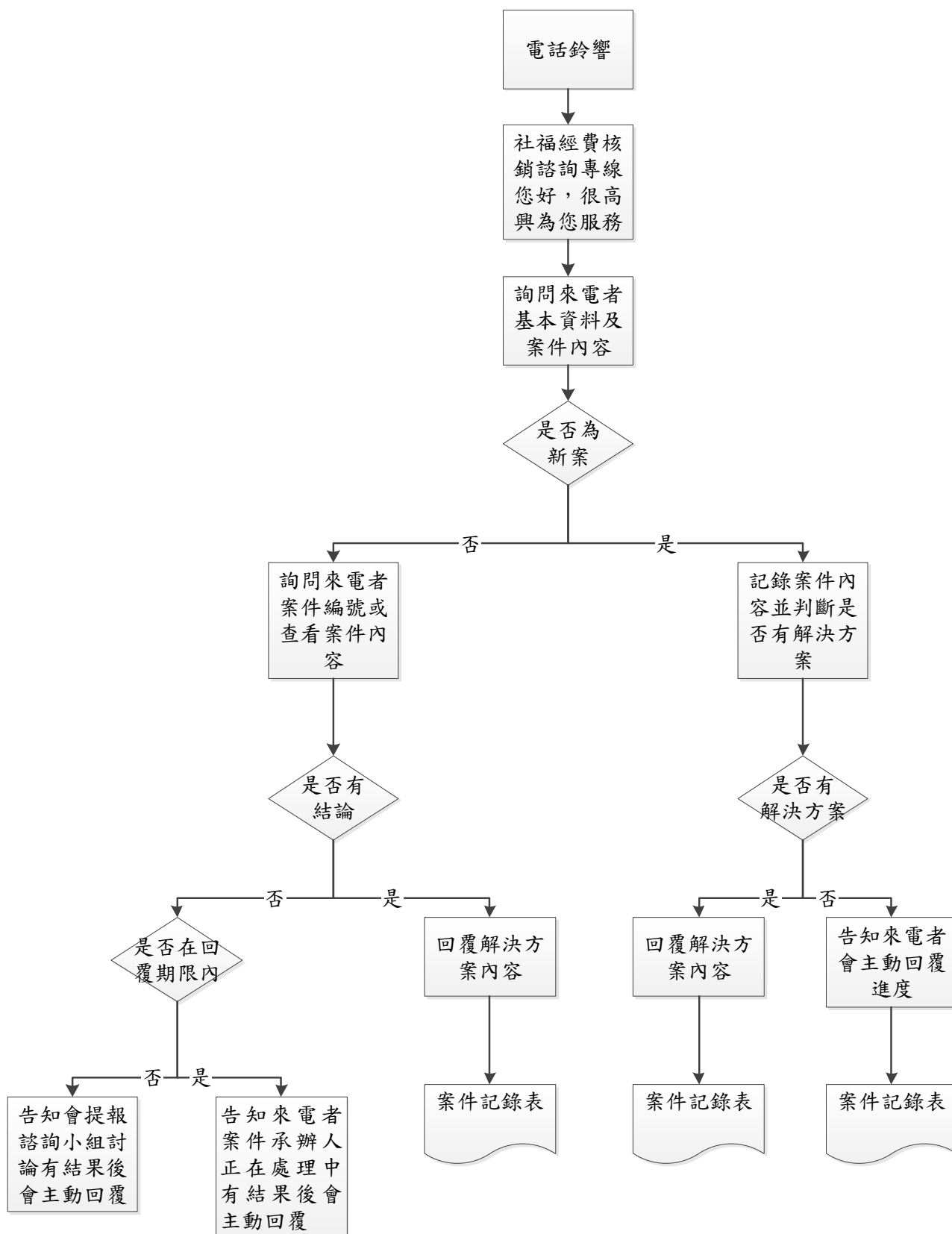
(六)回覆解決方法

1. 專線人員得視情況判定詢問者所提之問題可立即給予適當回覆或提供核銷參考資料(如：支用科目之核規定、核銷常用之空白表單、核銷結報範例及常見 Q&A 等)，供作補捐助經費結報作業參考之用。
2. 專線人員針對涉及申訴或核銷爭議之案件無法立即回覆時，應告知詢問者將於受理後1個工作天內轉知承辦單位聯絡窗口，第2個工作天回報案件進度，並於接獲案件承辦人回覆處理情形後，次一個工作天前主動回覆案件處理情形及確認案件問題是否已得到解決。

