

臺南市安平區公所 100 年度提升服務品質實施計畫

壹、計畫依據：臺南市政府 100 年 6 月 14 日府研綜字第 1000401276 號函
 頒「臺南市政府提升服務品質實施計畫」辦理。

貳、計畫目標：

- 一、人才管理：營造學習氛圍，培養行政人才，提升機關服務品質。
- 二、地方治理：打造浪漫安平，深化生活質感，塑造地方優質特色。
- 三、電子治理：改善資訊環境，加強雲端概念，提供友善網路服務。

參、實施對象：本所全體同仁

肆、計畫內容：

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	預期目標	承辦單位
一、 優質便民服務	服務流程	(一) 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。	1. 服務洽公民眾 2500 人次。	各課室
			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。	2. 依業務屬性設置 6 項多功能服務櫃台。	各課室
		(二) 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。	1. 服務洽公民眾 2400 人次。	民政課
			2. 簡化活動報名流程：保留電話、傳真、親自到所報名方式，另開放線上報名。	2. 辦理線上報名 10 次，提供民眾更便捷 e 化服務。	行政 及役政課

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	預期目標	承辦單位
一、 優質便民服務	服務流程	(三) 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。	1. 透過跨機關合作主動為民眾索取戶籍謄本，有效節省民眾時間計 2000 小時，規費 12 萬元。	社政課
			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。	2. 主動為民眾建立基本資料，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達 50 件。	經建課
	(四) 服務流程 透明	1. 主動提供案件申辦服務之各類資訊，並清楚標示於辦公廳舍及機關網站。	1. 透過定期檢視並即時更新機制，提供民眾透明服務流程。	行政及 役政課	
		2. 建立業務標準作業流程，並登載機關網頁，提供方便民眾查詢案件處理流程。	2. 完成 132 項業務標準作業流程。	行政及 役政課	
		3. 線上申請案件，提供進度查詢功能。	3. 民眾透過網路即時查詢申辦進度。	各課室	
		4. 提供活動線上報名服務，主動提供活動資料、剩餘名額及報名狀況查詢。	4. 民眾透過網路即時查詢報名審核進度。	各課室	
		5. 建置意見交流專欄，並由專人列管回覆，公開各權責單位執行進度。	5. 本所主動追蹤權責單位執行進度，並公開辦理流程。	行政及 役政課	

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	預期目標	承辦單位
一、 優質便民服務	機關形象	(一) 洽公環境 適切	1. 於廳舍大廳展示安平在地藝術家作品，型塑具安平人文特色的辦公場所。	1. 展示陳正雄先生銅雕、蔡漁女士磁畫與安平守護神劍獅等作品，營造藝術氛圍並帶動安平區域文化創意產業。	行政及 役政課
			2. 利用 3 樓陽台閒置空間，規劃闢建空中花園，提供同仁及里民洽公、休閒場所。	2. 在日常生活中傳達綠意、花香舒適貼心的安平印象。	行政及 役政課
			3. 於園區綠地規劃設置綠能好望角，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，利用自然資源與複層植栽，增加造景之景觀性與生態性。	3. 提供民眾舒適洽公、休閒空間，及示範宣導生態節能概念。	行政及 役政課
			4. 落實安平壺種植室內植栽，營造健康安全環境，並提升同仁對綠能的深層瞭解。	4. 同仁 100%完成自製安平壺並種植室內植栽。	行政及 役政課
			5. 服務項目及方向引導標示清楚及正確。	5. 定期檢視資訊並即時更新，方便民眾洽公辨識。	行政及 役政課
			6. 每月舉辦辦公室做環保評比，公布課室成績及待改善項目，並列管追蹤。	6. 建立機關全員參與氛圍、樹立良好機關形象，全年舉辦 12 次辦公室做環保評比。	行政及 役政課
			7. 每日環境專人維護，制定打掃巡檢及自我檢查督導紀錄表。	7. 清掃暨檢查紀錄全年 12 份	行政及 役政課

