

103 年「提升政府服務品質」 實施計畫

類別：第一線服務機關

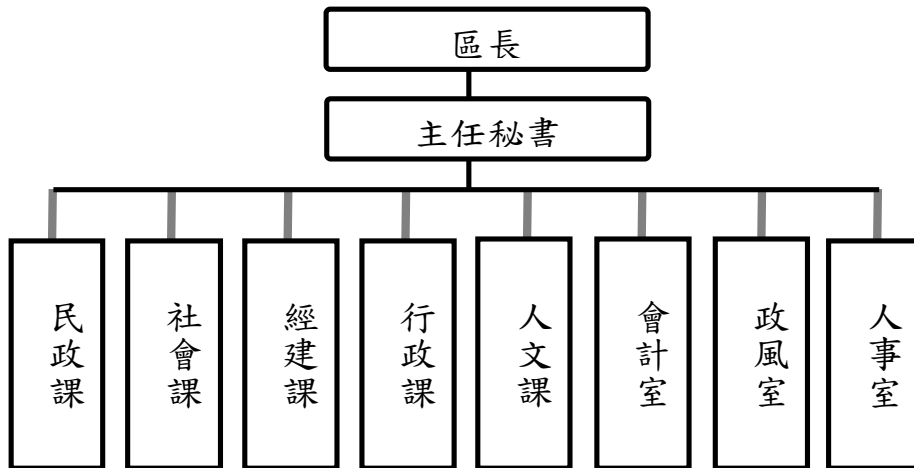
臺南市安平區公所

中華民國 103 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	84,525 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。

103 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

協助開發劍獅、安平壺等文創產業，並引導社區民眾共同參與歷史文化的保存工作，藉此激發社區創意，展現在地文化特色。

二、活化閒置空間

活用空地空屋認養制度，將閒置空地規劃作為綠地、運動場、市民農場及藝文廣場等友善空間，並打造漁光島入口意象及街頭好望角，塑造富綠氛圍創造地方形象。

三、落實永續環保

推動低碳安平計畫，推廣公共自行車租賃，讓低碳減碳觀念從地方紮根，並建立低碳樂活旅遊環境。

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

推動替代役關懷獨居老人及弱勢學童等公益活動，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，串聯文創及觀光休憩，規劃行銷安平特色行程，應用 ICT 工具以利自由行國際遊客悠遊，營造觀光環境國際化。

七、活絡安平商機

建立國際化商圈旗艦，塑造臺灣商圈優質意象，透過產學合作，活化商圈商機，並以視學藝術為商圈注入文化意涵及淨度。

八、營造優質組織

導入企業經營理念，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。透過團隊學習及專業管理訓練，奠定提升績效基礎。

九、延伸服務空間

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，提升政府服務效能，並持續打造藝術化公共空間。

十、便捷 E 化服務

健全資訊網路環境，打造電子化網路化政府，提供民眾友善網路服務和即時享受政府服務之管道。

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、國保殘障鑑定及殘障手冊核發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。

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，研擬延長圖書館服務時間，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。

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)機關形象及顧客關係

1. 洽公環境及服務行為

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。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。

1-1. 服務設施合宜程度

- (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，運用水漂流木及安平壺種植室內植栽，淨化室內空氣品質。
- (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。
- (10) 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。
- (11) 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。
- (12) 健全辦公處所資訊網路環境，提供民眾 wi-fi 無線上網。
- (13) 加強環保作為，響應綠色消費，優先採用環保標章產品。
- (14) 運用太陽能光電系統推廣永續能源運用。

預期目標

1. 大廳空間設置安平區政藝廊，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。

1-2. 服務親和程度

- (1) 強調以客為尊，廳舍 1 樓設置服務台，民眾進入公所時即由志工主動招呼引導民眾至正確櫃台，里幹事並協助檢查應備證件及受理申辦。
- (2) 建立全棟電信分機號碼索引表，定期檢視更新，並透過各項會議及公開場合宣導電話禮貌之重要性。
- (3) 建立電話接聽 SOP 標準化流程，由人事室、政風室按月不定時對各課抽查，並適時公布抽查結果，如遇同仁電話接聽用語不符規定者，即時勸導。
- (4) 舉辦同仁及志工深入走訪安平活動。
- (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) 提供溫馨關懷服務—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、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。

