

105 年
「提升政府服務品質」
實施計畫

類別：第一線服務機關

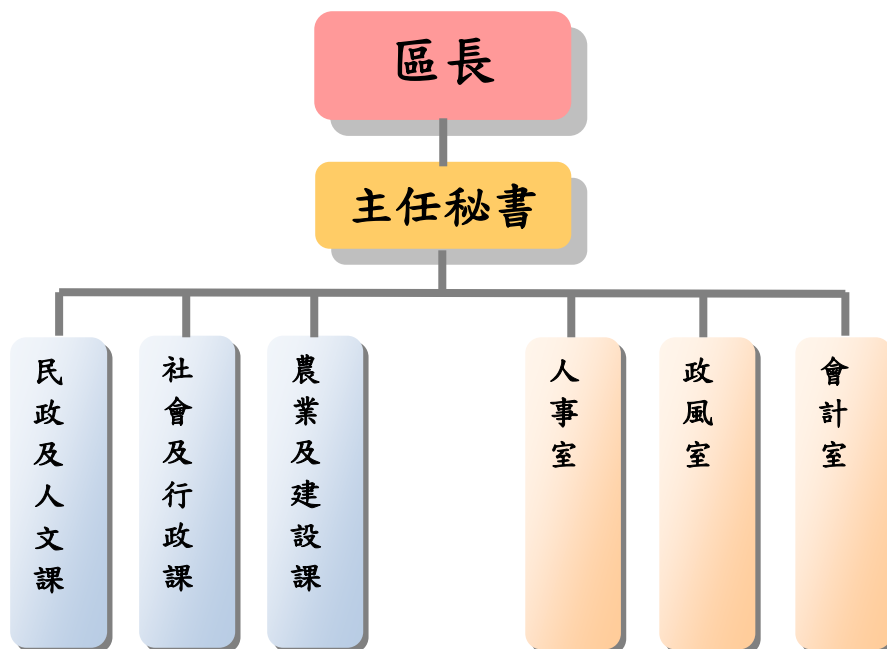
臺南市山上區公所

中華民國 105 年 4 月

基本資料

機 關 名 稱	臺南市山上區公所	首長	余 基 吉	職稱	區 長
機 關 地 址	74342 臺南市山上區南洲里 325 號				
機 關 網 址	http://www.tainan.gov.tw/Shanshang_D/				
機 關 員 額	共計：54 人（含約聘僱及臨時人員）				
總 預 算	56,780 千元				
聯 絡 人	陳 雅 惠	職稱	課 員	電話	(06)5781801#67
電 子 郵 件	376517200a@mail.tainan.gov.tw			傳真	(06)5781914

機關組織圖



壹、為民服務業務現況簡介

一、前言

山上區位於臺南市中央偏南，北臨大內區，東鄰玉井區，西鄰善化區、新市區，南接新化區、左鎮區；行政區域分為 7 里 84 鄰，分別為明和里、南洲里、山上里、新莊里、玉峯里、豐德里、平陽里。



【各里人口數表：參山上區戶政事務所 105 年 3 月人口統計資料】

里 別	鄰 數	戶 數	人 口 數
明和里	23	738	1998
南洲里	20	648	1810
山上里	15	385	1067
新莊里	9	369	1078
玉峯里	8	242	601
豐德里	4	149	436
平陽里	5	155	408
合 計	84	2686	7398

