

整體服務機關實施計畫

「提升政府服務品質」  
實施計畫

類別：整體服務機關

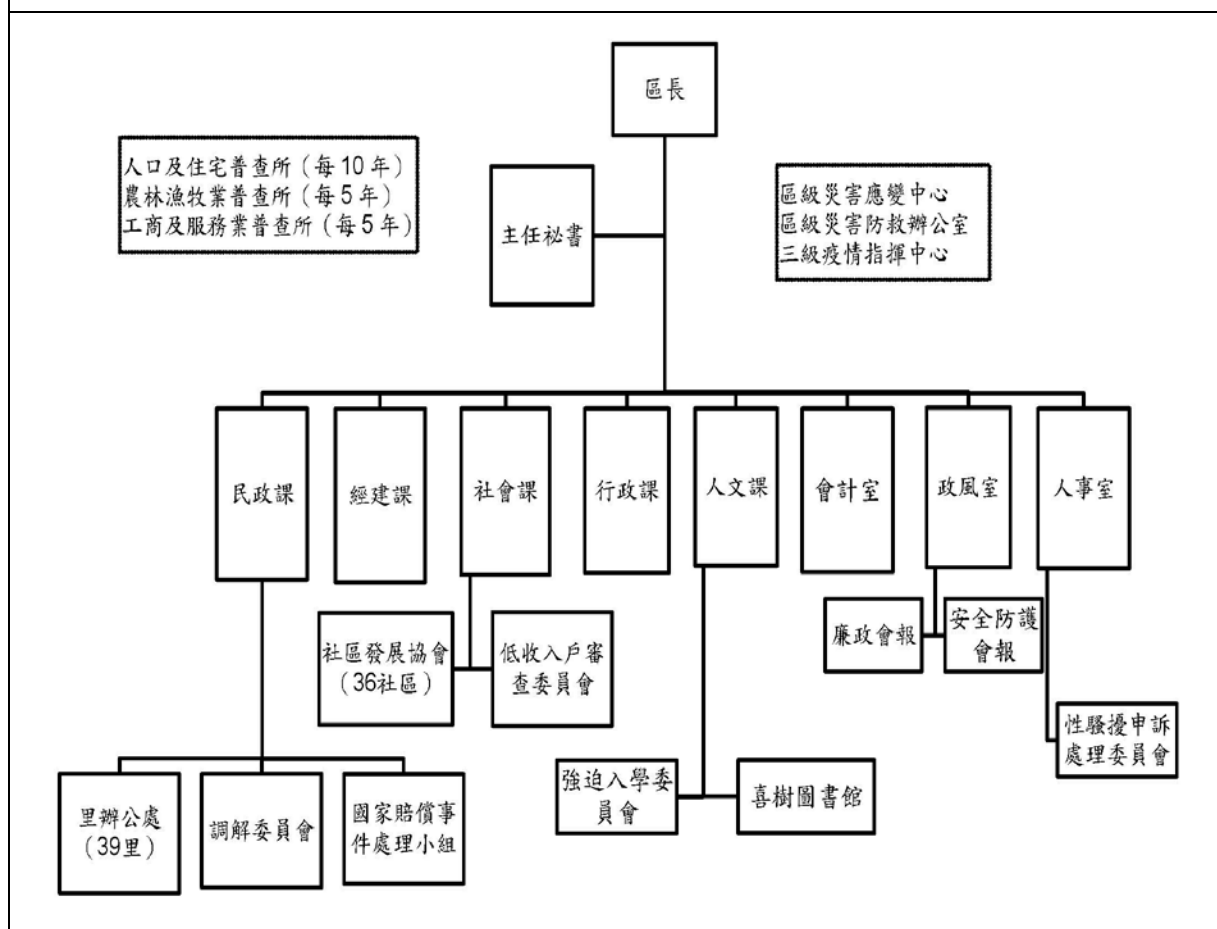
臺南市南區區公所

中華民國 108 年 4 月

## 基本資料

機關名稱	南區區公所	首長	蔡秀琴	職稱	區長
機關地址	臺南市南區明興路2號				
機關網址	www.tnsouth.gov.tw				
機關員額	共計：78人（含約聘僱及臨時人員）				
總預算	146,857千元				
聯絡人	黃瑞隆	職稱	課員	電話	(06)2910126
電子郵件	test0025@mail.tainan.gov.tw			傳真	(06)2918042

