

102 年「提升政府服務品質」 實施計畫

類別：第一線服務機關

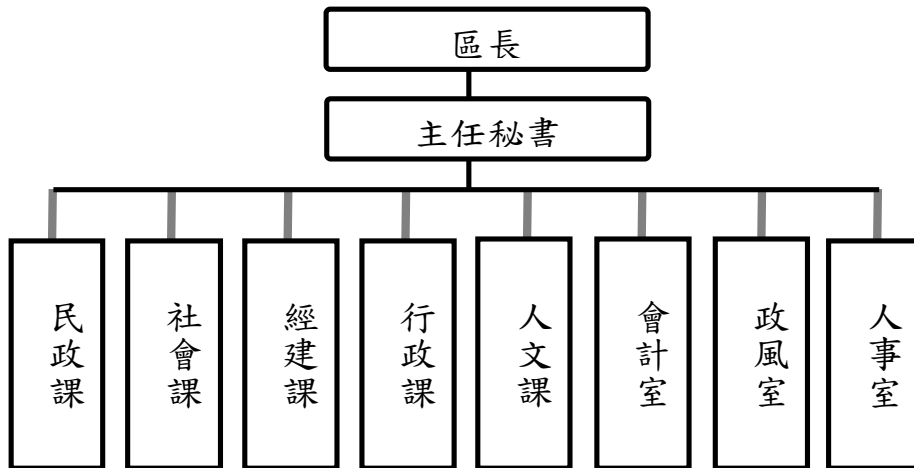
臺南市安平區公所

中華民國 102 年 4 月

基本資料

機關名稱	臺南市 安平區公所	首長	林國明	職稱	區長
機關地址	臺南市安平區育平路 316 號				
機關網址	http://www.tnanping.gov.tw				
機關員額	共計：47 人（含約用及臨時人員）				
總預算	75,402 千元				
聯絡人	吳素珍	職稱	課員	電話	(06)2951915
E-mail 位址	anping1405@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，又名台窩灣，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。

102 年度承續「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台與國際接軌。



一、傳承歷史文化

申請文化部「社區營造亮點計畫--『浪漫安平』計畫」，透過主動積極之行銷手法及創新思維之具體作為，讓社區居民深入瞭解安平，藉以傳承安平歷史文化。

二、活化閒置空間

推動空地認養及綠美化，將閒置空地規劃作為居民藝文及休憩運動的場所，邀請街頭藝人進駐安平，以街頭表演作為旅遊新亮點，藉以提升生活品質，營造宜居安平。

三、落實永續環保

賡續推動環保示範區 14 項環境衛生永續指標，打造低碳安平，達到全台第一個達成 14 項環境衛生永續指標之示範單位。

四、型塑健康城市

積極防治登革熱、建構社區防疫網及響應菸害防治，提供居民

優質健康環境。

五、推動社會關懷

簡化社福案件申辦檢附書證，減輕弱勢民眾負擔，結合轄內社會資源辦理馬上關懷、愛心送餐，落實弱勢族群社會關懷服務。

六、強化旅遊機能

透過觀光資源盤點強化旅遊機能，逐步推動商圈國際化，行銷安平特色深度旅遊，並建立外語導覽平台，營造觀光環境國際化。

七、活絡安平商機

逐步帶動商圈建立專業經理人制度，導入 App 及 QRcode 與手機結合的創新行銷模式，提供遊客增值服務，藉以活絡安平商機。

八、營造優質組織

導入企業經營理念，透過團隊學習及專案管理之訓練，奠定提升績效之基礎，並建構機關多元志願服務人力，讓區政工作推動更為順暢。

九、延伸服務空間

以複合式經營概念，整合區政園區公務單位資源，藉此提升服務效能，並延伸服務據點，打破固定辦公空間、服務對象及服務時間之藩籬。

十、便捷 E 化服務

強化網路功能，擴展各項線上服務範圍，提供民眾即時享受政府服務之管道，並藉友善網路服務，滿足民眾便利洽公和意見溝通之需求。

貳、提升為民服務品質計畫內容

一、優質便民服務

(一)服務流程

1. 服務流程便捷性

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。

1-1. 窗口服務整合

- (1)廳舍入口處設置單一窗口服務台，由本所同仁及志工提供民眾諮詢及引導服務。
- (2)針對民眾經常辦理業務，設置單一窗口多功能服務櫃台，提供民眾多種及整合服務。
- (3)因應都會型生活洽公民眾需求，延長服務時間，針對兵役、健保及殘障鑑定等業務提供中午不打烊服務。

