

108 年「提升政府服務品質」 實施計畫

類別：整體服務機關

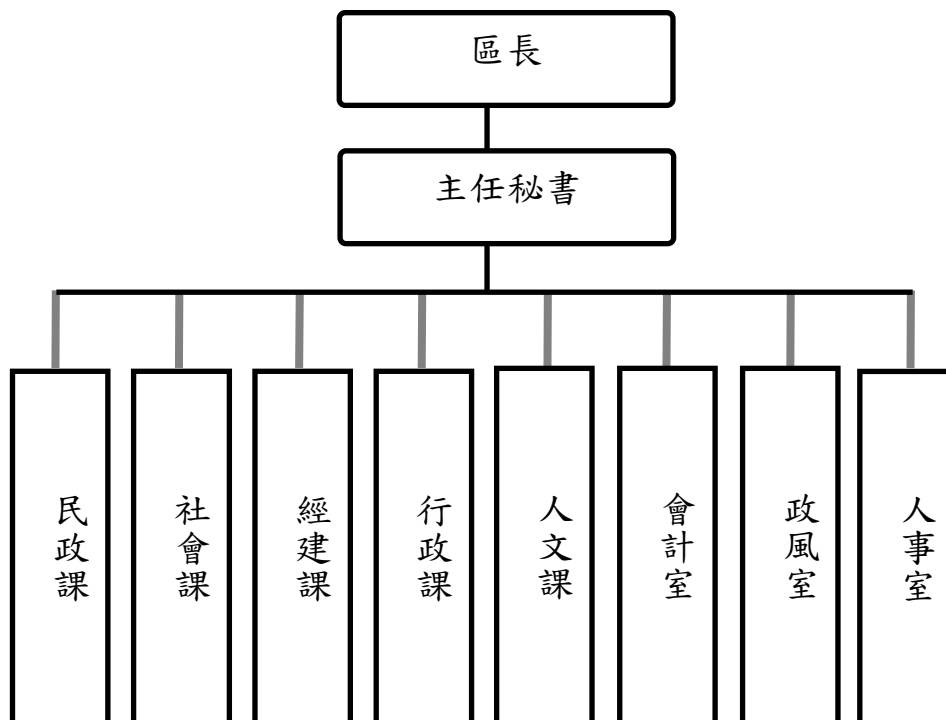
臺南市安平區公所

中華民國 108 年 4 月

基本資料

機關名稱	臺南市安平區公所	首長	賴青足	職稱	區長
機關地址	臺南市安平區育平路 316 號				
機關網址	https://www.tnanping.gov.tw				
機關員額	共計：52 人（含約聘僱及臨時人員）				
總預算	86,790 千元				
聯絡人	劉景欣	職稱	課員	電話	(06)2951915
電子郵件	tncfd422@mail.tainan.gov.tw			傳真	(06)2959120

機關組織圖



壹、為民服務業務現況簡介

安平，古名大員，又名臺窩灣，是臺灣歷史文化最早的發源地，區內充滿豐富人文、歷史及古蹟。轄區內以運河區分，北岸為安平舊聚落，是臺灣歷史核心區，擁有豐厚的歷史紋理，南岸為一新興的都市重劃區，居民大多外來移入。面對人口結構、生活型態及文化背景的差異，為能兼顧居民需求並且展現地方特色，我們試圖以地方治理的理念經營區政，在服務空間上打破固定辦公空間的藩籬，在服務對象上不拘泥於轄區居民，在服務時間上彈性調整。

本所承續「低碳安平·藝化安平·打造國際安平」的區政願景，以「環保、經濟、文化」並重的區政策略，透過下列具體作法，期帶領安平重回國際舞臺與國際接軌。

一、傳承歷史文化

推廣劍獅文創產業，促進歷史文化的保存及觀光產業之蓬勃發展；融入安平劍獅家族元素，製作防災宣導動畫片、防災劍獅看板，並推出防災教育特展；發揚在地藝文，推動古蹟戲劇導覽及公民審議&參與式預算；舉辦在地節慶文化活動，藉由記者會及活動推廣讓全國民眾深入認識安平觀光文化。