### 機關組織圖



## 壹、為民服務業務現況簡介

- 一、本所以提供「便民、效率、創新、關懷」的優質服務型機關為願景，推動各項為民服務工作，並配合市府政策推動，及在地人文、環境特色，期建立一個宜居、樂活、人文、觀光的新南區。
- 二、本所設民政、社會、經建、人文及行政課 5 課與人事、會計、政風 3 室，主要業務區分為：民政、社會、經建及人文等類別，各類別主要為民服務業務如下：

業務項目	服務內容
民政課	1.辦理本區里鄰管理、選舉、空地空屋查報列管、美化環境、守望相助、辦理耕地三七五租約、民防、災害防救、回饋金管理、市容E化查報、兵役徵集、後備軍人管理、替代役申請、環境衛生及其他有關民政事項。 2.辦政法制、調解行政、國家賠償、訴願等事項。
社會課	掌理社會行政、社會救助、社會福利、社區發展、醫療補助、急難救助、中低收入戶家庭補助、全民健保、人民團體輔導、遊民收容輔導、社區關懷中心、公益慈善事業、老弱無後及災民收容安置及其他有關社政事項。
經建課	辦理本區公共工程、小型公園管理、農林、漁牧、工商、代收綜合所得稅申報及其他有關生產建設事項。
人文課	原住民與客家事務行政、宗教禮俗、殯葬管理、回饋金管理、慶典活動、教育文化、國民體育、文化藝術、社區藝文、觀光宣導、圖書館舍管理與維護及其他有關文化事項。
行政課	掌理文書、事務管理、財產管理、工友及臨時人員管理、辦公廳舍、不動產管理、採購、出納、財稅、印信、檔案、研究考核發展、公共關係、資訊管理、行政革新、為民服務、里(社區)活動中心經營管理及不屬於其他課室事項。

## 貳、提升為民服務品質計畫內容

### 一、計畫依據：

- (一) 行政院頒「政府服務躍升方案」及國家發展委員會「第二屆政府服務獎」評獎實施計畫。
- (二) 臺南市政府 107 年 3 月 5 日府研綜字第 1070264190 號函「臺

南市政府提升服務品質實施計畫」。

## 二、實施對象：

本所各課、室，並依業務屬性與服務品質目標之差異性，區分為第一線服務單位及業務協助單位。

(一) 第一線服務單位：為所屬業務為經常性面對民眾及提供民眾服務之單位，包括民政課、社會課、經建課及人文課。

(二) 業務幕僚單位：為辦理幕僚性質之業務，以規劃、審核等作業為主之單位，包括行政課、人事室、會計室及政風室。

## 三、計畫內容：

(一) 訂定本所 108 年度提升服務品質實施計畫，配合各業務課推動工作，具體規劃相關為民服務工作實施要項與推動作法，作業期程如下：

1. 4 月份完成實施計畫訂定，並分知各課、室配合辦理，落實提升服務品質工作（辦理單位：行政課）。

2. 10 月中旬彙整各課工作推動執行成果（辦理單位：民政課、社會課、經建課、行政課、人文課），編製執行成果（辦理單位：行政課）。

3. 11 月 1 日前將執行成果函報市府研究考核發展委員會（辦理單位：行政課）。

(二) 計畫執行要項（辦理單位：本所各課、室）：

1. 個別評核構面/基礎服務：

(1) 服務一致及正確：

① 申辦業務標準作業流程訂定情形：

本所網站便民服務／各項業務查詢及標準作業流程建置各課業務之標準作業程序，提供民眾辦理相關業務之標準作業程序(SOP)、流程及相關表件資料下載等資訊，期增加到 45 項。

② 服務及時性：

A. 隨到隨辦：本所受理民眾臨櫃申辦業務項目，均採「隨到隨辦」方式受理民眾申請案件，例如市民卡、身障永久換證，均現場製發。

B. 提供全功能社政業務櫃台 3 個，役政業務櫃台 3 個，單一窗口服務臨櫃洽公民眾，亦定期教育訓練同仁，加強櫃台人員處理各項申辦案件統合運用知能，均衡各櫃台業務量，期服務約 30,000 人次，平均處理時間 15 分以下，處理時間小於 5 分者佔 90%。