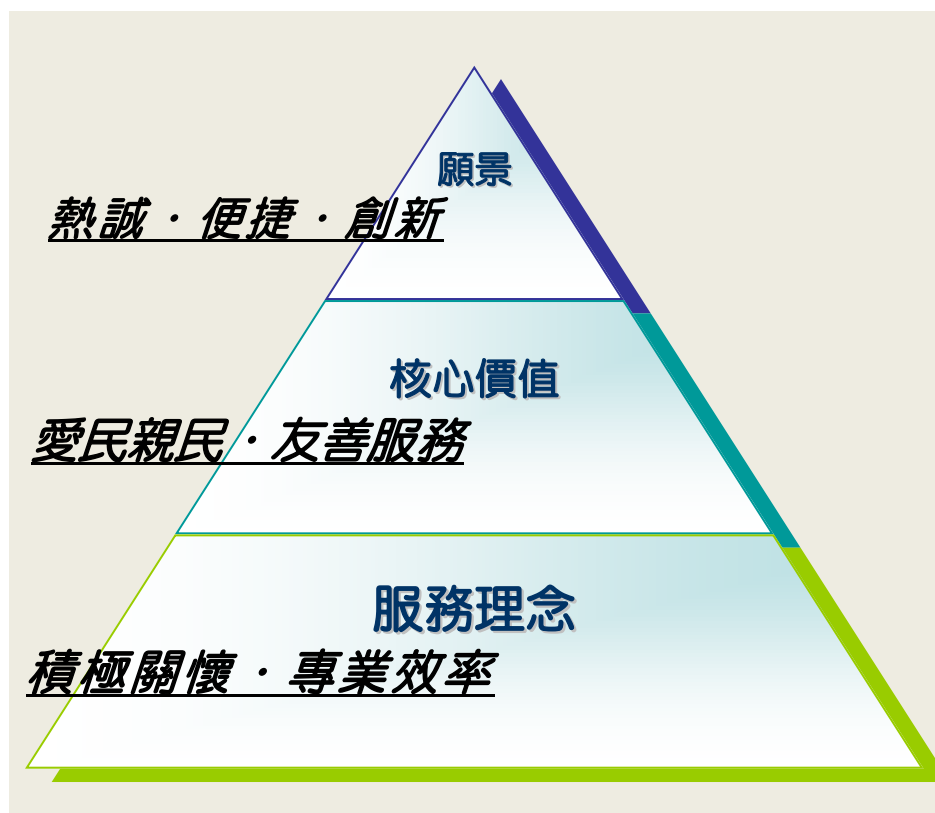
二、服務理念

區公所為公部門之第一線服務機關，與民互動關係向來頻繁密切，本所秉持「愛民親民」的服務精神，處處以客為尊，主動溝通協調，塑造親切服務的辦公環境。

除結合本區古蹟文物、自然農產、寺廟文化、在地小吃等特色，來推展休閒產業活動行銷地方特色外；並著重於本區社會福利與救助服務，以「積極關懷、專業效率」之理念，提供生活扶助、醫療補助、急難救助與災害救助等相關服務，來多元關懷弱勢族群，以滿足身心障礙者、老人、婦女、兒童少年及中低收入區民之需求。

未來將積極整合社會資源，來推動公共服務，落實區公所在地服務精神；全體同仁更以「樂在服務」的心相互勉勵，以落實便民服務之目標，提供民眾更便捷、貼心的優質服務。

【圖 2 本所服務理念至願景金字塔圖】



三、本所為民服務基本資料

服 務 地 址	74342 臺南市山上區南洲里 325 號
服 務 時 間	週一至週五 08：00~17：00（中午為值班服務制）
法律扶助諮詢服務	調解室：每月第 2、4 週，於週五下午 3 至 5 點
公 所 網 址	http://www.tainan.gov.tw/Shanshang_D/default.asp
區 長 信 箱	bigfish@mail.tainan.gov.tw

四、本所各課室為民服務業務簡述

課 室	業務職掌暨服務內容
民 政 及 人 文 課	1、 掌理自治行政、選舉、區里行政、經管里活動中心、區政諮詢委員相關業務；地政、三七五減租、非都市土地管制、祭祀公業；兵役行政、原住民與客家事務行政、環境衛生宣導、調解服務、禮俗宗教、殯葬業務、民防暨災害防救、觀光文化等事項。 2、 掌理圖書（館舍）維護管理、國民教育、體育活動、文化藝術、社區藝文、慶典活動、史蹟文獻等事項。 3、 其他有關民政及人文業務事項。

課 室	業務職掌暨服務內容
社會及行政課	1、 掌理社會行政、社會福利、社會救助、社區發展、災民收容安置、全民健康保險、經管社區活動（關懷）中心；急難救助、中低收入戶家庭補助、新移民業務、人民團體輔導、就業輔導及其他有關社政事項。 2、 掌理事務管理、財產管理、辦公廳舍、工友及臨時人員管理；文書、印信、檔案、研考、法制、出納、資訊管理、為民服務、公共關係及不屬其他課室事項。 3、 其他有關社會及行政業務事項。
農業及建設課	1、 掌理農林漁牧、農業推廣、農藥管理、農情調查、動物防疫暨保護、山坡地保育、水土保持及其他有關農業事項。 2、 掌理公共設施暨道路、排水設施養護、建築暨土木工程、道路暨水利工程；都市計劃（更新）、公園行道樹及路燈管理、違章建築查報、停車場理、工商管理及其他有關建設事項。 3、 其他有關農業及建設業務事項。

貳、提升為民服務品質計畫內容

一、優質便民服務

「優質便民服務」著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造本所為民服務專業、親切之良好形象，提供高效率之服務，重視顧客關係，提升顧客滿意度，深化服務績效；具體做法與預期目標如下：