二、活化閒置空間

賦予安平鄉土文化館老宿舍新生命，辦理安平相關文化展覽，與企業團體合作並提供展覽空間。

三、落實永續環保

配合市府積極推動陽光公舍，太陽光電發電系統設置範圍擴及轄內里、社區活動中心等公有建物，廳舍垂直植生牆及綠屋頂定期維護，落實公部門以身作則推動節能減碳；推動轄內之節電宣導，汰換里社區活動中心耗能照明及增加節能風扇。

四、型塑健康城市

成立「區里防疫志工隊」，積極防治登革熱，鼓勵社區居民共同參與環境衛生維護，推動無毒環境教育，建構適宜人居的優質健康城市；定期辦理 CPR 與 AED 操作練習、防災自衛編組演練，確保廳舍災害發生時人身安全無虞，並發揮共同防護效能。

五、推動社會關懷

替代役關懷弱勢族群公益活動，跨機關整合愛心人士及團體關懷弱勢族群，建構溫馨健康的社福服務網絡。

六、強化旅遊機能

低碳樂活旅遊環境，春節期間運用免費遊園接駁車提供完善接駁服務，推廣安平低碳旅遊。旅遊資訊中心提供遊客諮詢服務、免費導覽地圖及旅遊文宣，方便遊客悠遊安平。

七、活絡安平商機

申請臺南市安平商圈輔導計畫，強化商圈機能，達到商圈永續發展目的；透過市集發展漁光島地方產業，活絡在地經濟發展。

八、營造優質組織

透過團隊學習及專案管理之訓練，奠定提升績效之基礎，鼓勵同仁積極提升英語能力，營造機關英語學習情境，體現英語為本市第二官方語言。

九、延伸服務空間

春節期間於安平商圈核心地區設置遊客服務臺，由專人提供諮詢導覽服務。

十、便捷 E 化服務

健全資訊網路環境，推動友善網路服務；提供一卡通電子票證繳費方式，適用各項規費繳納，減少民眾掏零錢或找零錢的不便。

貳、提升為民服務品質計畫內容

一、基礎服務

(一)服務一致及正確

建立業務標準作業流程及處理時限，以維持服務措施處理一致性，確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。

1. 申辦業務標準作業流程訂定情形

(1)訂定申辦業務標準作業流程，於機關服務場所及網頁公布。

2. 服務及時性

(1)訂定「人民申請案件辦理天數」，重視民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。

(2)依據本所「處理人民陳情作業流程」，妥善列管追蹤案件後續處理情形並及時回應。

3. 服務人員專業度

(1)注重服務人員友善、專業度，確保問題回應及申辦案件處理的正確性。

(2)辦理為民服務公務研習、電話禮貌與專業知識測驗，提升機關整體為民服務品質與效能。

4. 其他基礎服務

(1)導入專案管理，完整保存專案簿冊，提供業務專業知能。

(2)積極鼓勵同仁參加各項訓練研習，厚實公務人力資本，型塑組織學習風氣。

(3)營造機關英語學習情境，鼓勵同仁積極提升英語能力。

預期目標

1. 建立標準化作業流程，落實服務流程透明化，全面檢視、修正機關網頁業務標準作業流程 60 項以上。

2. 按月列管追蹤案件處理情形並及時回應最新處理進度，建立完善服務及回應機制。

3. 透過團隊學習及專業管理之訓練，奠定提升績效之基礎。

4. 透過培訓提升專業知能，預計辦理 10 場次。

5. 累積機關整體知識存量，預計建立 5 個以上專案簿冊。

(二)服務友善

提高民眾臨櫃洽公及網站使用的便利性，建置合宜的服務環境，並注重服務人員的禮貌態度；提供民眾易讀、易懂、易用的服務資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。

