

臺南縣山上鄉公所
為民服務白皮書



中華民國 94 年度

臺南縣山上鄉公所

為民服務白皮書

壹、前言

為提供全方位便民服務措施，以這份『為民服務白皮書』揭櫫本所的服務精神、服務項目、服務具體措施及今後努力的方向，並落實顧客導向的目標；以更積極的作為，充實服務設施，做到：便民—提供舒適便捷的服務、效率—提供快速準確的服務、創新—突破傳統追求卓越、尊重—尊重民意提升品質。

貳、服務精神

（一）服務原則

1. 以積極主動之作為，達成簡政便民目標，樹立優質親民形象。
2. 以現代化管理知能，提升為民服務效率，達到便民施政目標。
3. 以企業化服務理念，改進服務措施流程，展現卓越服務品質。

（二）服務目標

1. 建立親和性政府，提供溫暖、人性化的禮貌服務。
2. 建立企業性政府，以簡捷便民方式，確立效能目標。
3. 建立服務性政府，提供民意反應多層管道，實現以民意為導向之施政目標。

（三）服務作為

1. 建立良好服務形象，執行計畫及管考作為。
2. 落實品質研發，研採企業作法。
3. 便捷服務程序，縮短行政流程。
4. 重視民情輿情，主動溝通協調。
5. 善用社會資源，協助公共服務。

參、服務項目

轄區現有人口數：8,182 人，本所現有編制人員：27 人、約聘雇人員：5 人、共計：32 人。共有鄉長室、秘書室、民政課、財經課、兵役暨行政課、農業課、清潔隊、人事室、主計室、政風室等課室，辦理本所各項為民服務工作，以下為服務的工作項目組織與業務執掌介紹：

一、民政部門：

【自治行政業務】

- (一)強化鄉鎮市地方自治功能健全村里鄰組織。
- (二)輔導推行村里民大會，加強村里幹事服勤督導。
- (三)辦理災害防救訓練講習暨災情查報通報。
- (四)推行守望相助，促進村里和睦，確保地方安寧。

【禮俗文物】

- (一)執行原住民生活輔導計畫，照顧弱勢族群。
- (二)健全殯葬管理，有效遏止違法殯葬行為。

【自治事業】

- (一)配合執行村里小型工程補助，助益基層建設。

二、財政部門：

- (一)配合經濟發展趨勢，妥善運用地方特有資源，加強財務管理，改善財務結構，促進地方發展。
- (二)加強節流措施，裁減臨時人員，尊節消耗性支出，充裕地方自治經費。
- (三)加強公有財產管理，健全產籍資料，推動電腦化作業，以維公產權益及增裕庫收。
- (四)簡化庫款支付作業。

三、工務部門

【水利業務】

- (一)編定排水維護經費，加強宣導民眾使用管理與維護。
- (二)防汛期各河川、排水應注意巡察維護並積極推動防汛業務，做好抽水站、閘門檢查及管理維護等預防工作。
- (三)維護國家土石資源之合理採取、利用，防止災害。

【交通道路橋樑】

- (一)編列道路養護經費，作好路面養護及相關標誌設施，以維交通安全。
- (二)每年雨季來臨前，隨時注意未完成修護之受損橋樑狀況，適時採取必要之因應措施。
- (三)編列雨水下水道維護經費，俾以維護管理及台帳調查。
- (四)配合辦理污水下水道工程及取得用地工作，以利施工。

- (五)編列生活圈道路改善建設計畫配合款，並配合辦理用地取得及工程工作。
- (六)先行取得鄉道改善工程用地，以利鄉道道路及橋樑改善工程之執行。

四、經貿部門

【工業業務】

- (一)為保障公共安全，維護社會安寧及防止環境污染，以提升居民生活品質，繼續加強矯正輔導未登記工廠之業務。
- (二)協助吸引投資以促進經濟發展及增加就業機會。
- (三)協助辦理工廠校正營運調查建立完整資料以供釐訂經濟決策之依據及管理輔導之參考。

【商業業務】

- (一)協助配合國家總動員整備要求，辦理軍需人力及物力調查。
- (二)協助辦理商業行政業務。
- (三)協助推動商業現代化。
- (四)協助轄區內違規商號查報與輔導。
- (五)協助公平交易法、消費者保護法、商品標示法之推行。
- (六)執行市場及攤販業務。
- (七)協助轄區各項公用事業業務之推展。