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	預期目標	承辦單位
一、 優質便民服務	機關形象	(二) 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。	1. 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。	行政及 役政課
			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。	2. 電梯、消防、電力每年定檢 2 次，飲用水每年定檢 12 次。	行政及 役政課
			3. 加強環保作為，響應綠色消費，優先採用環保標章產品。	3. 綠色消費執行率達 90%。	行政及 役政課
			4. 推廣永續能源運用，設置太陽能光電系統。	4. 年供電量達 8500KW（相當於供應 9000 支 T5 燈管使用電量），減少 6737 公斤二氧化碳排放量。	行政及 役政課
		(三) 服務行為 友善	1. 設置服務台，由值勤同仁及志工走動式服務協助民眾檢查應備證件並引導至受理櫃台。	1. 主動招呼洽公民眾，透過友善服務行為提升為民服務品質。	行政及 役政課
			2. 落實里幹事單一窗口服務，以一處收件全程服務，證件不齊一次告知為目標。	2. 簡化服務作業流程，縮短服務案件處理期限。	民政課
			3. 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－肉粽及水果到府。	3. 嘉惠轄內獨居老人、低收入戶及中低收入弱勢家庭計 850 戶	社政課

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	預期目標	承辦單位
一、 優質便民服務	機關形象	(三) 服務行為 友善	4. 延伸服務據點—鄉土文化館，定期規劃主題展，提供假日遊客造訪安平新景點。	4. 平均每月參觀人次達 2300 人。	民政課
			5. 延伸服務據點—旅遊資訊中心，提供假日遊客旅遊諮詢、免費自行車出借、加水補氣站等服務。	5. 平均每月服務人次達 1000 人。	經建課
			6. 辦理電話禮貌測試，由主任秘書、人事主任及政風主任按月不定期抽測。	6. 每月各課至少抽測 2 次。	人事室
			7. 建立全棟電信分機號碼索引表，並定期檢視更新。	7. 完成電信分機號碼索引表並落實電話職務代理制度，確保電話服務品質。	行政及 役政課
		(四) 專業服務 強化	1. 辦理公務研習，提升同仁專業素養。	1. 辦理資訊教育訓練 2 場次、公文教育訓練 2 場次、社政業務推動說明會 3 場次、民政業務推動說明會 2 場次。	各課室
			2. 推動專案管理制度，提升同仁專案規劃能力。	2. 完成並建立 4 個專案資料。	各課室
		(五) 行銷手法 多元	1. 透過機關網頁及跑馬燈登載施政宣導及活動訊息。	1. 登載訊息 250 則。	行政及 役政課
			2. 與媒體保持良好互動，舉辦記者會並發布新聞稿。	2. 舉辦愛心送餐、做 16 歲、粽香傳情、龍宮傳奇等記者會 4 場次，並適時發布區政新聞稿 60 則。	各課室

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	預期目標	承辦單位
一、 優質便民服務	機關形象	(五) 行銷手法 多元	3. 蒐集區政資料製作數位教材。	3. 製作數位教材 1 片並送府參與評比。	人事室
			4. 發行文宣品並放置各服務據點。	4. 發行文宣品 4 項。	各課室
			5. 跨機關合作辦理活動，多元行銷區政。	5. 辦理跨機關合作活動 10 場次。	各課室
			6. 參與里、社區各項活動，建立地方治理模式。	6. 參與轄內活動 100 場次。	各課室
			7. 辦理機關參訪，交流區政經營各項成果經驗。	7. 辦理區政交流活動 10 場次。	各課室
	顧客關係	(一) 民意多元 採納	1. 建立民眾意見反映之多元管道。	1. 即時掌握民意並於第一時間審慎處理。	各課室
			2. 舉辦鄰長會議聆聽基層民意。	2. 舉辦鄰長會議 15 場次。	民政課
			3. 舉辦里精神倫理建設活動藉此了解民眾需求。	3. 舉辦里精神倫理建設活動 30 場次。	民政課
			4. 辦理民意調查，分析民眾滿意度。	4. 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。	行政及役政課
		(二) 民意有效 處理	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。	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。	行政及役政課
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。	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。		各課室		