1. 服務設施合宜程度

- (1) 重視服務對象需求，提供合宜的便民服務措施、雙語指標及良好申辦動線。
- (2) 公佈欄、網站等服務資訊即時更新。
- (3) 建置無障礙環境，妥善規劃專用停車位、斜坡道、公廁、電梯、愛心鈴等。
- (4) 配合母乳哺育政策與性別工作平等法，設置溫馨潔淨之哺(集)乳室、孕幼專用停車位。
- (5) 健全辦公處所資訊網路環境，提供民眾專用電腦與 wi-fi 無線上網。
- (6) 電梯、消防、電氣及飲用水等公共安全設施定期檢測，並公布定檢日期。
- (7) 辦公空間種植室內植栽，淨化空氣品質與推動環境綠美化。
- (8) 定期實施辦公室做環保考評，維護辦公環境整潔。
- (9) 園區綠地設置綠能好望角，建物建造綠牆、綠屋頂，透過立體植生系統與綠化屋頂的空間，達到隔熱降溫、節能減碳、淨化空氣以及美化的功能。
- (10) 配合市府綠色採購實施計畫與推廣永續利用資源再生觀念，優先採購環保標章產品。
- (11) 多元活化區政空間與增進美感體驗，於辦公大樓大廳、走廊等公共空間規劃為區政藝廊，展示多元藝術創作，推動藝化安平。
- (12) 運用天然素材，結合創意彩繪與拼貼技法，並配合市府推動第二官方語言政策，設計本園區別具特色之中、英語雙語植物標示牌。

(13)經管公有建物建置太陽光電發電系統，落實公部門以身作則推動低碳綠能與再生能源運用。

2. 網站使用便利性

- (1)網站設計以符合民眾使用為導向，版面配置簡潔、美觀，且易於瀏覽、查詢資料及使用網站服務。
- (2)機關網站通過無障礙檢測，並取得認證標章。
- (3)建置多元化與便利性網站檢索服務，資訊標示配合電子化政府提供主題、施政及服務之3種分類檢索。
- (4)網站連結 google 提供全文檢索服務。
- (5)便民服務專區提供複合式查詢功能。
- (6)訂定網站管理要點，建立維護管理權限授權機制。
- (7)專人不定期檢核、更新網頁內容，提供民眾即時且正確訊息。
- (8)引用他人資料，清楚標示來源並檢視連結正確度。
- (9)設置網頁滿意度調查專區。
- (10)對外提供之文件採用 ODF 或 PDF 文書格式。

3. 服務行為的友善性

- (1)強調以客為尊，大廳入口明顯處設置服務臺，由志工主動提供動線引導與諮詢服務。
- (2)設置語音總機與人工總機接聽，網站公開各業務承辦人分機號碼，方便民眾上網查詢。
- (3)建立電話接聽 SOP 標準化流程，實施電話禮貌測試，適時公布抽查結果，如遇同仁電話接聽用語不符規定者即時勸導。
- (4)辦理員工與志工服務禮儀教育訓練，提升為民服務品質。

4. 服務資訊透明度

- (1)資訊公開
 - ①及時且正確提供機關組織職責與服務措施內容等重要政府資訊，並依據「政府資訊公開法第7條」規定，主動公開於機關網站。
 - ②櫃臺明確標示承辦人姓名、服務項目、與本所官網連結劍獅之

QRcode，並就近提供業務相關文宣。

- ③主動公開案件申辦服務各項資訊及業務標準化作業流程，提供相關法規、應備表件等訊息。

(2) 資料開放

- ①主動盤點業務資料，並於結構化及去個資識別化後，提供使用者依需求連結下載及利用。
- ②機關網站連結「國家發展委員會政府資料開放平臺」、「臺南市政府資料開放平臺」，提供民眾更豐富多元之開放性資料。

(3) 案件查詢管道

- ①臨櫃受理申辦案件主動提供現場、電話等多元管道，方便民眾查詢案件處理進度。
- ②線上申請案件及線上活動報名，提供收件確認訊息及進度查詢管道，承辦人員亦主動透過電話及電子郵件回應相關訊息。
- ③網頁民眾業務諮詢或意見反映，由專人列管於意見交流專區回應並主動登載各權責單位執行進度。

預期目標

1. 建構合宜及藝化服務環境，讓民眾有賓至如歸的感受。
2. 改善園區通行路面，併同規劃更完善之無障礙、孕幼、綠能等專用停車位，其設置格數符合法定 2%、1%、1%之比例。
3. 示範宣導生態節能概念，推廣永續能源運用。
4. 運用友善網路服務，提供民眾便捷 e 化服務。
5. 落實網站檢核機制，提升資訊正確性，年度預計檢核 40 次以上，提升機關網頁瀏覽人次。
6. 透過友善服務行為，建立專業、親切、具責任感之優質形象。
7. 落實電話接聽禮貌及服務代理制度，提升話務品質。
8. 建立多元諮詢管道，便捷民眾查詢申辦進度。
9. 廁所內完整設置安全鈴、扶手，提供更安全的洽公環境。
10. 設置長者優先與外籍人士服務櫃臺。