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. 透過走訪安平活動之辦理，讓同仁認識安平古蹟區各項服務遊客設施，更讓同仁瞭解安平在地景點故事，希望同仁都能成為行銷安平的得力助手，並具備提供遊客諮詢服務能力。
4. 延伸服務據點，提供符合民眾需求之貼心服務。
5. 到宅服務傳送體貼關懷情，嘉惠轄內獨居老人、低收入戶及中低收入弱勢家庭。
6. 預估運用替代役人力辦理 2 場課後輔導活動，關懷獨居長者 50 人次。

1-3 服務可勝任程度

- (1) 重視同仁回應品質，加強專業知識、法令素養及處理案件熟悉度之要求。
- (2) 辦理公務研習，提升同仁整體為民服務效能。
- (3) 辦理資訊應用評量，提升同仁善用資訊設備服務民眾能力。
- (4) 推動人員訓練，落實終身學習理念。
- (5) 導入專案管理流程，提升業務效能。

預期目標

1. 辦理 7 場次公務研習，推動人員訓練強化專業服務。
2. 辦理 2 梯次資訊教育訓練，為收學習效益，訓練後辦理資訊應用評量測驗。
3. 訂定終身學習時數 80 小時之目標，鼓勵同仁多元學習。
4. 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 5 個專案資料。

2. 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、電視及廣播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) 跨機關合作辦理活動，多元行銷區政。
- (8) 參與里、社區各項活動，建立地方治理模式。
- (9) 辦理機關參訪，交流區政經營各項成果經驗。
- (10) 里幹事與志工深入鄰里社區主動訪視民眾，以行動關心里民，針對市政宣導並主動聯繫與通知。

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 260 則。
5. 辦理記者會 5 場次。
6. 辦理跨機關合作活動 10 場次。
7. 參與轄內活動 180 場次。
8. 辦理區政交流活動 10 場次。

3. 顧客滿意度

主動瞭解民眾需求與意向，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。
- (4)運用服務品質缺口模式理論及品質屋理論進行為民服務滿意度調查及分析。
- (5)進行內部顧客滿意度調查，並將分析結果提供給各課室做為未來人力運用之基礎。

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. 主動瞭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。
3. 針對內部同仁進行滿意度調查，以健全組織發展，提升服務品質。

4. 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。
- (3)舉辦鄰長會議聆聽基層民意；舉辦里精神倫理建設活動藉此瞭解民眾需求。

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。
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。

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) 建置災害防救平台，登載疏散避難圖、防災宣導短片。
- (3) 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。
- (4) 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. 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。
3. 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. 規劃建置多元化電子參與管道，提供民眾友善網路溝通環境。
2. 舉辦 1 場次網路票選活動，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、創新加值服務

(一) 有價值的創意服務

1. 推廣全民閱讀，讓閱讀習慣逐步扎根

- (1) 啟動「安平閱讀列車」走入各里、社區及大樓，安排說故事媽媽以生動的故事，讓民眾在親子同樂的氛圍中引發閱讀之興趣，並提供便利的「隨車辦證」服務。
- (2) 規劃「閩南語導覽-走讀安平」活動，請解說員搭配閩南語講解，以說故事的生動方式帶領讀者走訪書中場景，讓閱讀更

有趣。

- (3)延長每週二圖書館開館服務時間，提供民眾便捷借閱服務。
- (4)善用空間進行藝術品展示，提升圖書館整體質感。
- (5)推行各項閱讀活動，帶領全民閱讀風潮。
- (6)建立完善志工體系，舉辦研習培訓人才，輔助館員提供民眾更優質服務。
- (7)利用閒置空地增闢機車及腳踏車停車場，提供讀者便利之停車空間。