C. 申辦案件流程簡化：運用跨機關網路系統（如地政資訊網路系統、線上即時服務系統、戶役政資料系統、e化查報系統），辦理民眾陳訴案件及問題查報作業，提升服務處理及時性。

③服務人員專業度：為增進同仁對各項業務項目均能熟悉，俾能適時向民眾說明，告知完整資訊，提供親切服務，本所除派員參加市府舉辦之各項研習外，亦利用員工會議，彙整各課室業務法令製成測驗卷供同仁書寫，並現場由業管課室解說，增進同仁業務熟悉度。

## (2) 服務友善：

### ①服務設施合宜程度：

A. 於洽公等待區設置多媒體電視，播放市府與本所公共建設成果影片及法令宣導短片，供臨櫃申辦民眾觀看瞭解。

B. 服務櫃台放置紙筆及老花眼鏡，提供民眾填寫資料使用；同時考量行動不便之民眾臨櫃申辦案件需求，設置專用櫃檯供其使用。

C. 本所 1 樓中庭設置辦公廳舍各樓層配置圖及本所服務時間標示牌，提供民眾瞭解區公所服務時間及樓層課室情形，便利洽公使用，同時亦於 1 樓南和路及後門設置無障礙坡道及愛心鈴，服務，建立無障礙洽公環境。

D. 配合市府推動 4G 智慧城市計畫於區政大樓各樓層設置共 45 處 Beacon，推播訊息；亦於 1、2 樓設置「Tainan」WiFi，提

供民眾無線上網使用，

E. 本所 1 樓及喜樹圖書館 1 樓，設置 AED 設備（自動體外心臟除顫器），並完成本所同仁相關操作訓練，如遇緊急狀況可適時提供緊急救護及通報 119 救援。

② 網站使用便利性：

A. 依「行政機關電子資料詮釋及分類檢索規範」相關規定，將網頁分類檢索及電子資料詮釋等資料納入網站異動作業程序。

B. 本所網站版面設計以「使用者」為導向，建置機關及區里活動訊息，亦配合災防宣導需求，建置「防災防疫專區」，主動提供災害防救計畫、各里簡易疏散避難圖、登革熱疫情防治及防災宣導等相關資訊。

C. 調解聲請開放 e-mail、傳真等作業方式及市府「調解聲請平台」分案本區調解聲請案件，收件受理後安排調解時間，減免民眾到所辦理聲請作業，民眾無需前往區公所即可完成調解聲請服務，節省民眾時間。

D. 配合政府資訊公開法規定，本所網站設置「公開資訊專區」，主動盤點及開放依法應公開之公開性資料或無法規限制之業務資料。

E. 本所網站設置鄉親心聲及便民服務信箱，提供民眾於線上就區政及行政革新提出建言，並由專人（研考人員）負責每日收件轉相關課室依處理情形即時回覆。

F. 本所運用網路社群平台建置「黃金南區好行」Facebook 粉絲頁，配合進行政令宣導或區政活動、文化、人文景觀、地理環境介紹，行銷南區。

③ 服務行為的友善性：

A. 配合資源共享政策，遴派同仁參加「臨櫃服務與電話禮儀接待技巧」相關研習，增進同仁電話禮儀與服務接待禮儀的友善性。

B. 依電話禮貌測試量表進行跨機關電話接聽禮貌測試，測試情形陳核區長，並就缺失項目會請各課室主管督促所屬檢討改善。

C. 對年長者、行動不便之民眾，可利用本所愛心鈴服務，本所志工接獲愛心鈴通知，即先行至門口瞭解民眾的服務需求或洽辦事項，並通知相關業務之承辦人員接續服務。

④服務資訊透明度：

A. 資訊公開：

(A) 本所網站便民服務/各項業務查詢及標準作業流程建置各課業務之標準作業程序，提供民眾辦理區政業務之標準作業程序 (SOP)、流程及相關表件資料下載等資訊，共 43 項。

(B) 本所 1 樓中庭設置辦公廳舍各樓層配置圖及本所服務時間標示牌，提供民眾瞭解區公所服務時間及樓層課室情形，便利洽公時使用。

(C) 配合政府資訊公開法規定，本所網站設置「公開資訊」，內含預算決算書統計報表、支付或接受之補助、性別統計專區、地方發展經費等 19 項資料。

(D) 本區喜樹圖書館提供「館藏查詢」、「圖書預約」網路服務，包含讀者線上預約調閱、圖書續借、讀者資料查詢等，便利讀者查詢、借閱、領取圖書資料。

(E) 將本所之組織、職掌、地址、各課室各業務承辦人姓名及電話分機號碼、傳真、網址等資訊公開於網站俾利民眾利用。

B. 資料開放：

(A) 盤點地方發展經費各里運用情形提供市府統一公佈於臺南市政府「資料開放平台」。

(B) 本所網站連結市府「臺南市政府資料開放平台」、「廉政倫理事件公開專區」及「清廉共同監督專區」，提供民眾對政府資訊「知」的權利及參與公共政策互動回應之多元網路參