二、服務遞送

(一) 服務便捷

藉單一窗口全功能服務提升為民服務品質與效能，並透過創意提案制度及課務會議檢討申辦流程、申辦書表予以簡化，以推動便捷服務流程為宗旨。

1. 建置單一窗口整合服務

- (1) 針對民眾經常辦理業務，設置單一窗口多功能服務櫃臺，提供民眾多種及整合服務。
- (2) 強化總機接聽效能，落實來電後迅速且正確提供資訊服務。
- (3) 建置全球資訊網單一窗口服務，整合並提供跨機關服務訊息及相關網址連結。

2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本

- (1) 社福案件複查免附財稅資料及戶籍謄本，由承辦人員主動連線查詢財稅及戶籍資料。
- (2) 運用戶役政資訊系統連線與查驗，免除兵役業務（如緩召、扶助及家庭因素替代役案件申請核定補充兵、提前退役等）提供戶籍謄本佐證資料。
- (3) 主動為辦理休耕民眾建立基本資料，爾後申報若無異動情形者免附書證，有效達到申辦書表減量。

3. 開發線上申辦或跨平臺通用服務

- (1) 衡酌民眾實際需要，機關網站提供多項線上申請與跨平臺通用服務。
- (2) 配合積極推動並鼓勵役男善用內政部役政署「徵兵及齡男子兵籍調查線上申報」服務。
- (3) 擴大資源共享效能，機關網站便民服務專區主動連結聲請調解線上申請、活動中心借用、長照居家服務業務線上申請等跨平臺通用服務。
- (4) 建置線上報名系統，簡化活動報名流程，落實資訊公開化。

預期目標

1. 以單一窗口全功能服務為基礎，提供多種服務或整合服務，加強服務人員處理申辦案件知能，縮短民眾洽公等候時間，提升行政效率。

2. 運用跨機關電子查驗以簡化書表謄本，縮短民眾往返辦理時間或規費支出。
3. 善用資訊科技強化民眾線上服務，擴展線上服務效能，並透過訊息發布廣為宣導運用。

(二)服務可近性

關注服務對象屬性、居住地區差異及數位落差情形，運用多元策略，促進服務可近性。

1. 在地化服務

- (1) 因應 105 年 6 月 1 日輕型機車考照納入路考，路考練習及考照需求增加，結合臺南監理站下鄉考照服務，於轄內規劃認養閒置空地闢建機車考照場，提供就近筆試、路考、講習與領證等客製化服務。
- (2) 針對申請低收入戶資格不符合者，依其家庭狀況主動改審核是否符合中低收入戶、身障補助或中低老人生活津貼等資格。
- (3) 身心障礙證明新申請、換證；後備軍人歸鄉報到、服役證明申請、免役證明申請、替代役備役證明書補發等作業受理跨區服務，簡化民眾需至戶籍所在地公所申辦之流程。

2. 專人全程服務

- (1) 為提高私有土地供認養施作臨時停車場意願，地主簽訂認養維護契約書後，由本所透過「地籍圖網路便民服務系統」查詢地籍資料，免去往返地政事務所奔波，停車場竣工後亦由本所主動行文臺南市政府財政稅務局臺南分局，經核准後通知地主無償使用期間免徵地價稅。
- (2) 簡化廠商退還各項保證金作業流程，由廠商提出申請表，本所委託臺灣銀行電匯，改變原先廠商開立領據後到所領取公庫支票，再至銀行存入帳戶作業。

3. 主動服務

- (1) 整合學校場地、社區志工及替代役資源，辦理關懷弱勢學童暑寒假課後服務活動。
- (2) 善用替代役人力，針對轄內獨居老人提供到府居家環境打掃

、訪視問安等生活關懷，並陪伴長者就醫。

- (3)由里幹事及社區志工擔任溫馨快遞天使，親送春節、端午節禮品及重陽節禮金，提供貼心到府服務。
- (4)里幹事主動安排新移民居家關懷訪視，即時提供必要協助。
- (5)深入校園辦理圖書借閱證，簡化師生臨櫃辦證之流程。並結合各項文化活動宣傳閱讀推廣，提昇借閱數量。
- (6)圖書館推出分齡分眾講座、影片欣賞推廣閱讀，提昇圖書借閱。

