



106 年「為民服務」白皮書

類別：整體服務類

臺南市安定區公所

中華民國 106 年 1 月

★ **基本資料** ★

臺南市安定區公所					
機關首長	柳世雄	職稱	區長	電話	06-5921116#201
機關地址	74544 臺南市安定區安定里 59 號				
機關網址	http://www.tainan.gov.tw/anding/				
機關員額	共計 85 人(含約聘僱及臨時人員)				
總預算	新台幣 84,545 千元				
聯絡人	曾怡靜	職稱	課員	電話	06-5921116#253
E-MAIL	sirayapyuma@mail.tainan.gov.tw				

機關組織圖



為民服務安定進行式

安定進行式 ANDing

積極 X **新穎** X **多元** = **健康** + **安全** + **關懷**
Active X New X Diverse



Active **積極** 訪視獨居老人，盡力解決就醫困境

醫路相伴、溫馨安定—獨居長者陪醫專車



健康



New 公私合作創雙贏，彈性安全的**新穎**借閱模式

書香安定、便利閱讀—便利商店取、還書



安全



Diverse 開闢**多元**管道、跨界合作，改善生活品質

安定行善、行繕安定—弱勢家庭居家修繕



關懷

壹、機關業務現況簡介

一、前言

為民服務的本質是什麼？是安定區公所自縣市合併升格後，不斷尋找的自身定位。身為距離民眾最近的第一線服務機關，是否僅能遵循以往的腳步、限縮在例行性的庶務工作裡？

經過召集專家學者與居民的圓桌論壇、訂定為民服務白皮書，漸漸型塑新的組織願景、打造新的組織風氣及簡化各類行政流程。進一步化被動為主動，尋求跨機關、跨領域合作，創造新穎的多元服務模式，補強政府因法規限制而未能善盡的職責。

這樣的蛻變讓安定區公所入圍第五屆、第七屆政府服務品質獎，每一次的經驗都彌足珍貴。然而最珍貴的仍舊是居民的生活品質提升了、笑容多了，不再拒公部門於門外，甚至願意加入我們的行列，一同行善、傳播愛。