（一）提供便捷服務程序，確保流程透明

1. 於大門入口處設置服務台、雙語課室業務區，由專人提供諮詢引導服務。
2. 落實一處收件，全程服務之服務理念；如遇民眾證件不全或詢問，開立「一次告知單」，以減少民眾往返奔波時間。
3. 推行「馬上關懷、社會服務轉介」服務，依民眾需求性，提供相關諮詢及關懷作為。
4. 每年 1 次檢討簡化各項內部行政作業及申辦案件流程，包括：分層負責明細表、申請書表、辦理期限等。
5. 主動提供網路表單下載服務暨各項申辦案件標準作業流程；並公開組織、轄區簡介、主管及單位介紹、交通資訊、服務電話、服務時間等服務資訊於機關網站。
6. 於服務場所放置各項案件申辦須知（標準化作業流程）、業務單位職掌內容、服務電話等，並公布於機關網站；不定期檢核更新，提供民眾申辦參閱及查詢。
7. 提供多元案件處理查詢管道：可電話、電子郵件、現場 3 種方式，提供民眾諮詢服務。

（二）創造友善溝通環境，專責服務態度

1. 優質洽公環境：

入口處清楚標示上下班時間，設有免費停車場、飲水機、影印機、傘架、老花眼鏡、愛心服務鈴、無障礙坡道等設施，以利民眾洽公時使用；推動辦公場所內外環境綠美化，提供舒適、明亮洽公環境。。

2. 設業務宣導專區：

設置各類業務宣導資料區，提供民眾參（取）閱。

3. 建立門禁管理：

電腦機房或檔案庫房建立門禁管理，確保資料安全；設有不斷電系統及資料庫，以維護資料安全；會同政風室定期維護、檢測所內各項軟硬設備之安全。

4. 推行為民服務禮儀：

強化同仁服務禮儀、電話禮貌、應主動引導協助民眾各項申辦業務。

5. 推動走動式管理，提供業務諮詢、加強環境暨設施等查核工作。

6. 落實環境清潔查核工作：

分配課室及個人責任區，於公所內外環境定期清掃。

7. 廣為政令宣導：

於機關網站、公所公佈欄、市政府熱門活動專區、新聞媒體公布、參與社區活動，宣導各項業務活動、政策及服務措施，即時提供民眾瞭解各項服務及活動訊息

（三）強化顧客關係管理，有效處理民意

1. 建立內部診斷機制：

持續檢討、規劃、考核、修正；強化業務承辦人辦理案件速度，定

期稽催管制，辦理期限逾 30 日者，另為管控。

2. 製作民眾滿意度調查表：

以洽公環境、服務禮儀、機關服務滿意度為 3 大基準，強化問卷內容公正性、測量方式妥當性、評價結果分析之客觀性。

3. 多元反應管道：

於 1 樓入口處設置意見箱，機關網站則設區長信箱、網路留言板等服務。

4. 推動「區長與民有約」服務：

強化行政、與民互動，傾聽區民心聲，瞭解區民所需並提供解決方案，以作為推動區政建設之參考；另臨時民眾需協談者，立即安排與相關課室主管或首長會談。

5. 追蹤管考人民陳情案件：

依本所「受理民眾陳情處理作業實施計畫」規定，就各管道之陳情案件，設簿專人管制迅速處理，定期追蹤稽核處理情形；並進行陳情分析評估。

6. 定期檢核網站：

進行線上自我檢測作業，定期審視網站服務適切性，落實自主管理机制，確保機關網站瀏覽親和性，並致力提升網站服務品質。

7. 發布新聞稿作業流程：

依本所「新聞發布標準作業計畫」規定，蒐集相關新聞輿情、反映事項，會辦業務相關課室妥善處理，傾聽回應民意。

二、資訊網路服務

「資訊網路服務」包括資訊提供及檢索服務和線上服務及電子參與等評核項目，著眼於確保政府資訊公開，資訊內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通；具體做法與預期目標如

下：

(一) 強化資訊提供與檢索服務，確保用戶知的權利與資訊使用權

1. 依「政府資訊公開法」主動公開：
機關基本資料、內部組織、各課室業務掌、業務標準作業處理流程、表單下載、機關活動等重要資訊。
2. 編訂「為民服務白皮書」：
依本所業務性質，明確規範各課室服務內容及未來努力方向，並公布於網站。
3. 機關網站維護管理：
指派專人定期維護、更新本所網站資訊內容與連結資料之正確性、有效性；並於機關網站設置「政府資訊公開專區」。
4. 機關網站服務超連結：
首頁提供「最新消息」、「各項業務專區公告」等服務超連結，讓民眾透過首頁可得到最新、最完整消息。
5. 機關網站提供檢索功能：
於本所網站設置「全文檢索」、「分類檢索」功能，增進民眾瀏覽網頁之便利性。