4. 其他優質服務

- (1)本市市民卡、敬老卡及愛心卡提供單一窗口之隨到隨辦、現場製卡服務。
- (2)108年「寒冬送暖」關懷獨居老人活動。
- (3)重陽禮金發放作業。
- (4)空地認養綠美化，主動引導居民瞭解空地認養機制及成果。
- (5)辦公大樓服務臺成立 Smart 健康小站，提供血壓量測服務，鼓勵民眾申辦 Smart 健康卡，或利用既有之市民卡、一卡通新增血壓值儲存功能，透過定期血壓量測、量測紀錄雲端上傳及 smart 健康 APP，即時瞭解自我健康指數變化，養成良好的健康自主管理。

預期目標

1. 協調整合公務機關作業流程，減少民眾四處奔波洽辦業務。
2. 重視民眾需求，創新機關服務作為，促進服務之可近性。
3. 透過主動關心服務到家之方式，讓社區老人得到適切的照顧，達到在地老化的社區照顧目的。
4. 溫馨快遞天使到宅服務及傳送體貼關懷情，預計嘉惠轄內獨居老人 80 人，低收入戶、中低收入弱勢家庭計 948 戶及中低收入老人 380 人。
5. 辦理里幹事新移民居家關懷訪視 15 件，暑寒假課後輔導公益活動 3 場次。
6. 提高辦理圖書借閱證人數增加 450 人次；每年借閱量成長率

增加 20%以上。

(三)服務成長及優化

訂定機關願景，主動瞭解民眾需求與意向，運用自身優勢並克服劣勢，透過多元策略之運用及社會資源之連結，跨機關合作辦理各項區政行銷事務，擴展政府施政措施及執行成效。

1. 突破成長

- (1)克服政府部門有限之預算，積極整合各界公益正面向善的力量與資源，成立安平區行善團，透過公私合作協力辦理弱勢族群之經濟扶助、實物捐贈、福利諮詢等各項社會福利工作。
- (2)有效紓解春節期間交通擁塞之現況，提供免費遊園接駁車及相關交通疏導配套規劃，透過完善服務，推廣安平低碳旅遊。

2. 優質服務

- (1)傳承歷史文化，串連單點社區累積之能量，透過公部門協力社區永續經營。
- (2)活化閒置空間，以安平鄉土文化館作為文化創意展示交流平臺，結合在地店家、學校、民間企業、小眾藝術家等聯合策展。
- (3)推動社會關懷，跨機關整合民間資源，建構溫馨健康的社福服務網絡，實現溫暖大臺南願景。
- (4)舉辦 108 年安平萬粽一心「一顆粽、一份心」活動。

預期目標

1. 落實轄內弱勢困苦者之照顧，預計媒合行善團推動社會關懷約 15 件。
2. 公私合作協力關懷獨居長者，預估嘉惠轄內長者 80 位。
3. 聯合社區協力參與古蹟戲劇導覽巡迴演出，激發社區凝聚力，展現在地文化特色。
4. 配合文化部進階社造計畫，實際操作公民審議&參與式預算。
5. 每月舉辦社區同樂會，成立一個交流平臺共享經驗。
6. 藉由舉辦漁光森林小市集、小旅行及音樂會，發揚漁光社區在地產業文化。

7. 申請文化部 108 年度博物館與地方文化館發展計畫，辦理安平文史系列講座、文化走讀活動、安平故事繪本、安平故事館及社區劇場巡演，藉此發揚在地文化。
8. 每半年至少邀請 1 間學校或企業團體共同參與安平鄉土文化館佈展。
9. 配合年俗節慶辦理「寒冬送暖」關懷獨居長者活動，落實社區化永續長期照護。
10. 結合轄內善心資源，針對高關懷老人提供免費愛心送餐服務。
11. 結合民間愛心清潔公司，針對獨居老人提供到府清理居位環境，讓長者得到適切的照顧，達到在地老化的社區照顧目的。