五、稅捐部門

【地價稅】

- (一)加強地價稅繳款書之送達、催繳、取證及查報土地所有權人新址等。
- (二)地價稅補單。
- (三)協助輔導民眾申報適用特別稅率用地及減免稅地案件。

【房屋稅】

- (一)房屋稅繳款書之送達、催繳、取證及納稅義務人新址之查報。
- (二)協助新、增、改建、拆除及災害減免房屋之查報。
- (三)房屋稅補單。

【契稅】

- (一)契稅案件之受理、審查、發單、催繳、取證等。
- (二)契稅退稅支票之送達。

【娛樂稅】

- (一)加強娛樂稅核定稅額繳款書之送達、催繳、取證等。
- (二)協助娛樂業設立、停(歇)業等異動之查報。

【欠稅】

執行配合行政執行處執行欠稅及財務罰鍰案件。

六、兵役暨行政部門

【兵役業務】

- (一)辦理徵屬生活扶助及年度役男入營護送作業。
- (二)落實全程照顧役男方案及強化軍民連線服務。
- (三)處理留守業務及貧困徵屬健保費、醫療費及各項補助。
- (四)選拔及表揚模範徵屬。
- (五)後備軍人、國民兵及替代役備役異動、清查管理。
- (六)辦理後備軍人緩召業務，協辦動員、臨時、教育、點閱召集。
- (七)辦理役男申請服替代役暨替代役體位役男徵集入營作業。
- (八)配合中央戶役政資訊系統，設置本縣役政資訊系統，加強勤務管理業務人員受訓及在職訓練。

【行政業務】

- (一)辦理收發、檔管、資訊等文書業務。
- (二)辦理採購、辦公廳舍設備管理相關業務。

七、農林部門

- (一)加強建立田間基礎資料及農情查報系統。
- (二)加強農業生產預測調查。
- (三)加強辦理農地利用綜合規劃暨相關產銷班。
- (四)因應加入WTO，鼓勵競爭力弱之農地加入全民造林及平地景觀造林行列。
- (五)加強宣導農藥及飼料添加物安全使用以減少農藥公害發生。
- (六)加強宣導使用合法屠宰場屠宰之肉品，並查緝非法屠宰之屠宰場。
- (七)強化農產品行銷，輔導建立品牌，拓展國際通路。
- (八)持續推動治山防災工程、山坡地保育管理工作及建立土石流防救災規劃以確保國土安全。
- (九)加強漁業生產環境改善與輔導推廣循環水養殖。
- (十)加強家禽禽流感防治。

八、環保部門

- (一)加強辦理垃圾減量資源回收工作。
- (二)於易被傾倒廢棄物之點，設置警告標語。
- (三)執行環境衛生陳情案件稽查處理。
- (四)加強垃圾清運車輛清潔維護。
- (五)確實稽查民眾陳情環境衛生案件。
- (六)辦理環境蟲鼠防治工作。
- (七)辦理公廁清潔維護及掃街活動。
- (八)加強宣導民眾勿任意張貼廣告。
- (九)加強辦理排水溝支渠清理及環境消毒工作。
- (十)辦理棄犬捕捉工作。

九、衛生部門

【防範登革熱】

- (一)成立「登革熱防治執行小組」及孳生源清除工作隊。
- (二)成立小組動員機制。
- (三)動員清除孳生源任務。

【保健工作】

- (一)推動「行動醫院、全民健檢」。
- (二)加強菸害防治工作。
- (三)加強人口政策宣導。
- (四)加強事故傷害防治宣導。
- (五)加強母乳哺育宣導。
- (六)加強推動社區健康營造工作。

十、人事部門

- (一)機關組織員額精簡政策，合理調配人力。
- (二)加強人力培訓及員工勤惰管理。

十一、主計部門

- (一)辦理主計、出納等相關業務。
- (二)配合辦理普查工作，作為施政決策參考。

十二、政風部門

- (一)為提昇公共工程品質，執行共同驗收，有效發揮稽核功能，杜絕公帑浪費流弊。
- (二)積極發掘貪瀆線索，審慎處理並受理檢舉。

肆、服務措施：辦理為民服務具體措施說明

一、建立良好服務形象，執行計畫及管考作為

1. 參考各項考核資料訂定本所年度提昇服務品質實施計畫。
2. 塑造優質服務場所環境設備與措施。
3. 推行走動式服務及主動協助民眾申辦案件、導引服務。
4. 規劃開放機關公用設施，提供民眾使用。
5. 配合縣府，不定期辦理服務品質考核工作。依據本所電話禮貌測試辦法，定期辦理電話禮貌測試。
6. 依人民陳情案件管制作業要點，訂定本所陳情案件處理流程圖，切實管制。

