

102 年「提升政府服務品質」 實施計畫

類別：第一線服務機關

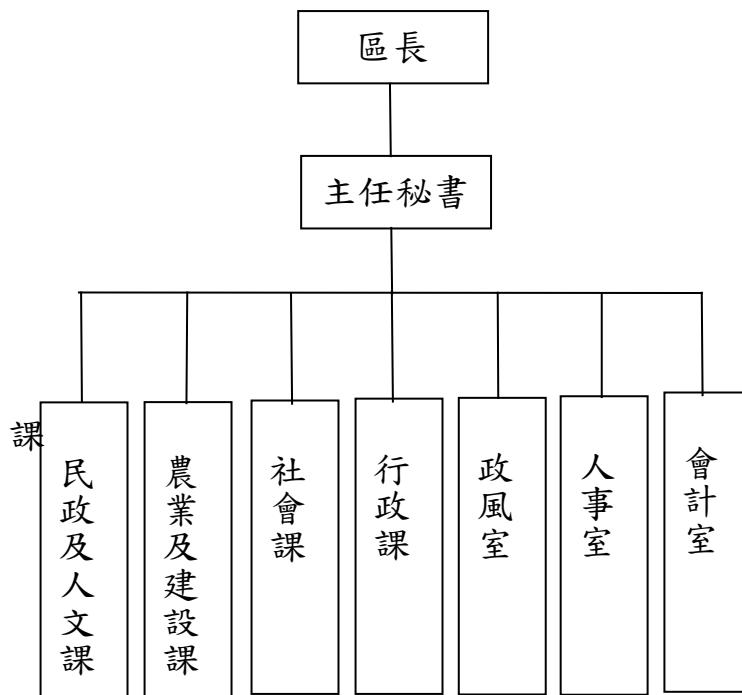
臺南市新化區公所

中華民國 102 年 4 月

基本資料

機關名稱	新化區公所	首長	姚 溪 海	職稱	區 長
機關地址	台南市新化區中山路 130 號				
機關網址	http://www.sinhua.gov.tw/				
機關員額	共計：80 人（含約聘僱、技工、工友及臨時人員）				
總 預 算	124,918 千元				
聯絡人	林 佩 吟	職稱	助 理 員	電話	(06)5905009
E-mail 位址	peinging@mail.tainan.gov.tw			傳 真	(06)5908067

機關組織圖



註：如有附屬機關，請一併列出。

壹、為民服務業務現況簡介

一、新化區簡介

新化區舊稱「大目降」，在西拉雅語為「山林之地」之意，可見「山」與「林」在新化區的整體面佔有絕對多數之比率。本區面積約 62 平方公里，東面有山、西面為平地，以農業活動為主，工商業為輔，民風純樸，轄內共劃分為 20 個里、253 鄰、人口數約 4 萬 3,915 人。

日治時期，新化是新化郡 9 個鄉鎮行政官署所在地，因此，新化區除了擁有美麗的山林自然景觀外，所孕育之歷史文化內涵更是值得細細品味。近年來新化區努力推動的大目降文化觀光計畫，重點在於整合歷史文化軸帶的新化老街、新化街役場及楊逵文學館等文化資產，進而連結虎頭埤風景區、新化林場、大坑休閒農業特區及木架山自行車道等山區自然景觀，讓文化與觀光發展相輔相成。除此之外，積極致力於地方的藝術文化活動，與區內國中、小藝術與人文教學結合，扎根教育基層，期在創造區域性經濟價值之餘，亦提升區內居民的心靈層次，發展出屬於新化區特有的文化觀光產業。

二、業務項目

本所共分為四課三室，分別為民政及人文課、農業及建設課、社會課、行政課、人事室、會計室、政風室。以下簡述業務項目：

(一) 民政及人文課：自治行政、選舉、區級災害防救、里活動中心經營管理、環境衛生宣導、調解服務、殯葬業務、禮俗宗教、祭祀公業、兵役行政、地政、三七五減租、民防、非都市土地管制、原住民與客家業務、圖書管理、國民教育、體育、文化藝術、社區藝文、慶典活動、史蹟文獻、觀光宣導及其他有關民政及文化事項。

(二) 農業及建設課：農林漁牧調查及管理、農業推廣、土木工

程、交通管理、水利及道路工程、建築工程、養護工程、路燈及行道樹管理、運動場館及活動中心興修、違章建築查報、公園維護及管理、停車場管理、工商管理及其他有關農業及建設事項。

(三) 社會課：社會行政、社會福利、社會救助、全民健康保險、國民年金、勞工行政、社區發展、社區活動中心經營管理、新移民業務、人民團體輔導、災民收容安置、就業輔導及其他有關社政事項。