與管道。

C. 案件查詢管道：

(A) 民眾臨櫃洽辦事項，由櫃台人員或業務承辦人（或代理人）就民眾詢問事項即時回應說明。

(B) 民眾以電話查詢申辦事項，轉接業務權責課室之承辦人員接聽處理，就民眾詢問事項即時回應說明。

(C) 民眾以書面、e-mail 投書案件、網站反映或陳情案件及 1999 線上即時服務系統通報案件，比照公文管理作業方式，由專人（研考人員）列案追蹤處理情形及回覆陳情人。

D. 延伸服務項目：

(A)「一次告知」服務：民眾申辦項目繳送表件如有不足時，由同仁就其繳送表件全部檢視後，就缺件項目提供「一次告知」單，避免民眾來回補件。

(B) 志工服務區除設置傳統血壓計，由志工協助民眾作血壓量測或民眾自行操作量測，自主關懷健康外，亦配合臺南市政府衛生局遠距健康照護智慧寬頻應用城市計畫，設置 Smart 健康站，提供民眾下載 APP，就可上傳雲端記錄血壓與隨時追蹤自己的健康狀況。

2. 個別評核構面/服務遞送：

(1) 服務便捷：

① 建置單一窗口整合服務：

A. 民政課：依業務屬性設置里幹事單一服務窗口、智慧型排隊系統之役政服務窗口及調解聲請服務窗口等 3 類，協助受理民眾申辦里政業務事項，兵役問題處理及調解服務。

B. 社會課：設置智慧型排隊系統服務窗口，由志工協助臨櫃申辦案件抽取號碼，依序叫號至櫃台統一提供民眾社政業務申辦、諮詢服務。

C. 經建課：設置稻田多元化利用計畫休耕轉作申報窗口，主動通知農戶辦理申報及資料建檔(每年1-2月份及6-7月份)，



並配合南區國稅局開設綜合所得稅申報代收服務（每年 5 月份）窗口及因風災、水災、旱災等臨時性天然災損受理窗口。

D. 本區喜樹圖書館設置圖書流通櫃台，提供圖書流通(借書、還書)及通閱(跨區預約、調閱圖書)服務，並設置書籍查詢電腦，提供民眾館藏書籍查詢服務及 24 小時受理還書服務。

E. 網站服務：本所網站設置鄉親心聲及便民服務信箱，提供民眾就區政建議，由專人（研考人員）負責每日收件轉由相關課室處理，依處理情形即時回覆。

### ②減除申辦案件需檢付之書表謄本：

A. 就民眾申辦事項，運用各機關資訊系統（如全國社政資訊整合系統、地政資訊網際網路服務系統、本所建檔農戶休耕申報書證資料）進行申報資料電子查驗作業，可減少民眾申辦業務佐證資料之檢附處理；如涉及財稅資料或戶籍謄本等個資相關資料時，在民眾同意委託下由本所函文有關單位協助取得，解決民眾申請困擾。

B. 民眾辦理農戶休耕申報，如申辦人未提供農戶資料或土地所有權狀，可由全國糧政跨區域服務平台或地政資訊服務系統查詢農戶或土地所有權人資料等，減少民眾書證謄本之申請作業及繳交，節省民眾資料準備時間。

### ③開發線上申辦或跨平台通用服務：

A. 盤點第一線服務機關共通性申辦業務，將申請書、申辦流程等資料提供市府研考會，置於臺南市線上申辦整合系統，供民眾下載使用。

B. 調解申請開放 e-mail 或傳真方式之聲請，民眾無需前往區公所即可完成調解聲請服務，節省民眾時間，簡化申辦流程。本所網站亦連結市府「調解聲請平台」，受理民眾調解案件線上聲請。

C. 本區喜樹圖書館提供「館藏查詢」、「圖書預約」網路服務，包含讀者線上預約調閱、圖書續借、讀者資料查詢等，便利

讀者查詢、借閱、領取圖書資料。

(1) 服務可近性：

①在地化服務：業務承辦與里幹事定期訪視轄內列管獨居長者，亦於每年歲末與寒、暑假期間，結合里、社區志工及民間慈善團體，辦理獨居長者關懷照顧、住宅修繕及環境整理。

②專人全程服務：本所依社政業務及役政業務屬性於智慧型排隊系統分別取號，依序叫號至單一窗口洽辦，由櫃台人員受理民眾申辦事項，並秉持「一處收件、全程服務」精神，縮減民眾申辦時間及流程。