二、落實品質研發，研採企業作法

1. 設置意見箱及透過報章媒體蒐集輿情民意反映，檢討並適時調整為民服務工作。
2. 配合縣府辦理各項業務考核和選拔優秀人員，鼓舞服務熱忱。
3. 首長及課室主管接見民眾或投入第一線服務，鼓勵全員參與服務品質改善。

三、便捷服務程序，縮短行政流程

1. 簡化申辦案件或行政作業流程，訂定明確作業規範，提供書表範例。
2. 提供民眾以通信、電話方式申辦服務、線上下載各式申請書表服務。
3. 針對民眾申辦案件，採隨到隨辦，落實一次通知補正原則。
4. 建立內部稽核制度(公文管考)與外部監督制度(蒐集輿情、首長信箱)，供首長及業務單位參考改進。

四、重視民情輿情，主動溝通協調

1. 設置民眾意見信箱(含電子信箱)增加申訴管道。
2. 利用鄉公所資訊網站宣導便民措施。

五、善用社會資源，協助公共服務。

1. 擴大民間參與公共服務事務，委託民間協助提供專業性服務措施。
2. 結合民間或機關、團體力量協助處理突發意外事件及加強平時連繫。

伍、未來展望

一、服務理念

提升同仁專業素養，並導入「以顧客為尊」的企業化服務精神與同仁共勉；對外積極推動服務工作，保持暢通溝通管道，營造貼心洽公環境。

二、服務承諾

秉持以下各項服務原則，為你提供服務：我們將克服萬難一一完成承諾，即使無法達成您的理想，我們也會把執行中所遇到的困難同您解說，希望能獲得您的諒解。

（一）慎重處理原則：

為民服務案件不論大小，都同等重視，慎重處理，以主動積極的精神，儘量為民眾設想，使其困難能得到圓滿的解決。

（二）專業處理原則：

承辦人員應熟研業務相關法令、法規、務使運用圓熟，如此，對於民眾或當事人提出的問題，可立即回答，迅速服務，使當事人或民眾在最短時間內得到答案。

（三）同理心原則：

體認民眾或當事人的心情，對於他們的詢問及陳情，感同身受耐心詳加說明，儘量聽取當事人或民眾訴說內心不平，遇有誤解法令的當事人或民眾，更須耐心委婉解釋。

（四）雙向溝通原則：

以誠懇、親切、熱心、耐心，與民溝通，提供親切完善服務。

三、未來期許

全體同仁秉持為民服務之理念，克盡職守，加強辦理為民服務工作及各項便民措施，重視服務禮貌，改善服務態度，形塑親民、禮民、便民之機關，同時建立公正客觀、積極效率、廉潔清和的新形象，提供民眾一個優質的洽公環境

未來將不斷檢討修正不合時宜法令，簡化申請表及行政程序，縮短作業流程，並要求每一位同仁自我期許，懷著愛心、熱誠、意願和能力，提供周延而有效的服務。

陸、便民諮詢服務

您的掌聲，讓我們忘記疲憊；您的指教，讓我們茁壯。若您對本所的服務有任何不滿意，歡迎您告訴我們，我們將虛心接受並儘速處理；若您有什麼想法或革新建議，希望您不吝指教，竭誠歡迎您與我們連絡，讓本所與您攜手共創優質親民服務。

一、在大門入口左側設置意見箱，提供民眾投書，廣納民意。

二、提供陳情、建言的管道：陳情時請具備陳情書（載明姓名、地址及具體陳情事項）或以言詞為之（以言詞為之時，各單位受理人員將為您製作紀錄，請您簽章確認，據以處理）。

三、如果您想進一步了解各單位之服務項目，有以下的查詢電話，請多予利用。如果您想進一步了解本所的服務項目資訊，本所印製了「便民手冊」提供更詳盡的服務資訊，歡迎來索取。

1. 機關地址：臺南縣 74342 山上鄉南洲村 325 號。
2. 電話：(06)5781801-4。
3. 傳真：(06)5783-109。
4. 服務時間：星期一-星期五，早上 8 點-下午 5 點；中午有值班人員提供服務。
5. 機關網址：資訊網 <http://shanshang.tainan.gov.tw/>
6. 首長信箱：sn001@email.tainan.gov.tw（鄉長信箱）
7. 民意信箱：sn031@email.tainan.gov.tw（研考控管）