1-2. 申辦流程簡化

- (1)簡化調解日期排定流程，以當場製作調解通知單取代原郵寄流程。
- (2)提供民眾e化服務，並考量報名之公平性，開放線上報名藉以簡化活動報名流程。

1-3. 申辦書表減量

- (1)社福案件複查免附戶籍謄本，由承辦人員主動行文戶政機關提供戶籍資料。
- (2)休耕申請案件免附書證，由承辦人員將民眾首次申辦資料建檔並透過地籍圖網路便民服務系統查詢地籍資料。

1-4. 申辦案件核章數減章

- (1)藝文廣場使用申請開放線上申請，縮短行政時程並減少核章數。

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、因應都會型生活洽公民眾需求延長服務時間，提供更符合民眾需求以及更優質的服務。
- 3、當場排定調解日期以符合民眾需求，藉以縮短等候郵寄通知調解時間。
- 4、提供便捷多元化服務，透過線上報名建立民眾資料庫，作為區政行銷顧客群。
- 5、透過跨機關合作主動為民眾索取戶籍謄本，預計有效節省民眾時間計 3,380 小時，規費 20 萬 4 千元。
- 6、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。
- 7、擴展線上服務效能，提升服務效率，縮短服務效率並減少申辦案件核章數 1 個，減章比率達 25%。

2. 服務流程透明度

主動公開承辦訊息與處理進度，透過便捷查詢管道與即時回應機制提供更透明的服務。

1-1. 案件處理流程查詢公開程度

- (1)各臨櫃櫃台明確標示承辦人員及承辦業務等訊息，並即時檢視更新。
- (2)網站提供案件申辦服務各類資訊及業務標準化作業流程，各里網站亦建立里長與里幹事連絡資訊。

1-2. 案件處理流程主動回應程度

- (1)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功能，承辦人員亦會即時透過電話及電子郵件回應相關訊息。
- (2)網頁建置意見交流及區長信箱專欄，由專人列管主動回應，並即時登載各權責單位執行進度。

預期目標

- 1、透過定期檢視和即時更新的機制，提供民眾透明服務流程。
- 2、建立多元諮詢管道，便捷民眾查詢申辦進度，落實案件處理

流程主動回應機制，藉此提升服務品質。

- 3、建立標準化作業流程，落實服務流程透明化，並提供標準化服務。

(二)機關形象

1. 服務場所便利性

考量民眾需求及審酌業務狀況，規劃優質洽公環境與完善服務設施，樹立機關良好形象。

1-1. 洽公環境適切

- (1)規劃符合民眾使用習慣的申辦動線。
- (2)推動藝化安平，廳舍大廳展示在地藝術家作品；延伸服務據點(旅遊資訊中心及鄉土文化館)規劃策展主題。
- (3)規劃設置公共藝術，活化區政園區場域。
- (4)導入置入式行銷手法，展示古代戰船、安平景點照片，傳達安平之美意象。
- (5)推動廳舍及區政園區綠美化活動，運用安平壺種植室內植栽並規劃辦理植樹節活動。
- (6)舉辦辦公室做環保評比，公共責任區專人維護，並制定打掃巡檢及自我檢查督導紀錄表。
- (7)園區綠地規劃綠能好望角，設計太陽能戶外供電系統、雨水利用系統、生態池過濾循環系統及噴灌系統。
- (8)運用外牆美化的工法，建造立體綠化植生系統。
- (9)透過綠化屋頂的空間，達到隔熱降溫、節能減碳、淨化空氣以及美化的功能。