四、作業流程圖



五、專線人員接話標準作業流程



各地方政府社福經費核銷諮詢專線：

縣市政府	服務單位	聯絡人員	職稱	聯絡電話
臺北市政府	社會局 會計室	廖淑玲	股長	02-27206984~6988
新北市政府	社會局 會計室	廖培君	科員	02-29603456#3687
桃園市政府	社會局 會計室	陳雅琳	專員	03-3322101#6359
臺中市政府	社會局 會計室	余錦詔	約僱人員	04-22289111#37952
臺南市政府	社會局 會計室	徐幸郁媚	主任	06-3501521
高雄市政府	社會局 會計室	黃意評	股長	07-3373419
基隆市政府	社會處 老人福利科	洪宛萱	公職社工師	02-24201122#2211. 2212
新竹市政府	社會處 身心障礙福利科	孫宜華	科長	03-5352386#501
新竹縣政府	社會處 老人福利科	邱玠瑋	科員	03-5518101#3135
苗栗縣政府	主計處	黃勻	科員	037-559932
南投縣政府	社會及勞動處 社會福利科	張智凱	約僱人員	049-2222106#1841
彰化縣政府	社會處	許文瑞	專員	04-7532203
雲林縣政府	社會處 婦幼及少年福利科	林佩芳	社工師	05-552580
嘉義市政府	社會處 兒少及婦女福利科	林素汝	科員	05-2288420
嘉義縣政府	社會局 會計室	呂宜蓁	會計主任	05-3620900#3600
屏東縣政府	社會處	林麗莉	專員	08-7320415#5391
宜蘭縣政府	社會處 社會工作科	林冠伶	社工	03-9328822#285
花蓮縣政府	社會處	呂國興	專員	03-8239960

臺東縣政府	社會處 社會福利科	陳雅萍	約僱 人員	089-340726#129
澎湖縣政府	社會處 社工婦幼科	項小芬	社工員	06-9274400#381
金門縣政府	社會處 社會福利科	張至文	科長	082-318823#67501
連江縣政府	民政局 社會勞工科	王芳琳	約用人員	0836-25022#316

106 年社會福利補捐助經費核銷專線

案件紀錄表

受理人： 受理日期：106 年 月 日 流水編號：_____

受理方式	☐ 諮詢專線電話 ☐ 傳真 ☐ E-mail ☐ 書信 ☐ 其他：		
受理類別	☐ 諮詢核銷問題 ☐ 申訴事項 ☐ 建議事項 ☐ 其他：		
補助來源	☐ 衛福部社福案件 ☐ 衛福部公彩案件 ☐ 社家署社福案件 ☐ 社家署公彩案件 ☐ 地方政府委辦案件 ☐ 地方政府公彩盈餘案件 ☐ 其他：		
受理案件 基本資料	詢問者性質	☐ 受補助單位 ☐ 地方政府承辦人 ☐ 其他：	
	詢問者姓名		性別： ☐ 男 ☐ 女
	單位名稱		電話：() _____
	計畫編號		傳真：() _____
	計畫名稱		
	E-mail		
諮詢內容			

專線人員回覆內容		案件承辦人回覆內容	
		案件承辦單位	
		案件承辦人	
		連絡電話	() 分機
		E-mail	
後續辦理情形	☐ 1. __月__日已結案 ☐ 2. __月__日轉由_____續辦 ☐ 3. __月__日回覆詢問者進度 ☐ 4. __月__日回覆詢問者辦理情形 ☐ 5. __月__日提報諮詢小組討論 ☐ 6. 其他：		