為民服務的本質是什麼？是熱忱、真誠與設身處地的著想，是積極、變通與跳脫框架的行政革新，不管白天還是黑夜，安定區公所為民服務的花火永不止息。

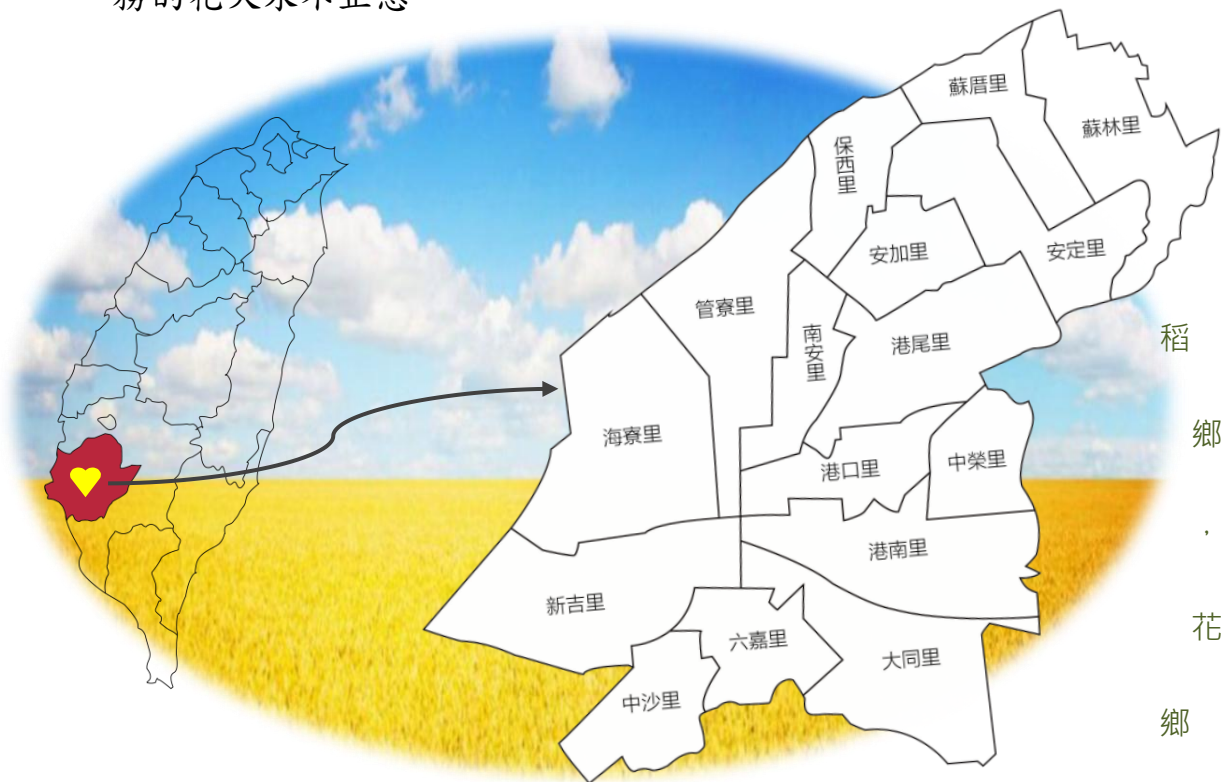


圖 01-臺南市安定區地理位置圖

二、歷史沿革

「安定」昔為平埔西拉雅族目加溜灣社屬社「直加弄社」的舊地，明鄭時期漢人沿台江內海在犁頭標社(今安定里領寄東邊)開拓灣港，至清初仍為「台江」的渡頭，直到「台江」於道光三年(公元1823年)，因曾文溪(原名灣裡溪)氾濫改道，注入大量泥沙後，陸續填平，「直加弄」遂失漁港功能，變成農村。(圖01)

在行政區域上，明鄭時期「安定」屬「永定里」，清初改「永定里」為「安定里」，「安定」之名首度出現史籍；稍後分成東西兩堡，「安定」劃屬「諸羅縣安定里東堡」，不過習慣上仍沿「直加弄社」平埔社名而稱「直加弄」或「加弄」(cloan)，直至民國9年(1920)地方制度改制，始易稱為今名「安定庄」，戰後再沿此改為「安定鄉」，民國99年12月25日，因臺南縣、市合併，改「安定鄉」為「安定區」。(圖02、03)



圖 02-安定區長興宮瘟王祭



圖 03-安定區真護宮王船祭

三、本所為民服務業務內容：

業務項目	服務內容
民政及人文課	1.掌理自治行政、選舉、里行政、區里民活動中心經營管理、區政諮詢委員相關業務、原住民與客家事務行政、兵役行政、宗教禮俗、民防、災害防救、環境衛生、殯葬管理、及其他有關民政事項。 2.掌理人口政策宣導暨移民生活輔導、慶典活動、史蹟文獻、教育文化、國民體育、運動場館維護管理、文化藝術、社區藝文、觀光宣導、圖書管理、文化館舍維護、社教終身學習及其他有關文化事項。

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、勞工行政、就業輔導及其他有關社政事項。
農業及建設課	<p>1.掌理與農不可分離、產業文化、畜牧及養殖漁業業務(含設施容許使用審查及災害查報)、野鼠防治、野生動物保育、調整耕作制度活化農地計畫、農業用地作農業設施容許使用審查、農業用地作農業使用認定及核發證明、農機免營業稅用油憑單申請及換發、農業推廣、稻作種植、農藥販售管理、農情調查(報告)、農業災害查報、林業保育及其他有關農業事項。</p> <p>2.掌理土木工程、水利工程、公共設施、基層建設、都市計畫、都市更新、非都市土地之規劃、違章建築查報、使用分區證明、公園及停車場管理、樹木修剪、雜草清除、道路巡修坑洞修補、雨水下水道、區域排水疏濬清淤、區內公共工程測設監造、災害防救業務及搶修搶險、路燈管理、道路挖掘、路權申請、雨水下水道、側溝纜線附掛、市場管理、工商管理、公用事業、公營事業、公平交易、消費者保護、度量衡業務、交通管理及其他有關基層建設事項。</p>
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、法制、調解行政、國家賠償、訴願、研究考核發展、公共關係、資訊管理、行政革新、為民服務及不屬於其他課室事項。

貳、提升為民服務品質計畫內容

一、基礎服務

(一) 服務一致及正確

1. 標準作業流程訂定情形：

徹底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。

針對申辦案件或內部行政工作，檢查或檢討各項作業程序及申請表單，並將各項標準作業規範建置於機關網站，提供民眾申辦參閱。

確實建立職務代理人制度，方便民眾洽公、落實分層負責，簡化作業流程。

2. 服務即時性：

加強櫃台服務效能，縮短案件處理時間。

設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，加強櫃台人員處理各項申辦案件統合運用知能，均衡各櫃台承辦業務。