三、服務量能

(一)內部作業簡化

運用多元管道蒐集同仁與志工之意見，據以檢討及改造內部流程，精實作業，減省不必要的審核及行政程序，藉此提升內部作業行政效率。

1. 因應業務屬性建立各 LINE 群組，透過訊息即時傳送，提升作業行政效率。
2. 建置內部單一簽入平臺，登載機關週知性訊息，減省線上公文會稿或紙本傳閱流程。系統提供標題型內文式訊息公告及查詢功能，方便同仁迅速取得所需資訊；已閱讀及未閱讀記錄可供承辦人員掌握訊息週知情形。
3. 建立專案資料傳承機制，累積機關整體知識存量，提供新任同仁業務承辦之標準化作業程序，減省業務摸索時間。

預期目標

1. 運用科技達到即時訊息之宣達及橫向連繫管道之建立，藉此有效減省行政程序。
2. 廣納同仁及志工意見，據以發現機關潛藏問題，透過檢討改造提升內部作業行政效率。
3. 累積機關整體知識存量，預計建立 5 個以上專案資料。

(二)服務精進機制

建立常態性運作機制以深化服務量能，透過首長領導及同仁合作，持續推動服務創新及精進。

1. 召開里幹事工作會報及課務會議，透過各類會議鼓勵同仁針對業務提出多元創意提案。
2. 召開活動檢討會，落實檢核機制，提升業務推動效能及日後創新作為。
3. 透過主管會報研擬業務流程簡化或簡政便民措施，藉此強化機關之服務績效。
4. 建立內部控制與內部稽核制度，落實自我監控與稽核，及時偵測府防止異常事項，確保業務之正常運作。
5. 鼓勵同仁參與規劃創新服務提案，引導同仁主動積極與創新，以創新思維有效提出解決策略方案能力。
6. 營造組織學習環境，成立讀書分享會，型塑組織學習風氣。

預期目標

1. 內部創新機制運作順暢，激勵同仁參與提案，精進創意服務。
2. 推動團隊學習，深化服務量能，奠定服務精進機制。
3. 落實年度定期自行評估及內部稽核工作。

四、服務評價

(一)服務滿意情形

善用各類意見調查工具與機制，瞭解民眾對服務的評價及意見，並據以改善既有措施。

1. 針對洽公環境、服務措施、服務禮儀、服務專業性的滿意程度設計問卷，並於民眾洽公、活動辦理時進行滿意度調查。
2. 民眾可以臨櫃、電話、顧客意見箱、線上即時服務系統等管道表達意見。

預期目標

1. 透過即時、有效之處理方式降低顧客抱怨頻率。
2. 主動了解顧客對服務評價及意見，藉此提升整體服務品質。

(二)意見回應處理情形

針對民眾意見、抱怨及陳情等積極回應，有效協助解決問題。

1. 依據「處理人民陳情作業流程」，妥善列管追蹤案件後續情形並回復民眾。
2. 建立新聞輿論快速回應機制，針對民眾反映事項主動回應。
3. 舉辦鄰長會議聆聽基層民意；舉辦地方發展經費活動，藉此瞭解民眾需求。
4. 針對廟會活動優質化業務，以協調暨宣導說明會方式，跨機關邀請消防、環保、民政及警察局等執行單位與廟會舉辦宮廟與會，透過溝通與協商，積極回應並提供廟方申請路權及垃圾清運等相關協助，並建立各單位業務推動模式 SOP。
5. 運用 GOOGLE 表單功能設計「臺南市安平區公所民眾反映案件—滿意度問卷調查」，藉此廣納民眾意見，作為公所進步動力與施政參考。

預期目標

1. 按月列管追蹤案件處理情形，並即時回應最新進度，建立完善處理機制。
2. 透過媒體回應民意，並適時澄清不實之內容，導正社會視聽。
3. 辦理鄰長會議、地方發展經費活動，透過與民眾互動機會，瞭解地方民眾需求，供作區政施政參考。

五、開放創新

(一)開放參與

1. 配合文化部進階社造計畫，實際操作公民審議&參與式預算。
2. 每月舉辦社區同樂會，成立一個交流平臺共享經驗。
3. 每半年至少邀請 1 間學校或企業團體共同參與安平鄉土文化館佈展。