③主動服務：

A. 身障永久換證採用隨到隨辦、立即發證的方式辦理，倘民眾不耐久候，即由里幹事送證到府。

B. 配合鄰長會議或里、社區集會、節慶及寺廟活動進行市政建設及登革熱防治、人口政策、性別平等政策、防汛沙包回收、環境衛生宣導。

C. 定期檢視本所網站內機關新聞、活動消息及鄰里社區等資訊，並由專人隨時進行資料更新。

(2) 服務成長及優化：

①突破成長：

A. 為提供弱勢家庭修繕服務而成立的南區行善團，係媒合各界善心資源，達成改善弱勢民眾住居安全的目的。

B. 因「災」制宜，與民間救難團體(ADS 國際潛水學校聯盟、中華民國水中運動協會)、旅宿業(揚悅大飯店、楓華沐月台南行館、臺南勞工育樂中心)、通訊傳播團體(中華民國業餘無線電促進會南部分會)簽訂防救災支援協定，除提供受災戶完善照顧外，亦提供多元且完善救災設備，擴大防災救災能量。

②優質服務：本所考量防災救災之即時性，設置 4 處(區公所、明亮里活動中心、喜樹萬皇宮及灣裡聯合里活動中心)

沙包領放處，提供民眾因應颱風、豪雨災害時，可就近自行領用沙包，另為避免棄置沙包影響環境，領用時亦要求民眾應送回沙包領放處，沙包回收率 90%。

### 3. 個別評核構面/服務量能：

#### (1) 內部作業簡化：

①利用所務會議、里幹事工作會議及員工會議等多元管道，就區政、里政業務推動情形，檢討服務流程及作業簡化，蒐集機關成員意見研議精進措施，減省不必要的審核及行政程序。

②本所召開所務會議、里幹事工作會議及員工會議，會議之工作報告以「簡報或文字、圖表檔案」投影方式呈現，不提供紙本之會議資料，減省紙張使用，響應低碳環保政策。

#### (2) 服務精進機制：

①每月里幹事工作會議，召集里幹事就區政、里政及里內民眾反映意見討論彙集，研議創新服務精進作為，並就區政工作項目由各課安排主題進行教育訓練，強化里幹事業務推動之職能。

②鼓勵本所同仁就區政總體服務、各課承辦業務或辦公環境、設施等方面，檢視其服務措施、服務流程等軟性服務及環境、設備等硬體設施項目，向所屬主管或業務承辦人提出服務改進創新意見，由所屬主管（業務承辦人就創新意見陳報其所屬主管討論定案）配合所務會議提出討論，本所同仁所提創新意見，經所務會議討論決議施行及有具體成效者，由為民服務業務承辦人簽報獎勵事宜，相關獎勵事項（如辦理表揚、敘獎或納入年度考績評核等）會請所屬主管建議之，並簽陳區長核定辦理。

### 4. 個別評核構面/服務評價：

#### (1) 服務滿意情形：

①本所設置服務滿意度調查問卷，由志工提供臨櫃洽公民眾

對本所洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等項目（10 項問題）填寫意見，彙整分析後就民眾提列相關意見，於所務會議報告。

②本所除於門口設置意見箱外，亦於網站建置便民服務信箱、鄉親心聲，供民眾留言並由專人每日檢視，並就民眾留言情形或所提之服務建議，會辦業管課室處理，並依會辦處理情形簽核後即時回覆，並就民眾接覆情形如有後續回應情形，參列為服務滿意度，民眾建議事項如具公益性及可行性，納入區政業務檢討改進。

③為瞭解內部同仁對本所洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等項目（10 項問題）意見，亦提供調查問卷供同仁填寫。