1-2. 服務措施合宜

- (1)提供便民之服務設施並由專人維護；重視身障民眾之需求，妥善規劃專用停車位、愛心鈴及哺乳室等設施。
- (2)電梯、消防、電力及飲用水等公共安全設施定期檢測並公布定檢日期。
- (3)加強環保作為，響應綠色消費，優先採用環保標章產品。

(4)運用太陽能光電系統推廣永續能源運用。

預期目標

- 1、型塑具安平人文特色的辦公場所，營造藝術氛圍並帶動安平區域文化創意產業。
- 2、提供民眾舒適、安全無虞之洽公及休閒空間。
- 3、落實分眾服務，提供貼心且合宜之措施，讓民眾享有賓至如歸的感受；宣導母乳哺育政策營造兩性工作平等洽公環境。
- 4、示範宣導生態節能概念，推廣永續能源運用。
- 5、利用植栽的豐富景觀層次，將綠化融會於園區建物外牆，塑造環境綠化共生，創造出豐富的綠化都市景觀，形成舒適且更有魅力的生活空間。
- 6、響應節能減碳，鼓勵民眾參與植樹減碳做環保活動。

2. 服務行為友善性與專業性

強化承辦人員提供服務時之態度與專業知識，提供民眾親切、主動之服務。

2-1 服務親和程度

- (1)設置里幹事單一窗口服務台，搭配志工走動式服務。
- (2)加強便民服務，便利上班族中午時段洽公，實施「兵役、健保及殘障鑑定等業務中午不打烊服務」。
- (3)建立全棟電信分機號碼索引表，並定期檢視更新。
- (4)透過各項會議及公開場合宣導電話禮貌之重要性，並定期辦理電話禮貌測試。
- (5)提供貼心到宅服務—由里幹事及社區志工擔任溫馨快遞天使親送端午節禮品到府。
- (6)提供貼心到宅服務—由替代役協助轄內獨居老人整理清潔居家環境及訪視問安等生活關懷。
- (7)延伸服務據點—結合學校（安平國中）、社團及替代役資源，於暑、寒假辦理弱勢學童課後輔導活動。
- (8)延伸服務據點—旅遊資訊中心，整修內部環境，提供更優質旅遊諮詢、加水補氣站等服務。

(9)延伸服務據點—鄉土文化館，提供公共電話、文宣資料及典雅日式庭院景觀，定期規劃主題展覽。

2-2 服務可勝任程度

- (1)辦理公務研習，提升同仁專業素養。
- (2)推動人員訓練，落實終身學習理念。
- (3)導入專案管理流程，提升業務效能。

預期目標

- 1、主動招呼洽公民眾，透過友善服務行為建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象。
- 2、落實單位電話接聽禮貌及職務代理制度，提升電話服務品質，每月按課室人數（含臨時人力）百分之 20%抽測。
- 3、延伸服務據點，提供符合民眾需求之貼心服務。
- 4、到宅服務傳送體貼關懷情，預計嘉惠轄內獨居老人、低收入戶及中低收入弱勢家庭計 850 戶。
- 5、推動人員訓練強化專業服務，預計辦理 3 場次。
- 6、導入專案管理並完整保存專案簿冊，累積機關整體知識存量，縮短業務摸索時間，進而提升服務效能，預計建立 4 個專案資料。
- 7、預估運用替代役人力辦理 3 場課後輔導活動，關懷 50 位獨居長者。
- 8、社政及兵役業務中午不打烊服務，免除民眾往返奔波之苦，落實「以客為尊」之優質服務理念，提升為民服務品質。

3. 服務行銷有效性

積極進行施政績效宣導，善用社會資源推展機關服務作為，拉近民眾與政府機關的距離。

- (1)適時透過媒體宣導區政發展願景，爭取全國版媒體刊登。
- (2)保持良好媒體互動，舉辦記者會並即時發布新聞稿。
- (3)首長接受各機關、社區邀請及媒體專訪行銷區政。
- (4)透過機關網頁、跑馬燈、電視等多元化管道登載施政宣導及活動訊息。

