

「提升政府服務品質」

實施計畫

類別：整體服務機關

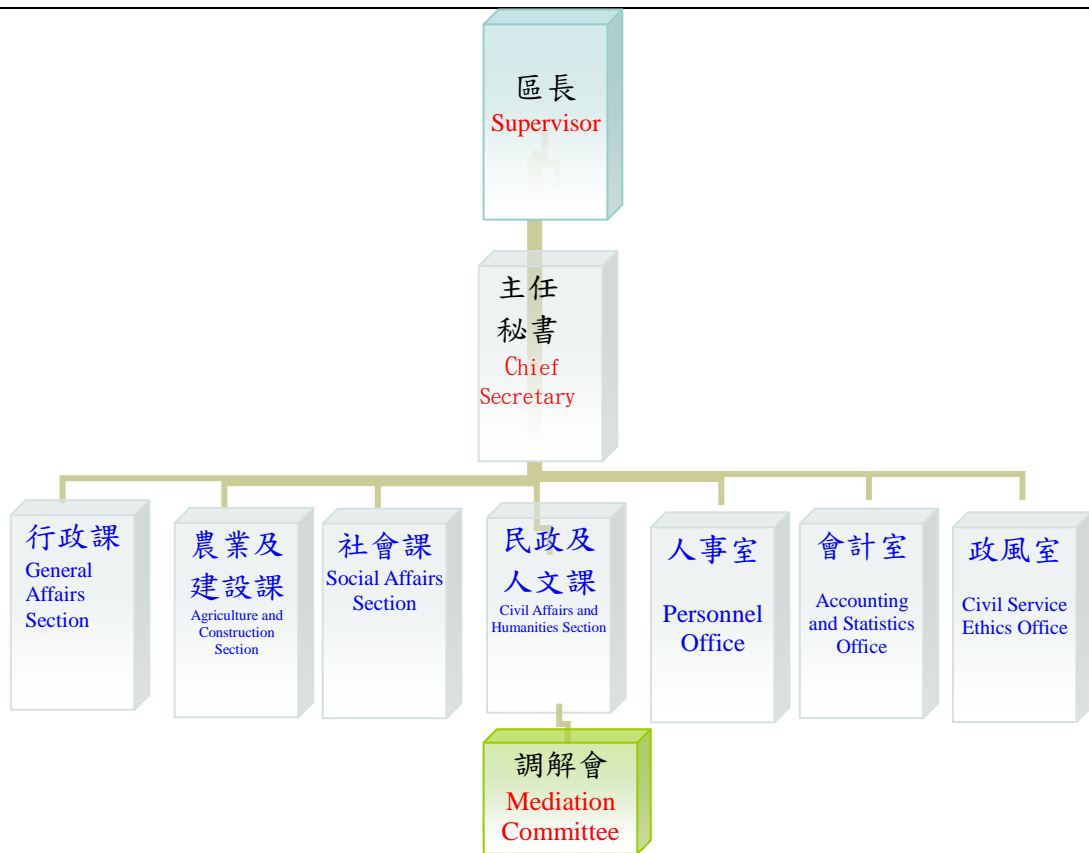
臺南市新化區公所

中華民國 106 年 4 月

基本資料

機關名稱	新化區公所	首長	鄭道立	職稱	區長
機關地址	臺南市新化區中山路 130 號				
機關網址	http://www.sinhua.gov.tw/				
機關員額	共計：79 人（含約聘僱及臨時人員）				
總預算	113,411 千元				
聯絡人	許美娜	職稱	課員	電話	(06)5905009
電子郵件	melnuo@mail.tainan.gov.tw			傳真	(06)5908067

機關組織圖



壹、為民服務業務現況簡介

前言

面對嶄新的時代，政府機關已逐漸從公共「管理者」轉型為「服務者」的角色，「看見需求、滿足需求」是我們把事情做好的基本功，但我們的潛能不僅止於此，如何做出「超越顧客期待」的「感動服務」是同仁對自己工作價值的深切期望。

一、歷史沿革

新化舊名大目降，早年原為西拉雅平埔族聚落，「大目降」為西拉雅語 TAVOCAN 音譯，意為「山林之地」。清朝康熙年間在「台灣縣志」即有「大目降庄」之名，嘉慶年間亦出現「大目降街」名稱，此間各種碑記，亦有刻「大穆降」者。「新化」名稱則係日治時期大正九年（1920年），臺南州新化郡成立時，以大目降為郡役所所在地，故用「新化」為名。戰後改設臺南縣新化鎮。2010年12月25日因臺南縣市合併而改稱新化區。