(二) 推廣線上服務及網路參與，提供友善網路服務，促進網路溝通

1. 擴充線上服務能量：
 - (1) 設有區長信箱、留言版，由專人回應處理。
 - (2) 招標案件以電子領標方式受理。
 - (3) 連結相關業務機關網址，以供民眾便利查詢
 - (4) 鼓勵同仁針對現行電子表單提出簡化建議。
 - (5) 於網站提供各式人民申辦案件表單下載功能，並定期檢查各類表單時效性及正確性。

2. 加強線上服務推廣：

- (1) 提供各類書表文件之下載，定期檢討電子表單之必要性與合宜性。
- (2) 各式活動時，利用網站暨臉書粉絲專頁加強宣傳。

3. 建立電子多元參與途徑：

- (1) 機關網站提供互動管道，包括區長信箱、留言板討論區等。
- (2) 於臉書粉絲專頁，配合業務推動宣導政令及活動消息發布。

三、創新加值服務

「創新加值服務」著眼於不斷改善現有服務傳送方式，並整合服務資源，讓民眾更直接感受到服務品質的提高，以顧客為導向，建構有價值的創新服務；具體做法與預期目標如下：

(一) 有價值的創意服務，

1. 不出門能辦大小事：

- (1) 多用網路少用馬路，鼓勵民眾多利用網路或電話，不用臨櫃亦可下載相關申請書填寫或查詢申辦案件進度。
- (2) 加強於本所網站連結其他機關相關 e 化服務措施。

2. 臨櫃服務一次 OK：

- (1) 多運用「一次告知單」，於民眾洽公時，將所需注意事項暨證件一次告知，以達簡政便民之效。
- (2) 配合檢討戶籍及地籍謄需要必要性，可改以身分證或戶口名簿代替或線上查驗者，應簡化申辦流程。

3. 主動關心服務到家：

- (1) 實施本區中低收入戶、獨居老人主動到府關懷服務。
- (2) 遇有行動不便者，由里幹事到府協助福利措施之申辦。

4. 服務評價回饋：

辦理「為民服務滿意度問卷調查」、「人民陳情案件分析作業」，提出結果分析報告，並將結果回饋至業務流程之改善。

5. 跨機關電子查驗：

(1) 於辦理部分社會福利業務時，由公所統一向戶政事務所申請相關驗證資料。

(2) 應用地政資訊網路作業查詢系統，推動免地籍謄本服務。

6. 智慧辦公：

(1) 連結社群網路(臉書粉絲專頁)，加強本所服務行銷友善性，增強與民眾電子互動參與度。

(2) 針對「線上即時服務系統」案件，除 email 回覆，同步以手機簡訊、電話通知案件處理結果。

(3) 發佈活動訊息暨新聞稿時，手機 Line 同步通知里長及記者。

(二) 創新服務標竿學習效益

1. 運用標竿學習：

辦理參訪活動，藉由他人經驗分享，提供同仁學習、檢討、改進現有服務態度。

2. 建置服務知識網：

將各項法令新訊、會議記錄、訓練資訊等，依性質分類公佈於所內共用網路，做好業務經驗傳承。

3. 推動「為民服務工作小組」運作：

強化「為民服務工作小組」運作，並務實各項為民服務業務辦理與推展。

(三) 組織內部創新機制及運作情形

1. 運用轄區行政機關及民間團體資源：

共同落實社會福利措施、執行環保清淨家園、推動在地觀光文化等活動。

2. 透過網路及各媒體蒐集不同創意理念：

就可行案例研究發展與推動，規劃創新服務措施，提供新的服務效能。

參、管考規定

一、本計劃於奉核後實施，各課室應依本計劃就權責事項推動執行，並於期限內達成目標。

二、平時查核：檢討改進為民服務工作，就相關缺失研討改進方案，即時簽報承辦課室或承辦人要求改善，定期實施相關教育訓練宣導、不定期查核等。

三、年度查核：配合臺南市政府辦理為民服務考核及服務品質評獎作業，提送年度執行成果，接受考核、訪查與輔導等作業事宜。

肆、未來努力方向

持續推動各項為民服務工作，全員參與落實各項計畫目標績效的達成，鼓勵同仁研究創新，加強品質教育訓練；以創造更優質的服務及洽公環境，以期讓來所洽公民眾皆能享有迅速、確實、親切、滿意之最佳服務品質。

伍、附件

附件為 1-1 臺南市山上區公所提升服務品質實施計畫預期目標表。

(詳如后附表)