- (5)辦公場所提供各公務機關服務資訊並定期清理過期文宣。
- (6)發行區政文宣品並放置各服務據點供遊客免費索取。
- (7)蒐集區政資料製作數位教材。
- (8)跨機關合作辦理活動，多元行銷區政。
- (9)參與里、社區各項活動，建立地方治理模式。
- (10)辦理機關參訪，交流區政經營各項成果經驗。
- (11)里幹事下里服務，針對市政宣導主動連繫與通知。
- (12)規劃辦理一般外語導覽課程，建立多國語言行銷環境。

預期目標

- 1、積極推展機關服務作為，爭取民眾對區政行銷之認同。
- 2、重要活動藉由行銷策略之擬定及媒體之專訪擴大宣導效益。
- 3、善用社會資源，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。
- 4、網頁登載施政宣導及活動訊息 250 則。
- 5、辦理記者會 5 場次。
- 6、製作數位教材 1 片。
- 7、發行中英日導覽文宣 1 份。
- 8、辦理跨機關合作活動 10 場次。
- 9、參與轄內活動 180 場次。
- 10、辦理區政交流活動 10 場次。

(三)顧客關係

1. 民眾滿意度

主動了解民眾的需求與意向，透過問卷調查將所得結果做為訂定政策參考及各課室提升外部顧客滿意度及新年度施政計畫的依據。

- (1)建立民眾意見反映之多元管道及處理機制。
- (2)舉辦鄰長會議聆聽基層民意。
- (3)舉辦里精神倫理建設活動藉此瞭解民眾需求。

預期目標

- 1、透過即時、有效之處理方式降低民眾抱怨頻率。
- 2、辦理紙本及線上滿意度問卷調查，分析相關數據提供各課室作為提升為民服務參採。
- 3、辦理鄰長會議 15 場次，聆聽基層民意。
- 4、辦理里精神倫理建設活動 15 場次，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。

2. 民眾意見處理有效性

建立民意回應機制並審慎處理，案件後續處理情形妥善列管追蹤掌握回應時效。

- (1)訂定處理人民陳情(抱怨)案件實施計畫及處理流程，案件後續情形列管追蹤並回覆民眾。
- (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。

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、透過媒體主動回應民意並適時澄清不實之內容，導正社會視聽。

二、資訊流通服務

(一)資訊提供及檢索服務

1. 資訊公開適切性與內容有效性

及時且正確提供關於組織職責與服務措施內容等重要政府資訊。

- (1)依據「政府資訊公開法第 7 條」規定，主動公開相關資料於網站。
- (2)透過網站公開宣達服務措施及機關出版品。
- (3)訂定網站管理要點，建立維護管理權限授權機制。
- (4)同仁及志工協助定期檢核網頁資訊內容及連結正確度。

(5)引用他人資料，清楚標示來源並檢視連結正確度。

預期目標

- 1、網站建置公開資訊專區，正確提供 9 大類重要資料，滿足民眾知的權利。
- 2、透過網頁授權機制，提升各課室同仁資訊服務之參與程度。
- 3、建立網站檢核機制，提升資訊內容正確性，年度檢核次數達 60 次。

2. 資訊檢索完整性與便捷性

重視網站檢索服務的多元化與便利性，建立友善網路環境。

- (1)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。
- (2)網站內嵌 google 提供全文檢索服務。
- (3)便民服務專區提供複合式查詢功能。

預期目標

- 1、運用友善網路服務，提供民眾便捷 e 化服務。
- 2、網站版面配置符合民眾需求，方便瀏覽、查詢資料及使用網路服務。

(二)線上服務及電子參與

1. 線上服務量能擴展性

善用資訊科技提供民眾 e 化服務，透過訊息發布推廣使用。

- (1)賡續提升網路服務效能，提高線上申辦及線上報名使用率。
- (2)推出臺南安平商圈大玩咖行動導覽中英文版 APP(包括 Android 及 ios 系統)供民眾免費下載，提供遊客更完整的動態資訊。
- (3)建置災害防救平台，登載疏散避難圖、防災宣導短片。
- (4)整合機關主網站、各里網站及各社區網站間發布之最新消息及活動集錦。
- (5)建置志工 easy go 平台，登載志工招募訊息，並連結全球資訊網提供線上報名服務。