(四) 行政課：文書、印信、檔案、庶務、會議、出納、研考、資訊、法制、公共關係及不屬其他各課、室事項。

(五) 人事室：辦理人事業務。

(六) 會計室：辦理關於歲計、會計及統計等事項。

(七) 政風室：辦理政風業務。

三、服務理念

(一) 建立同仁為民服務共同願景，勉勵所有同仁不斷改善服務品質。

(二) 以簡政便民為理念，希望以不斷精進的服務提升民眾對行政機關的信任度與滿意度。

(三) 以民眾需求為導向，站在民眾角度思考，體會並重視民眾所需。

貳、提升為民服務品質計畫內容

一、優質便民服務

(一) 服務流程

1. 服務流程便捷性

(1) 服務台設置於明顯處且高度適宜，積極協助洽公民眾。

(2) 調整社會課及里幹事座位，整合社會福利申請流程，減少民眾洽公時間、縮短程序。

(3) 落實一次告知單開立程序，減少申請人申辦過程補件次數

(4) 依民眾申請項目分類裝訂申辦案件書表，避免民眾遺漏

應附證件。

- (5) 確實落實職務代理制度，同仁相互支援，紓解業務高峰期之申辦人潮，縮短民眾等待時間。
- (6) 提供圖書通閱，甲借乙還之服務。
- (7) 提供新化區文學地景專業導覽，一處登記安排全區服務。
- (8) 民眾臨櫃服務一次OK，檢討民眾申辦案件時檢附書證謄本及財產所得必要性。
- (9) 提供單一窗口服務。協助民眾在行動載具上可快速取得政府服務。

2.服務流程透明度

- (1) 於服務場所及機關網站提供承辦單位及電話。
- (2) 提供各類民眾陳情案件現場、電話查詢。
- (3) 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息；並主動告知申請人資料是否齊全、辦理時間等相關訊息。

(二) 機關形象

1.服務場所便利性

- (1) 環境綠美化及提供舒適、明亮、整潔、具特色的洽公場所。
- (2) 將一樓洽公大廳全面改善為低櫃檯，民眾洽公座椅全面更新。
- (3) 課室位置、服務人員、方向引導等標示正確、易於辨識，且全面提供雙語標示服務。
- (4) 申辦動線規劃改善，服務人員及志工全程引導。
- (5) 核心設施：櫃台矮化、民眾洽公座椅、洽公車位、盥洗室、哺乳室、無障礙設施（殘障坡道、電梯、專用停車位、愛心鈴、點字設備、身障專用盥洗室等）；提升各項設舒適性與便利性。
- (6) 一般設施：設置服務台、書寫台、電腦、網路、飲水機、影印

機、停車位、諮商室；宣導資料及文具用品供民眾使用。

(7) 區公所及圖書館無線網路設備服務提供。

(8) 電梯及電機每月定檢1次，消防每年定檢1次，飲用水每3個月定檢1次。

(9) 辦公場所全面採用 T5 省電燈具。

(10) 改善各項為民服務設備或設施時，考量「環境友善」因素，並融入環保作為。

(11) 不定期檢查及管理供民眾使用之各項核心設施及一般設施，確保設施品質。

2.服務行為友善性與專業性

(1) 提升服務禮貌，建立以服務導向之工作觀。

(2) 臨櫃服務人員站立迎接顧客並主動詢問洽公業務。

(3) 服務台人員及志工主動詢問民眾洽公業務並全程引導。

(4) 承辦人專業訓練，各承辦人熟知各項辦理業務內容主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。