預期目標

1. 邀集民眾共同參與公共事務，共創機關與民眾合作的契機。
2. 經常辦理各項活動，透過實體管道及活動體驗增進民眾溝通與對話，蒐集民眾對服務的需求。
3. 活動訊息即時公開於本所網站。
4. 安平鄉土文化館提供在地藝術家、文史工作室展覽場地，預計

每年邀展 2 次以上。

(二)創新性

1. 與瑞復益智中心及民間團體首次以公益方式舉辦漁光森林小市集、剝蚵體驗及音樂會，發揚漁光社區在地產業文化。
2. 申請文化部 108 年度博物館與地方文化館發展計畫，辦理社區劇場巡演、安平文史系列講座、文化走讀活動、安平故事繪本、安平故事館，藉此發揚在地文化。
3. 本區華平里考照場，跨機關協力合作，機車考照「練習、考試、領證一處 OK」。
4. 設置防汛沙包專用回收箱。在安平各里廣設沙包專用回收箱，鼓勵民眾就近回收沙包。
5. 春節提供免費遊園接駁車及相關交通疏導配套規劃。配合臺南市政府交通局規劃免費接駁公車及停車場，讓民眾遊安平，免受塞車之苦。
6. 建立專案資料傳承機制，執行交辦案件或自發性檢討務改善，導入專案管理流程，累積機關整體知識存量，提供新任同仁業務承辦之標準化作業程序，減省業務摸索時間。
7. 建立提案制度，鼓勵同仁針對業務提出創意革新想法，提送機關審查小組審查可行性與執行成效。
8. 運用天然素材，結合創意彩繪與拼貼技法，設計本園區別具特色之植物標示牌，形成豐富之社區植物教材園與綠色生活學習角。

預期目標

1. 跨單位及跨機關服務資源整合、政府資源共用共享，擴大服務對象及提升服務效益。
2. 增進公私協力並引進民間資源，以提高服務便捷度、可近性及優化服務等，以期在有限資源內，創造更高服務量能。
3. 以音樂會、市集、剝蚵、在地美食活動內容，預計吸引參與人數達 500 人次以上。
4. 每年度保存 5 年以上專案簿冊。

參、管考規定

一、實施績效評比制度

- (一)實施績效評比制度，訂定團體績效目標，各課室並據以執行。
- (二)透過團隊學習及專案管理之訓練，奠定提升服務品質之基礎。
- (三)建立提案制度，藉此強化機關服務績效。
- (四)年終各課室提送目標執行成果，交由績效評核小組檢視執行度，與進行檢討，做為新年度新目標訂定之參採依據。

二、落實列管追蹤機制

- (一)透過媒體登載、網頁意見交流、首長信箱、即時服務系統、電話與臨櫃等多元管道接收民眾意見反應。
- (二)民眾意見反應案件受理後即登錄列管編號，並分送各承辦人員據以執行，案件由研考列管追蹤直至結案。

肆、未來努力方向

2019年承續「低碳安平·藝化安平·打造國際安平」的區政願景，積極提升居民生活環境品質，落實弱勢族群生活照顧，推動地方文化創意產業，並持續以「文化、經濟、環保」架構區政願景的三大面向，以下列計畫達成區政願景。

一、文化策略

傳承歷史文化：善用豐富文化資產，以在地力量行銷在地特色。

推動人文關懷：佈建社區關懷網絡，營造幸福社區溫馨家園。

建構藝化環境：結合在地藝術家，打造藝化安平。

二、經濟策略

活絡安平商機：推動商圈文化創意產業發展，創造觀光商機。

強化旅遊機能：強化解說及服務之提供，建構友善旅遊環境。

便捷e化服務：建構電子化的服務措施，延伸服務空間與時間。

三、環保策略

落實永續環保：推廣資源再生利用，打造優質樂活居住環境。

打造低碳安平：建立低碳生活典範，逐步邁向低碳生活圈。

活化閒置空間：盤點轄內閒置空間，推動閒置空間再利用。

伍、附件

檢附提升服務品質實施計畫預期目標表(詳如附件 1-1)。