預期目標

- 1、擴展線上服務效能，並透過訊息發布廣為宣導使用。
- 2、推出臺南安平商圈大玩咖行動導覽中英文版 APP(包括 Android 及 ios 系統)供民眾免費下載。
- 3、透過志工 easy go 平台，滿足廣大志願服務者投入公益行列之需求。
- 4、透過資訊整合平台提升資訊共享及訊息流通效率，並減少維護人力。

2. 電子參與多樣性

積極運用網路提供民眾參與公共事務之管道。

- (1)網頁提供意見交流、首長信箱、施政滿意度及網頁滿意度等多元化管道。
- (2)建置劍獅文化創意群聚網，把劍獅文化發揮到現有之地方產業、生產技術與生活性格的基礎上，提供民眾了解劍獅文化之管道。
- (3)建置網路票選平台，提供公共議題供民眾參與。

預期目標

- 1、規劃建置多元化的電子參與管道，提供民眾友善網路溝通環境。
- 2、形塑地方產業新魅力，帶動地方產業環境發展，活化地方產業。
- 3、提供民眾參與公共事務之管道，讓轄區之公共議題能廣納民眾意見，作為決策及推動區政事務之參考。

三、創新增值服務

(一)有價值的創意服務

1. 打造低碳夢家園，建立低碳生活典範

- (1)推動假日電動接駁車，減少旅遊行為對於環境造成的負面影響。

- (2)推廣公共自行車租賃，鼓勵民眾使用低污染、低耗能的公共自行車作為短程接駁運具。
- (3)推動並延伸行人徒步區範圍，規劃與周邊停車場銜接，讓遊客下車時即可感受安平豐厚的藝文氣息。
- (4)舉辦「廢棄物再利用」研習課程，透過物質循環再利用，重新賦予廢棄物新生命。
- (5)充分運用閒置空間，將牛車城打造成小而美的低碳意向展示區。

預期目標

- 1、推廣節能減碳效益及綠能智慧生活概念，營造低碳安平生活環境。
- 2、建立低碳樂活旅遊環境，讓遊客輕鬆漫步，悠遊安平。
- 3、改善都市道路交通擁擠、環境污染及能源損耗現況。
- 4、以區政目標「低碳安平」為導向，引領 12 個以上之社區共同參與「打造低碳夢家園」活動。

2. 推動宜居生活圈，提升優質生活品質

- (1)賡續推動環保示範區 14 項指標及推動空地認養綠美化。
- (2)建構通學步道、改善行人無障礙環境及週邊景觀綠美化。
- (3)踏查轄內不安全地區，置入性行銷輔以 Q 版創獅標示公告，請社區居民時時注意。
- (4)規劃提升優質生活內涵系列活動。

預期目標

- 1、成為全國第一個完成 14 項指標之環保示範區，讓居民同享環保建設成果。
- 2、結合安平特色文化完成 1 處空地綠美化示範點。
- 3、申請臺南市安平國民中學通學步道建置及道路景觀改善計畫工程案，活化社區環境，形塑安平區特色文化。
- 4、完成轄內 30 處不安全地區之標示製作，避免民眾自身安全受到威脅。

- 5、結合安平天后宮辦理「作16歲」活動，傳承安平特有文化，達到老東西，新文創目的。
- 6、串連古蹟、小吃及文創等元素，推動劍獅主題深度旅遊。
- 7、辦理「文化素養、美學」、「導覽解說員」等社區人才培訓研習及「浪漫安平」系列活動，透過培訓行政能力與文化素養之方式提昇量能，並藉由多元參與擴展社區經營面向。

3. 善用外部資源，協助推動業務

- (1)以地方治理概念，重新定義「只要來到安平的人，無論是遊客、商販或是里民，都是區公所服務的對象」，並以「客制化」思維推動區政服務。
- (2)透過「外部人力內部化」、「多元人力資源整合運用」，克服組織發展帶來的人力吃緊問題。
- (3)爭取「中央專案計畫補助」、「企業愛心捐贈」，克服區政推動帶來的經費吃緊問題。
- (4)建立產官學研資源合作模式，促進資源整合。
- (5)鼓勵以在地力量行銷在地文化，喚醒居民自發性對於文化的保存與推廣。

