

# 臺南市山上區公所提升服務品質實施計畫

106 年 4 月 25 日所行字第 1060259708 號函

## 壹、依據

臺南市山上區公所（以下簡稱本所）為提升本所服務品質，依據行政院函頒「政府服務躍升方案」、國家發展委員會「第一屆政府服務獎評獎實施計畫第一屆政府服務獎實施計畫」及「臺南市政府提升服務品質實施計畫」等，訂定「臺南市山上區公所提升服務品質實施計畫」（以下簡稱本計畫）。

## 貳、目標

- 一、有效推動服務行銷，展現卓越服務能量。
- 二、建立標準作業規範，強化民意回應機制。
- 三、提供友善網路服務，公開政府服務資訊。
- 四、整合政府服務功能，推動創新加值服務。

## 參、實施對象

本所全體員工（含正式編制、約聘僱、臨時人員、替代役男等）。

## 肆、實施方式

### 一、完備基礎服務項目，維持服務一致性

#### （一）訂定申辦業務標準作業流程，確保服務及時性

1. 建立各項業務標準作業流程及處理時限，提高申辦業務標準作業流程訂定之比率，公告於服務場所明顯處，提供民眾申辦參閱及查詢。
2. 重視民眾申辦案件的處理效率，並於處理時限內完成。
3. 注重服務人員專業度，確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性。

#### （二）建構合宜服務環境，強化友善服務行為

1. 大門入口處設置服務台、標示雙語課室業務內容牌匾。
2. 門口清楚標示上下班時間，設置傘架。
3. 設有停車場、飲水機、影印機、愛心服務鈴、老花眼鏡等設施，以利

民眾洽公時使用。

4. 備有各類業務宣導取閱資料區，供民眾參閱、政令宣導用。
5. 設置外籍人士、長者服務、健康小站服務櫃台。
6. 定期審視網站服務適切性，落實自主管理機制，確保機關網站瀏覽親和性，並致力提升網站服務品質。
7. 由專人提供民眾諮詢引導服務，強化同仁服務暨電話禮貌禮儀。
8. 服務資訊公開與開放：
  - (1) 服務場所  
設置案件申辦須知（標準化作業流程）、辦理期限、書表範例、服務電話等，提供民眾申辦參閱。
  - (2) 機關網站  
公開登載機關基本資料、各課室業務掌、業務標準作業處理流程、表單下載等重要服務資訊。
9. 提供案件處理查詢管道：  
含電話、網路、現場諮詢服務等，建立案件處理逾期告知機制，超過標準作業時間，即主動聯絡告知申請人。

## 二、落實全程服務、申辦便民理念

### (一) 建置臨櫃單一窗口整合服務

針對民眾洽公申辦較頻繁之業務，設置健保、身心障礙業務、市民卡（社福卡）3大項目單一窗口。

### (二) 減除申辦案件需檢附之書表謄本

1. 辦理地政、役政業務時，運用跨機關電子查驗，取代要求民眾檢附紙本佐證資料。
2. 辦理社會福利業務時，由本所統一向戶政事務所申請相關驗證資料。

### (三) 提供線上申辦服務

1. 官網提供各項業務申辦表單下載服務。
2. 於「臺南市線上申辦整合系統」提供16項業務，供民眾線上申辦。

### 三、關懷多元對象，提高服務可近性

- (一) 推行「馬上關懷、社會服務轉介主動服務」，依民眾需求性，提供相關諮詢及關懷作為。
- (二) 推動「市民卡(社福卡) 專人全程服務」，提供到府申辦、拍照。
- (三) 「關懷弱勢提供到府服務」，安排訪視、協助社福案之申辦暨送件。
- (四) 運用轄區行政機關及民間團體資源，共同推動社會福利、環保清淨家園、文藝活動、農特產行銷等業務目標。

### 四、簡化內部作業，提升行政效率

#### (一) 行政流程簡化創新

- 1. 每年1次檢討簡化各項內部行政作業及申辦案件流程。
- 2. 鼓勵同仁針對申辦電子表單、業務推動提出簡化建議或創新提案。

#### (二) 服務精進機制

- 1. 編訂「為民服務白皮書」  
明確規範各課室服務內容及未來努力方向，並公布於網站。
- 2. 推動「為民服務工作小組」運作，務實各項業務辦理與推展。

### 五、規劃意見回饋及參與度，力求服務切合民眾需求

#### (一) 辦理內、外部顧客滿意情形調查

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。

##### 1. 外部顧客滿意度調查

以洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等為基準，製作民眾滿意度調查表，供洽公民眾填寫。

##### 2. 內部同仁滿意度調查

以工作環境、作業流程、職能訓練、組織認同溝通、自我認同等項目作為調查指標。

##### 3. 以滿意度調查結果回饋至服務評價

藉以改進服務缺失，規劃調整為民服務工作策略。

## **(二) 意見回應處理機制**

針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，設有相關回應機制，適時掌握回應時效，做好後續追蹤處理。

### **1. 多元意見表達管道**

- (1) 大門口暨服務場所分別設置意見箱。
- (2) 設「區長與民有約」制度，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。
- (3) 本所網站設有首長信箱、網路留言板服務。
- (4) 口頭、書面受理陳情或經市府線上即時服務系統陳情。

### **2. 意見回應處理機制**

- (1) 設有民眾意見處理機制，依「受理民眾陳情處理作業實施計畫、受理陳情（檢舉）案件保密實施要點」，妥善處理人民陳情案件。
- (2) 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。

## **六、多面向整合運用資源，開發創新服務措施**

### **(一) 擴充線上服務能量、建立電子多元參與途徑**

1. 官網提供互動管道，設有區長信箱、留言板，由專人回應處理。
2. 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。
3. 招標案件以電子領標方式受理。
4. 連結相關業務機關網址，提升政府資源（訊）共享及使用效率。
5. 於本所臉書粉絲專頁宣導政令及活動消息。

### **(二) 推動創新增值服務、提升卓越服務品質**

#### **1. 不出門能辦大小事**

- (1) 鼓勵民眾多利用網路下載相關申請書填寫或查詢申辦案件進度。
- (2) 加強連結其他機關相關 e 化服務措施網站。

## 2. 臨櫃服務一次 OK

- (1) 多運用「一次告知單」，將注意事項暨證件一次告知，以達簡政便民之效。
- (2) 整合申辦社會福利相關作業所需「財產、所得、稅籍」資料，簡化申辦流程。

## 3. 主動關心服務到家

- (1) 中低收入戶、獨居老人主動關懷服務。
- (2) 遇有行動不便者，由里幹事到府協助相關福利措施之申辦。

## 4. 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) 過網路及各媒體蒐集創意，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。

伍、本計畫奉區長核定後實施，如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。