④為瞭解活動（如鯤喜灣活動之社區小旅行）辦理成效，提供紙本問卷或線上問卷。

（2）意見回應處理情形：相關調查問卷均由專人檢視，並就民眾留言情形或所提之服務建議，會辦業管課室處理，並依會辦處理情形簽核後即時回覆，並就民眾接覆情形如有後續回應情形，參列為服務滿意度，民眾建議事項如具公益性及可行性，納入區政業務工作檢討。

#### 5. 整體評核構面/開放創新：

##### （1）開放參與：

①本區年度活動鯤喜灣樂活文化季，透過公民審議、開放參與，邀請國立臺南大學進入活動討論，共同籌劃活動內容。

②與臺南市政府環境保護局合辦「低碳家園暨節電空間改造」參與式預算計畫。

##### （2）創新性：

①本區年度活動鯤喜灣樂活文化季，結合灣裡美食業者，由業者端出遠低市價之折扣價格，藉此推廣灣裡地區庶民美食，行銷南區，多元提升為民服務廣度。

## 參、管考規定

一、平時查核：民眾以書信、e-mail、網站、電話、市府線上即使服務系統（1999）或民眾滿意度調查表等方式，反應同仁為民服務工作優良或欠佳表現情形者，由為民服務業務承辦人就民眾所敘述情形，轉知所屬主管查證或當事人說明，就查察情形簽陳區長，優良表現情形簽報獎勵事宜，相關獎勵事項（如利用員工會議公開表揚、敘獎或納入年度考績評核等）請所屬主管建議，並簽陳區長核定辦理；欠佳表現情形責由所屬主管加強輔導及觀察，後續服務行為或表現列入其平日工作考核或年度考績評核參考。

二、年度查核：配合市府辦理年度為民服務不定期現場評核，接受評核。

## 肆、未來努力方向

區政服務工作小至清潔環境、社福救助案，大到里鄰基礎建設、防災、救災因應等層面，都由區公所進行第一線的服務及處理，區公所為區級政府，所扮演之角色為市政溝通、推動的橋樑角色，故本所向以主動積極、創新求變精神，推動為民服務工作，並結合里、社區的共同參與，宣導市政建設，發揮1+1大於2的功能。

故區政服務應以民眾的需求為著眼，以「民眾觀點、創新服務」、「一處受理、全程服務」及「多元管道、同步服務」原則為民服務，並建立橫向、縱向之協調聯繫及資源整合，協助市府政策宣導及推行，落實為民服務工作推動，以提升區政服務滿意度。

未來，本所仍將以追求服務品質與民眾滿意度之提升為目標，並配合臺南市政府整體規劃，建設優質南區新門戶。

## 伍、附件

本所提升服務品質實施計畫預期目標表。

## 臺南市南區區公所提升服務品質實施計畫預期目標表

機關（單位）屬性：整體服務機關

構面指標		項目	具體作法	預期目標
個別評核構面	基礎服務 (200)	服務一致及正確	<p>一、申辦業務標準作業流程訂定：                      (一) 區政業務訂定標準作業流程，並於本所網站建置業務標準作業流程等資訊期達45項。</p> <p>二、服務及時性：                      (一) 隨到隨辦一如市民卡、身障永久換證。                      (二) 民眾臨櫃申辦案件，由志工協助抽取號碼牌，經由智慧型排隊系統依序叫號至單一窗口洽辦，簡化申辦流程。                      (三) 運用跨機關網路系統，提升服務處理及時性。</p> <p>三、服務人員專業度：除派員參加各項職能研習外，並利用員工會議提供各課業務法令測驗卷供同仁書寫。</p>	<p>一、區政業務提供標準作業流程，確保服務一致及正確，讓同仁與民眾有標準遵循，確保行政可行性。</p> <p>二、服務人員提供專業、及時服務。</p> <p>三、檢視單一窗口服務績效。</p> <p>四、辦理 2 次服務人員專業度測驗。</p>