新化位處府城與玉井、南化等山區的交通樞紐，從日治時期開始，新化是新化郡9個鄉鎮行政官署所在地，成為大台南的政治、經濟、教育與文化的重心。正因如此，我們以新化老街為發展起點，結合藝術與人文的成為在地特色及有濃厚的「人情味」，並整合政府、學校、社區與居民的力量，同心協力，讓我們最愛的這塊土地，成為一個真正的「宜居城市」。

二、人文與地方特色

新化區面積約 620, 579 平方公里，位於臺灣臺南市中部偏南，北鄰新市區、山上區，東為左鎮區，西鄰永康區，南接關廟區、龍崎區，西南則鄰歸仁區。地勢東邊較高，為「新化丘陵」的一部分；西邊較低，為平原。並有鹽水溪支流流貫。臺灣第一座水庫—虎頭埤水庫即位於本區境內。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、戶數 14,284 戶，人口數約 4 萬 3,825 人；交通四通八達，位處本市溪南的中心點，是臺南府城的衛星城區。

新化區近年來努力推動的大目降文化園區就是希望能整合武德殿、新化老街、街役場及楊達文學紀念館、奉安殿、鍾家古厝、公會堂等文化資產，來凝聚居民的共識，讓經濟與文化發展相輔相成，在創造區域性經濟價值之餘，也能提升區內居民的心靈層次，營造屬於新化區特有的文化價值，進而服務大眾，提升居民的生活品質。

三、營造友善的服務環境

建構一個完善的服務與行政流程，對外部的民眾，可以提供迅速、便利、多元、個人化的服務，對內部的員工，可以改善行政流程，提升行政績效，配合知識管理，建構完備的資料庫，在資訊分享的情況下充分了解民眾的需求，進行滿意度分析，提供資訊分享、社群連結，積極回應留言，擴大便民服務，營造友善的服務環境。

四、在地關懷

為使本區的居民能夠安居樂業，尤以弱勢族群是本所積極關懷的對象，將政府社會福利資訊及民間救援體系結合，建立社會資源管道，例如成立新化行善團連結新化服務團隊，里幹事實地訪視低收入戶、獨居老人生活並記錄、社區關懷據點到府關懷訪視弱勢族群、獨居老人送餐、提供共餐、電話問安、健康管理站等的服務建構對老年人關懷照顧，並給予適當的協助；本所替代役男貼心為孤獨無依的單身老年人居家環境清潔打掃，讓獨居老人家有舒適整潔的空間；對於急難的民眾，除了政府社會資源外，連結慈善團體、人民團體提供資助，得以解燃眉之急，亦透過里鄰主動發掘之個案提供完善的福利措施，使民眾不用再四處奔走求援，能深切感受本所主動關懷之心意。

五、我們的核心價值-Happiness

在團隊成員都能發自內心真誠的服務，懷著感恩及歡喜心地服務每一位民眾，打造一個充滿正向能量的工作環境，不但能使民眾得到最滿意的服務及認同，同時也可以幫助團隊成員在服務的過程中得到工作的成就感，進而得到「喜悅」的人生。

六、幸福的願景-宜居城市

在為民服務的理念下深植於每一位居民心中，從自身出發，盡一點心力，追求「共好」，彼此相互扶持，讓整個新化成為一個快樂的大家庭。「宜居城市」是我們的幸福的願景，聯合國為宜居城市設定了六項指標，本所據此擬定施政計畫並實施：

項目指標	實施作為
自然與人文景觀的改善	愛樹行動-成立了愛樹志工隊，開始學習與萬物共生共存的價值。
藝術文化與遺產	成立大目降文化園區-老街的保存運動為起點，喚醒了居民對於歷史、藝術文化的重視；楊達文學館啟用十年，已成為新化的文化發展中心。
環境保護的最佳實踐經驗	空地空屋查報與認養-確保環境整潔，促進環境永續宜居。
社區公眾參與及賦權	新化行善團-整合民間資源讓弱勢家庭的孩子也能得到足夠的教育資源，在社區志工的陪伴下，健康的成長，用愛心來改變貧窮的基因。
健康的生活方式	在地安全食材-成立農夫市集、學校食材教育及農田體驗，讓我們的居民能吃得安心。

建立完整的長照體系	配合政府政策推動長照 2.0，結合社區及活動中心，照顧每一個需要的人，建立完整的長期照顧體系
戰略規劃	在社區的參與下逐步擬定、執行與修正，所有的施政作為才能準確無誤的朝向居民們實際的需求邁進，區公所將與全體居民共同努力打造一個環境永續的宜居城市。

