

臺北市府社會局委託中華民國聽障人協會辦理聽語障溝通服務方案
服務流程

申請者（單位）

1. 檢具申請表及相關資料提出申請。
2. 於線上申辦系統上申請。
3. 來電申請緊急案件。

提供以下資源管道：

1. 轉介他縣市服務窗口。
2. 轉介志工。
3. 詢問是否願意自行支付手語翻譯／聽打費，協會可提供適當服務人員名單。

1. 申請案經受理後行政人員於 2 日內回覆審核結果，並將紙本案件登入線上申辦系統。
2. 評估申請案是否符合本計畫夜間緊急派遣規定。

不符合

派遣之考量：
案件類型與等級
是否為延續案件

一般案件

該案是否有特殊需求（如性別）之考量
翻譯員當月以服務之案量與時數多寡

派遣之考量：

案件類型與等級

住家距離能否即時抵達現場

緊急案件

依據申請案類型，選擇適當之手語翻譯員／聽打員，並由系統服務日期前 3 天發送簡訊，告知申請者（單位）前往服務人員之姓名，於服務日期前 1 天系統簡訊提醒服務人員。

立即聯繫適當之手語翻譯員／聽打員前往服務，並告知申請者（單位）於 2 日內補齊申請表及相關資料。

特殊案件，以隱匿聽語障者方式提至督導會議討論

1. 服務人員前往提供服務。
2. 服務人員即時回報或反應服務相關意見給行政人員，行政人員即時因應處理。

確認以下表件皆匯整完畢：

1. 申請表及相關資料
2. 服務紀錄表
3. 服務滿意度調查表
4. 其他相關表件

1. 服務人員於 2 日內至線上系統登打服務紀錄表。
2. 申請者（單位）於 2 日內回傳服務滿意度調查表。

1. 結案，本會建檔以備查。
2. 每月 5 日製作報表並呈報臺北市政府社會局。