		服務友善	<p>一、服務設施合宜程度：辦公廳舍環境、公有環境設施因洽公民眾差異性設置不同裝置，方便民眾使用。</p> <p>二、網站使用便利性：</p> <p>(一) 以「使用者」為導向之網站設計。</p> <p>(二) 資訊檢索服務多元性與便利性。</p> <p>(三) 調解聲請開放多元管道、建設及活動訊息多管道宣傳，擴展線上服務量能。</p> <p>(四) 利用社群平台建立粉絲頁，主動提供各項訊息。</p> <p>(五) 網路連結與參與應用情形。</p> <p>三、服務行為的友善性：</p> <p>(一) 服務人員禮貌態度：臨櫃服務、電話接聽服務及愛心鈴服務分項講解。</p> <p>(二) 電話接聽禮貌測試及民眾滿意度調查。</p> <p>四、服務資訊透明度：</p> <p>(一) 資訊公開。</p> <p>(二) 資料開放。</p> <p>(三) 案件查詢管道。</p> <p>(四) 其他友善性延伸服務共2項。</p>	<p>一、維護本所各項軟硬體設備，預期100%功能正常。</p> <p>二、辦理「臨櫃服務接待技巧」研習。</p> <p>三、依社政業務、民政業務、人文業務及經建業務分類提供申辦一次告知單。</p> <p>四、跨機關電話禮貌互測30人次。</p> <p>五、粉絲頁追蹤人數達5,000人。</p>
服務遞送 (300)		服務便捷	<p>一、依業務屬性建置單一窗口，整合服務。</p> <p>二、減除申辦案件需檢附之書表謄本。</p> <p>三、開發線上申辦或跨平台通用服務：</p> <p>(一) 盤點第一線服務機關共通性申辦業務，置於臺南市線上申辦整合系統區公所專區，供民眾使用。</p> <p>(二) 跨平台通用服務。</p>	<p>一、線上申辦整合系統區公所專區發佈依法令應公開資訊。</p> <p>二、提升線上系統使用率。</p>
		服務可近性	<p>一、在地化服務：設置專人(業務承辦、里幹事)定期訪視轄內列管獨居長者與維生器材民眾，並結合里、社區志工及民間愛心團體關懷獨居長者。</p> <p>二、專人全程服務：單一窗口整合服務、主動服務精神。</p> <p>三、主動服務：身障永久換證及市民卡現場製發，政令宣導、網站訊息主動更新。</p>	<p>一、訪視轄內使用維生器材之居民，宣導斷電時之應變處理以降低風險維護健康。</p> <p>二、以提升服務質量為主，而非僅追求數量。</p>

		服務成長及優化	一、突破成長：成立南區行善團與公、民營旅宿業者、救難團體及通訊傳播團體簽訂支援協定。 二、優質服務：防汛、防災沙包領放處。	一、透過服務成長及優化，利用SWOT分析克服劣勢，結合民間資源，提供更優質服務。 二、持續提高沙包回收率。
	服務量能 (200)	內部作業簡化	一、運用多元管道蒐集機關成員意見： (一)配合各項會議適時檢討並集思廣益研擬改善策略。 (二)內部會議之會議資料以投影方式呈現。 二、行政流程簡化或改造： (一)電子化會議。 (二)電子化宣導。	一、檢討會議 16 場次 二、電子化會議 50 場次。 三、設置 LED 電子化宣導設施 15 處。
		服務精進機制	一、配合各項會議適時檢討並集思廣益研擬改善策略。 二、設立獎勵機制。	填寫工程標案執行情形追蹤一覽表與預定執行重大業務時程表，追蹤列管各項業務執行進度。
	服務評價 (200)	服務滿意情形	一、運用多元管道定期進行滿意度調查：包括問卷、網站平台及機關內部調查等管道。 二、蒐集新聞媒體有關區政報導，掌握民意動向。 三、專案問卷調查：辦理活動時，提供問卷讓參加人員回饋意見。	一、問卷內容涵概本所洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等 10 問題。 二、來源多元化。
		意見回應處理情形	一、現場提問或電話詢問者即時說明處理。 二、以書面、e-mail、網站反映依詢問方式回覆。 三、市府「線上即時服務系統」通報案件作系統回覆。	即時回覆，民眾建議事項如具公益性及可行性，納入區政業務工作檢討。
整體評核構面	開放創新 (100)	開放參與	區政透過公民審議、開放參與方式集思廣益。	活動之辦理與預算之執行邀請公民共同籌劃。
		創新性	一、結合產、官、學、民辦理鯤喜灣樂活文化季活動。	結合美食業者、學校、民間團體，促進觀光，發展多元化為民服務管道，提升服務品質，擴大服務廣度。

備註：

一、具體作法請參考國發會「**第二屆政府服務獎實施計畫**」評審標準規劃撰寫。

二、各實施對象應於每年 4 月底前完成當年度實施計畫審定，並將本表檢附於計畫之後。