(5) 職務代理人員專業訓練。

(6) 主動聯繫、通知及提醒民眾應辦理事項及注意事項，提供年長者及行動不便者到府服務。

(7) 提供「一次告知」服務，避免民眾來回補件情形。

(8) 有效列管人民陳情案件，並著重辦理時效。

(9) 提供新化區文學地景專業導覽，一處登記安排全區服務。

(10) 政府應主動關心服務到家，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。

3.服務行銷有效性

(1) 辦公場所提供各項文宣品，定期整理且無髒亂。

(2) 透過多元化的傳播管道進行宣導例如網站、電視、跑馬燈、

海報、宣傳布條。

(3) 網站發布最新消息加強宣導民眾使用線上申辦服務項目。

(4) 藉由共同辦理或協辦公益或社區活動進行施政宣導。
例如於辦公場所、里辦公處、里活動中心張貼海報宣導。

(5) 資訊上網公開、宣傳單張明確放置。

(6) 成立 fb 粉絲專頁。

(三) 顧客關係

1. 民眾滿意度

(1) 設計服務滿意度調查表，分析調查結果，改進缺失。

2. 民眾意見處理有效性

(1) 設置首長信箱及意見交流區，暢通民眾發言管道。

(2) 建立本所為民服務案件管制機制，定期追蹤管考；各類民眾反應事項，均依據本所為民服務管制案件程序辦理。

二、資訊流通服務

(一) 資訊提供及檢索服務

1. 資訊公開適切性與內容有效性

(1) 網站首頁建置公開資訊專區。

(2) 按資訊公開法補齊資訊至 96 年。

(3) 設置災害防治專區，使民眾瞭解災防資訊並積極培養民眾防災意識。

(4) 定期檢視更新各課室相關業務之網頁表單內容至最新版本，提供最新政策訊息。

(5) 機關網站公開登載服務措施、機關活動、文宣品、出版品，另其他重要資訊 1 種以上。

(6) 網站資訊內容及連結抽測正確件數達 14 件以上。

(7) 機關受理線上申辦案件後提供申請人收件確認訊息。

2. 資訊檢索完整性與便捷性

(1) 持續更新網路查詢各課室相關業務資訊內容，包括最新公告、相關法令、業務問答、申請表單、施政計畫與相關活動等資訊。

(2) 更新公所網站，提升資訊檢索完整度及頁面瀏覽舒適度、便捷度。

(二) 線上服務及電子參與

1. 線上服務量能擴展性

(1) 線上通報道路坑洞、路燈報修及排水溝清疏等案件，確保路平、燈亮、水溝通等民生基本需求。

(2) 提供國民年金、社會福利各項證明、停車證、長短期照顧服務、役男入出境、國民兵證書補發申請、替代備役證明補發申請等線上申辦。

(3) 民眾不出門能辦大小事，善用資通訊科技，持續創新政府多元服務管道。

2. 電子參與多樣性

(1) 提供電子首長信箱及意見交流區民眾參與管道。

(2) 成立 fb 粉絲專頁。

(3) 提供單一窗口服務，並設專人收件辦理。協助民眾在行動載具上可快速取得政府服務。

三、創新加值服務

(一) 創新（意）服務情形

1. 有價值的創意服務

(1) 提供創新、有效的服務。

(2) 快速回應民眾建議事項，經評估可行者，立即實施或改善。

(3) 採用科學化案件管理機制，不疏漏任何民眾申請或建議案

件。

(4) 圖書館提供多元資訊，如舉辦書展、讀書會、說故事等活動

(5) 建置楊逵文學館數位虛擬博物館，透過網際網路無遠弗界之功能，推展文學精神，讓民眾不出門而達到數位文化教育推廣目的。

(6) 利用本所社會福利試算表，主動告知民眾可申請補助項目。

(7) 調整社會課及里幹事座位，整合社會福利申請流程，減少民眾洽公時間、縮短程序。

2.服務措施延續性及標竿學習推動效益

(1) 每月區務會議公布表現績優同仁，建立所內標竿學習模範。

(2) 將民眾回饋意見列入本所提升服務品質改善參考，列入每月區務會議報告事項。

3.服務措施執行方法效能性

(1) 民眾反應意見於3天內處理並回覆。

(2) 提供申請補助民眾透過內政部相關系統查調戶籍謄本及財產所得，不需紙本檢附。

(3) 利用本所社會福利試算表，主動告知民眾可申請補助項目。

4.組織內部創新機制

(1) 每月區務會議公布表現績優同仁，建立所內標竿學習模範。

(2) 鼓勵同仁訂定個人或課室績效目標及研究發展報告，於每月區務會議分享並積極實踐。

(3) 建置本所社會福利試算表，協助同仁查詢各類社會福利補助。

參、管考規定

一、由本所推動小組分組進行各單位提升服務品質輔導及考核工作。

二、透過推動小組會議檢討為民服務工作、研擬改進方案。

三、各單位考核結果列入公務人員考績參考。

四、配合市府年度評獎作業，接受市府之考核、訪查與輔導。

肆、未來努力方向

- 一、提供優質便民服務：以便民服務為思考前提，持續改善服務流程，提升機關形象，加強顧客關係。
- 二、健全資訊流通服務：建置更便捷的資訊服務系統，持續增加電子參與項目，精進電子參與效能。
- 三、思考創新增值服務：不斷研發創意措施，簡化程序、時間、金錢、成本，以達簡政便民。

伍、附件

檢附本所提升服務品質實施計畫預期目標表（詳如附件1）。