貳、提升為民服務品質計畫內容

一、個別評核構面

(一) 基礎服務

1.服務一致及正確

- (1)網站提供業務 SOP-標準處理程序
- (2)對申辦案件處理測試
- (3)舉辦各項訓練課程，提升服務人員專業度
- (4)鼓勵同仁取得各項證照(採購、英檢、防火管理人等)
- (5)鼓勵同仁線上數位學習
- (6)網站設置常見問題彙編，例如本所常見問題集(FAQ)
- (7)本所機關網站(頁)資料定期更新，提供最佳公所網絡正確狀態。
- (8)承辦案件進度查詢系統內設置期限控管，將逾期時利用該系統傳送簡訊或 mail 通知民眾
- (9)申辦案件均有規定辦理時限，並有告示制度
- (10) 正確提供民眾完整資訊，建立服務可勝任度及提供「一次告知單」服務

2.服務友善

- (1)規劃洽公櫃檯，改善服務動線
- (2)提供舒適哺集乳室
- (3)提供各項無障礙設施(斜坡道、愛心鈴、電梯、無障礙專用廁所等)
- (4)設置電腦查詢區、民眾閱覽區
- (5)設置 AED、飲水機及省電熱水器
- (6)設置電腦查詢區、民眾閱覽區
- (7)公所及圖書館提供免費 WIFI
- (8)設置公車站牌時間訊息
- (9)各項設備定期檢測維護
- (10)設置汽機電動車充電座
- (11)提供多元的案件查詢管道
- (12)網站設置公開資訊專區並提供全文檢索功能及關鍵字蒐尋方式
- (13)電話禮貌服務測試
- (14)確保網頁表單內容即時且正確，採取週檢查制度
- (15)建置臨櫃申辦案件查詢系統服務
- (16)善用跨機關電子查驗免附地籍謄本與地籍圖
- (17)提供線上申辦服務
- (18)網站提供網網相連及表單下載區

(二) 服務遞送

1.服務便捷

- (1)服務台提供中午不打烊服務
- (2)本所網站資訊提供全文、關鍵字檢索服務
- (3)設置社會福利業務單一窗口

- (4)開立社會福利一次告知單
- (5)社會福利免附戶籍謄本
- (6)社會福利免附地籍謄本
- (7)分區申請免附戶籍謄本
- (8)起掘申請簡化為1天核發
- (9)網站提供線上申辦及表單下載
- (10)受理市民卡、愛心卡隨到隨辦
- (11)跨區核發使用分區證明服務--跨機關辦理
- (12)通閱服務-提供圖書館圖書通閱甲借乙還之服務
- (13)焚化廠與森霸電廠回饋金自動轉帳
- (14)辦理跨區核發使用分區證明服務。

2.服務可近性

- (1)提供偏遠地區提供役男兵籍調查到點服務
- (2)有需求者申請愛心卡、愛陪卡到府服務
- (3)辦理機車下鄉考照
- (4)替代役男關懷獨居老人居家環境打掃
- (5)易致災潛帶區域訪視
- (6)提供線上申辦服務，民眾不出門即可辦理
- (7)訪視邊緣化及弱勢家庭、獨居老人服務、重陽敬老金到府服務、關懷據點送餐、共餐
- (8)本所網站提供線上申辦及表單下載服務
- (9)易淹水地區有砂包需求者，採臨櫃登錄資料，專人配送到府服務。
- (10)易淹水地區，專車接送即時疏散撤離。

3. 務服務成長及優化

- (1) 推動長照 2.0，成立社區整體照顧團隊 LINE 群組
- (2) 設置 AED 並通過衛生局安心場所認證
- (3) 中元普渡代辦購置祭品服務
- (4) 劃設停車格辦理汽車停車收費，解決大目降文化園區停車位不足情形。
- (5) 圖書館閱讀環境優質化
- (6) 公有建築物增設太陽能發電計畫。
- (7) 公有地髒亂點，執行清除及維護管理。
- (8) 推動農村再生計畫
- (9) 雨水下水道開孔檢查及清淤。

(三) 服務量能

1. 內部作業簡化

- (1) 網站提供業務 SOP
- (2) 馬上關懷、急難救助 2-3 天完成核發
- (3) 起掘證明申請簡化為 1 天核發
- (4) 受捐贈款項改以匯款方式
- (5) 社會福利免附戶籍謄本、地籍謄本
- (6) 分區申請免附戶籍謄本
- (7) 各項社會福利提供一次告知單及利用各資訊系統服務

2. 服務精進機制

- (1) 點亮大目降-竹燈藝術體驗活動暨祈福活動
- (2) 成立大目降囝仔宋江陣、大目降志工劇團
- (3) 成立 QCC 快樂同心圈
- (4) 設置知義里新和庄防災監視系統與水位控制廣播

系統

- (5)成立為民服務品質推動小組
- (6)無障礙停車位警示系統
- (7)推動「在地安全食材」，成立農夫市集
- (8) Go Goro 電能機車之電池交換站設置計畫。