3. 服務人員專業度：

建立專業、親切、具責任感之優質形象服務人員，每年辦理研習、訓練或觀摩，學習優點，增進效能，改進服務品質。

充實知識管理平台，全方位蒐集相關資訊，提供同仁業務查詢與經驗分享，提升工作效能。

配合業務發展研訂年度訓練計畫舉辦各類講習及訓練，以加強人才培育，提升同仁專業知能。

(二) 服務友善

1. 服務設施合宜程度

充實服務設備及設施，如宣導資料、申請書表範例，置放服務台及書寫台、設置飲水機、影印機等，並進行辦公室室內植栽及環境綠(美)化。

申辦動線規劃妥適並符合民眾使用習慣，服務標示(含雙語標示)清楚且正確，設置多功能會議室，機動運用，提供多元化之服務。

定期維護與修繕各項無障礙設施，如無障礙坡道、愛心鈴及無障礙盥洗室等。

2. 網站使用便利性

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。

全文檢索提供檢索進階說明、檢索功能使用範例等，以方便民眾操作使用。分類檢索提供民眾以層級化、結構化分類搜尋所需資訊。

維持本所網站符合無障礙網頁規範，提供無障礙網頁服務，擴大服務對象。

3. 服務行為的友善性

民眾臨櫃洽辦案件時主動親切打招呼及協助引導民眾洽

辦業務，推行服務禮貌運動，檢討改進以提升員工服務品質。

推動基層公務員行動服務機制，針對有需要民眾提供主動到府服務。

藉由不定期為民服務考核及辦理電話禮貌測試，惕勵同仁提升服務品質，建立楷模形象，激發同仁榮譽感。

4. 服務資訊透明度

(1) 資訊公開

配合「政府資訊公開法」第七條規定，於本所網頁建置主動公開資訊專區，主動公開相關資訊於網站，並隨時更新資訊。

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、平面圖等皆適切公開於網站使民週知。

網路資訊正確性，使各項業務申請書紙本與網站資料一致，維持最新資訊，儘量降低一般（實體）資訊及網站資訊明顯過期比例。

(2) 資料開放

配合政府資料開放政策，於本所網頁右側連結國家發展委員會「政府資料開放平臺」、「公共政策網路參與平台」、臺南市政府「資料開放平台」等平台供線上查詢、互動。

盤點各項資料提供市府一級機關彙整後統一公佈於臺南市政府「資料開放平台」。

(3) 案件查詢管道

加強申辦資訊公開明朗，各項申辦事項應檢附證件、作業流程、作業期限及作業規定等相關申辦資訊，完整刊登於本所網站供民眾查詢。

提高案件處理進度的公開度、多元查詢管道及加強回應結果處理時效。

受理案件後提供申請人收件確認訊息，且處理案件超過標準作業時間主動告知申請人。

二、服務遞送

(一) 服務便捷

1. 單一窗口整合服務

考量服務流程的便捷度，推出綜合窗口及專辦業務窗口受理服務，同時兼顧服務的整合及全功能程度，以提供更優質的便民服務。

開設跨機關整合服務單一窗口，受理廟會或大型活動，一次召集各權責單位協調，免去民眾奔波、久候之困擾。

2. 申辦案件書表謄本減量

檢討民眾申辦案件時檢附書證謄本之必要性，減少附繳之紙本書表、證、謄本數量，持續推動網路表單下載、線上申辦、免書證免謄本服務，以去除民眾在機關間往返奔波，以達到簡政便民的目的。

3. 線上申辦及跨平台通用服務

機關提供線上各項業務申辦服務諸如表單下載、服務申辦、網路報名，取件通知等服務。

建置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率，配合市府政策，開辦線上申辦及線上支付服務。

宣導民眾善用電子參與途徑，諸如線上申辦、留言板、首長信箱、民意論壇、網路報名及線上問卷等。

(二) 服務可近性

1. 客製化服務

針對未符合現行社會福利措施條件，但實際上屬於弱勢家庭者，進行居住環境健康檢查，如需修繕者可媒合民間企業、非營利組織及各界善心人士共同協助。

2. 專人全程服務

為照護區民健康，推出獨居長者陪醫服務，由專人全程陪伴掛號、就醫、批藥，並事後關心用藥情形等。

3. 主動服務

調查民眾需求，主動提供服務，針對安定週邊南部科學工

業園區人口越來越多，推出便利商店取、還書服務，民眾可不受限於安定區圖書館開閉館時間取書或還書。

（三）服務成長及優化

1. 突破成長

為提供便利商店取、還書服務，首先與統一超商合作放置還書箱措施，進一步與全家便利商店合作線上取還書系統，最後推廣至全區 12 家便利商店全面開通服務，克服異業結盟、協調內部人力調派等各項困難後，順利實施。

為提供弱勢家庭修繕服務而成立的安定行善團，媒合各界善心資源與人力，達成改善弱勢民眾住居安全的目的。進一步受到市府重視並推廣至全區皆成立行善團。

2. 優質服務

除臨櫃申請外，各項業務考量民眾申辦效益，提供下里服務或是線上申辦。

加強各項軟硬體設備，讓民眾有更舒適便利的洽公環境。

三、服務量能

（一）服務內部簡化

1. 流程簡化

通盤檢討各課室業務申辦流程，整併繁瑣的申辦程序，減少民眾等待時間。

定期召開為民服務品質會議，檢討各項申辦案件書表減量措施。

（二）服務精進機制

1. 創新小組

因應現今民眾越來越多的需求、增進同仁辦理業務的效率及打造舒適的洽公與辦公環境，組成安定區公所創意小組，定期舉辦創意小組會議，提出各項為民服務改善措施。

四、服務評價

（一）服務滿意情形

定期辦理民眾意見及滿意度調查，利用臨櫃、網路、問卷

或電話訪問，並強化問卷內容公正性、測量方式之妥當性；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，以做為改進服務措施及提升整體滿意度之參考。

掌握民意動向，蒐集新聞媒體有關區政報導，提供首長作為施政參考。

(二) 意見回覆處理情形

建立民眾意見及抱怨處理機制、民眾意見反應區(留言板、首長信箱)、提供網路投票及民意調查，力求減少處理時間成本，降低民眾抱怨頻率，做即時有效的處理。

建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。