預期目標

- 1、以廣義思維重新定義公部門服務對象，滿足多元需求。
- 2、申請替代役男、社會勞動役等外部人力，協助機關資料登打、環境整理、活動支援、商圈資料發送等，共同推動符合民眾期待的服務。
- 3、招募學生志工，提供參與社會志願服務管道；運用社區志工參與社區發展、協助弱勢族群。
- 4、爭取「文化部—社區亮點計畫之浪漫安平營造計畫」、「內政部營建署—臺南市安平區書香林蔭運河文化廊道計畫」經費補助。
- 5、結合善心人士及團體舉辦「寒冬送暖」、「愛心送餐」、「粽香傳情」等活動。
- 6、舉辦「浪漫安平導覽解說員培訓課程」，以安平在地歷史、古

蹟文物、傳奇故事、特色小吃、文創發展、民居建築等為主題，邀請轄內各領域的專家達人擔任講師。

- 7、結合南台科技大學資源拍製微電影藉以行銷安平，鼓勵學生參與導覽英語課程培訓，藉以建立外語解說員資料庫，並提供學生於旅遊資訊中心實習機會，以及與店家合作協助外語翻譯等。

6. 導入人才管理制度

- (1)導入人才管理制度，推動學習型組織。
- (2)辦理社造相關研習及召開焦點座談會，推動行政社區化。

預期目標

- 1、導入企業經營理念，推動學習型組織，成立學習團隊以提升同仁行政經驗能力。
- 2、成立社造推動小組，推動同仁專業規劃能力，提供行政部門對社區之更有價值的創意服務。

(二)組織內部創新機制

1. 實施績效評比制度，鼓勵創意提案。
2. 逐年提升同仁多元化專業技能，營造優質團隊。

預期目標

建立組織運作模式，利用創新方法，提升服務產出的附加價值及便民程度。

參、管考規定

一、實施績效評比制度

- (一)自 92 年起實施績效評比制度，年初訂定團體績效目標，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，提案人填具提案表以電子郵件傳送研考彙整後提送審查小組審查，評核可行之創意提案並具體執行，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，並進行檢討以為新年度新目標訂定之參採依據。

二、落實列管追蹤機制

- (一)本所透過媒體登載、網頁意見交流、首長信箱、臨時及電話受理與即時服務系統等多元管道接收民眾意見與抱怨。
- (二)民眾意見與抱怨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

2004年本所邀集各社區意見領袖型塑區政願景為「讓安平成為最適居住，且兼具歷史文化觀光之區」，並於2011年榮獲國際花園城市獎B類銅獎，2012年我們再次型塑了「低碳安平·藝化安平~打造國際安平」的區政願景，雖然還有許多努力的空間，但我們相信只要方向對了持續下去目標就在不遠處。

2013年我們賡續以「文化、經濟、環保」架構區政願景的三大面向，並以下列計畫達成區政願景：

一、文化策略

傳承歷史文化：善用地豐富的文化資產，整合文化生活圈，建立文物保存及活化流程，展現在地文化特色。

推動人文關懷：「人」是城市發展的核心，佈建社區關懷網絡，營造幸福社區溫馨家園。

提升藝化層面：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：促進產官學合作，強化文化創意產業，拓展就業機會，吸引人才回流。

強化旅遊機能：逐步推動商圈國際化，行銷安平特色深度旅遊，並建立外語導覽平台。

便捷E化服務：建構電子化的服務措施，提供居民及遊客更為豐富的資訊，延伸服務空間與時間。

三、環保策略

落實永續環保：關懷環境生態，減少廢棄物，加強資源再生利用，打造優質樂活居住環境。

打造低碳安平：建立低碳生活典範、推動低碳旅遊型態、樹立低碳宜居形象。

活化閒置空間：盤點轄內閒置空間，重新賦予老舊建物「新」生命，讓公共空間零廢棄。