預期目標

1. 以散播閱讀種子的方式，透過說故事媽媽生動故事，引發兒童閱讀興趣，並鼓勵民眾培養閱讀習慣。
2. 到府貼心辦證服務，提高借書證辦證率及到館借書率。
3. 透過閩南語導覽-走讀安平方式喚起民眾對閩南語的興趣和探索家鄉之美。
4. 辦理 3 場次閱讀推廣活動及藝術品展示。
5. 招募圖書志工 5 人。
6. 增闢機車及腳踏車格位 20 格。

2. 落實永續照顧弱勢族群，讓愛點亮安平

- (1)結合轄內社會資源，提供貼心關懷服務，讓弱勢民眾體驗身處安平的在地幸福。
- (2)推動替代役男展愛公益服務，培養年輕人主動對社會付出個人心力及關懷弱勢族群觀念。
- (3)配合年俗節慶辦理關懷獨居長者活動，落實社區化永續長期照護。
- (4)跨部門資源整合，提供弱勢即時救助物資。

預期目標

1. 結合社會資源及關懷據點志工人力啟動「愛心送餐服務」專案，針對轄內高關懷長者免費提供愛心送餐服務。
2. 結合相關單位舉辦「歲末寒冬送暖-關懷獨居老人」活動。
3. 舉辦「十方送暖·安平粽愛」活動，運用轄內社區志工聯手包

製愛心粽，並由里幹事親送轄內弱勢家庭。

4. 整合替代役人力、民間社團師資、社區志工及活動中心場地資源，規劃辦理弱勢家庭學童寒假、暑期課業輔導之社會公益服務活動。
5. 深耕替代役男社區服務工作，協助獨居長者歲末打掃居家環境、幫長者量血壓及贈送物資、陪伴就醫等貼心關懷服務。
6. 結合行政院農糧署米糧物資，提供身心障礙及中低收入戶老人社會救助米糧，展現公部門回饋社會，嘉惠弱勢之愛心。

3. 善用通訊科技，確保民眾生命安全

- (1) 避難路線及避難收容所地圖以 APP 及 QR code 雲端化，提供智慧型手機下載，讓民眾隨時取得防災避難資訊。
- (2) 推出「觀光版」防災避難地圖環保隨身瓶礦泉水、防災避難地圖捲尺筆、硬紙本防災地圖，並於旅遊資訊中心設置海嘯疏散避難所位置圖向遊客宣導觀光地區防災觀念。
- (3) 辦理災民收容所救災志工協調會暨教育訓練，使災民收容所編組防災志工瞭解防救災組織架構及流程，熟悉災害之特性及教育防範措施，危機處理之程序及災民收容所開設之時機，瞭解救災物資整備、發放作業、收容所編組程序及建立與民間社會團體溝通合作平臺。
- (4) 抽水站設置水尺，隨時掌握鹽水溪堤岸內外水位，以決定水閘門開啟及關閉時間，確保民眾生命財產安全。
- (5) 輔導社區居民自主組成防汛隊，遇豪雨及颱風來襲時巡視河川水位情形，有效提升防災減災效能。

預期目標

1. 秉著「多一分準備，少一分損失」的原則，使遊客清楚瞭解當海嘯發生時如何就近至各避難所作垂直避難，以維護自身生命之安全。
2. 加強及拓展防災志工防救災專業知能及建置該區與民間組織單位志工人力支援網絡。

(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。
3. 辦理主管假日學習之旅，藉由團隊觀摩及跨域討論，將學習心得及創意概念應用於工作之中。

預期目標

1. 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。
2. 以「低碳」及「文創」作為安平二大主題，藉此讓主管累積推動「低碳安平」及「藝術安平」區政願景所需之觀念及創意。

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 年榮獲臺灣十大觀光小城，2010 年及 2012 年推動環保署營造優質環保示範區計畫，成為全國唯一完成環保署環境衛生永續指標的優質環保示範區。2014 年我們將賡續以「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「低碳安平·藝化安平~打造國際安平」的區政願景：

一、文化策略

傳承歷史文化：善用在地豐富的文化資產，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。