(四) 服務評價

1. 服務滿意情形

- (1)進行 106 年外部顧客滿意度調查
- (2)進行 106 年內部顧客滿意度調查
- (3)針對專案活動進行滿意度調查(年貨大街)
- (4)進行楊達館問卷調查
- (5)網站設置線上問卷調查及網頁、施政滿意度調查
- (6)法律扶助諮詢服務滿意度調查表
- (7)106 年新化區災害防救業務辦理情形問卷調查
- (8)設置民眾申請案件查詢系統，提供申請民眾滿意度調查

2. 意見回應處理情形

- (1)區長信箱陳情回覆
- (2)線上即時服務系統回覆
- (3)網站設置線上問卷調查及網頁、施政滿意度調查
- (4)設置民眾申請案件查詢系統，提供申請民眾 QR Code 查詢辦理進度並提供回執聯查詢確認
- (5)路燈修護通報、路面坑洞、違建查報回應
- (6)新化區公所 fb 粉絲專頁留言回應服務

- (7)設置歡慶台南年新化年貨大街粉絲專頁留言回應服務
- (8)災情通報網 LINE 即時回應。

二、整體評核構面

(一) 開放創新

1. 開放參與

- (1)辦理公民審議，提供民眾暢談管道，了解民意
- (2)網站連結台南市開放政府平台
- (3)網站設置線上問卷調查及網頁、施政滿意度調查
- (4)新化區公所 fb 粉絲專頁
- (5)設置歡慶台南年新化年貨大街粉絲專頁
- (6)楊逵文學館提供線上博物館展覽
- (7)本所網站設置影音專區
- (8)提供QR Code供民眾使用
- (9)本所網站設置社群群組分享
- (10)建置承辦案件進度查詢系統
- (11)用 LINE 成立災情通報網
- (12) 老街商圈專案輔導計畫，開放商家討論及執行

2. 創新性

- (1)設置民眾申請案件查詢系統，提供申請民眾 QR Code 查詢辦理進度
- (2) 辦理第三方支付，成立線上繳費系統
- (3) 易淹水地區，增設水位計及自動提醒疏散廣播系統。
- (4) 易淹水地區，增設水情監視即時系統 APP。

參、管考規定

- 一、由本所推動小組分組進行各課室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、各課室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

提升政府服務品質是一件刻不容緩、永無止境的工作，「宜居城市」是我們的願景，在推動「宜居城市」的戰略規劃是將實現宜居的各項目標逐一轉化成具體的行動方案，以便凝聚對於每一項議題有興趣、並早已投入大量心血的居民，會慢慢加入我們的行動團隊，一起為實現願景而努力，我們的行動團隊是一個能適應環境變遷的有機體，不斷地求新求變，提供我們的市民一個最適合居住的城市。未來將要延續及推動的各項行動方案：

一、自然與人文景觀的改善：

過去，人們為了增加停車位，破壞早已在這塊土地成長百年的大樹棲地，愛樹行動正視自然及人文景觀，我們成立愛樹志工隊，開始學習與萬物共生共存的價值。

二、藝術文化與遺產延續及保存

本區優勢是文化遺產保存，有歷史建築、市定古蹟，可藉由建築、藝術、規劃，推動大目降文化園區；及推動大目降因仔宋江陣民俗傳承行動，為了回復傳統民俗活動而產生，整合新化區各國小的學生，開啟大目降宋江陣文化復興傳承運動。並展現某一段時期或文化區域內，重要人類價值觀的交流過程。

三、環境保護的最佳實踐

台南前年經歷嚴峻登革熱考驗，去年防疫成果顯著，防疫的過程中發現，大量未妥善管理的空地空屋成為孳生子子的溫床，必須與地主加

強合作，依據空地空屋的地點與特性，將闢建為停車場、公園綠地或運動休閒場所，本區亦可活化老屋為觀光遊憩的景點，除了有助於環境衛生，更能地盡其利，發揮土地最大的效能。

四、社區公眾參與推動

社區有愛：在辦理強迫入學的過程中，我們發現中輟生大多來自家庭支持度較低的父母，這些孩子在現行的教育體制下可能被歸類為壞學生。新化行善團與陽光真愛青少年關懷協會聯手合作，希望能整合社區的資源，陪伴孩子們在課業之外找到天賦，幫助他們健康的成長，用妥善的社區教育來逆轉人生。

五、健康的生活方式

為環境永續，我們推動在地安全食材，假日舉辦農夫市集，並闢建校園農園，舉辦自然農法的教育課程，逐步減少慣行農法的耕地面積，讓大眾都能買到健康無農藥毒害的農產品，吃得健康，也為環境永續盡一份心力。

伍、附件

臺南市新化區公所提升服務品質實施計畫預期目標表（詳如附件）