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	預期目標	承辦單位	
二、 資訊流通服務	資訊提供 及檢索服務	(一) 政府資訊 公開	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。	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。	行政及 役政課	
			2. 透過網站公開宣達服務措施及機關出版品。	2. 新增防災業務單元，積極培養民眾防災意識；提升出版品行銷效益。	行政及 役政課	
		(二) 資訊內容 正確	1. 訂定網站管理要點，建立維護管理權限授權機制。	1. 透過授權提升各課室同仁資訊服務之參與程度。	各課室	
			2. 同仁及志工協助定期檢核網頁資訊內容及連結正確度。	2. 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。	行政及 役政課	
			3. 引用他人資料，清楚標示來源並檢視連結正確度。	3. 豐富網頁資訊內容，清楚交待資訊來源供民眾參閱。	行政及 役政課	
		(三) 資訊檢索 便捷	1. 資訊標示配合電子化政府提供主題、施政及服務 3 種分類檢索。	1. 提升民眾資料蒐尋之便捷性。	行政及 役政課	
			2. 網站內嵌 google 提供全文檢索服務。	2. 符合多數民眾操作習慣。	行政及 役政課	
			3. 便民服務專區提供複合式查詢功能。	3. 依單元屬性客製化提供檢索功能。	行政及 役政課	
		線上服務 及電子參 與	(一) 服務量能 擴展	1. 廣續提升網路服務效能，提高線上申辦使用率。	1. 擴展線上報名項目，除活動報名外，並新增志工招募線上作業。	各課室
				2. 整合機關主網站與各里網站發布之最新消息及活動集錦。	2. 減少維護人力，提升訊息流通效率。	民政課 行政及 役政課

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	預期目標	承辦單位
二、 資訊流通服務	線上服務 及電子參與	(二) 電子參與 多元	1. 成立 Facebook 粉絲專頁提供更多民眾參與管道。	1. 推動電子治理，加強雲端概念，粉絲人數達 500 人次。	行政及 役政課
			2. 建置劍獅部落，將安平劍獅及其他文化作專題報導，提供民眾深入瞭解安平文化管道。	2. 發表安平在地文化相關專題 12 篇。	民政課
三、 創新加值服務	有價值的 創意服務	(一) 提升優質 環境品質	1. 爭取 100 年全國環保示範區補助。	1. 完成 14 項指標。	民政課
			2. 免費提供市民室內植栽，改善室內空氣品質。	2. 免費提供植栽至少 30,000 株。	
		(二) 提升優質 生活內涵	1. 積極爭取文建會社區營造亮點計畫補助	1. 爭取補助經費至少 50 萬元，將安平營造出最具特色的浪漫小鎮。	社政課
			2. 建構通學步道、行人無障礙環境改善及週邊景觀綠美化，營造帶狀綠意空間，活化社區環境，形塑安平區特色文化。	2. 完成安平區政園區通學步道及無障礙環境改善工程；積極爭取營建署臺南市安平國民小學通學步道建置及道路景觀改善計畫工程案補助。	經建課
			3. 舉辦以劍獅文化創意產業作為主題之建國百年劍獅嘉年華活動。	3. 達到寓教於樂，宣傳安平新景點，為地方文創產業帶來人潮及活力。	經建課
			4. 舉辦安平劍獅文化創意展。	4. 邀集知名劍獅業者 16 家，以展覽方式向民眾介紹劍獅文化創意產業。	經建課
			5. 辦理做 16 歲成年禮活動，使青少年了解成年禮意義。	5. 每年舉辦 1 場次。	民政課
6. 辦理以安平文化為主題-臺窩灣文化生活圈系列活動。	6. 藉活動宣傳，使安平文化永續傳承，至少舉辦 3 場次。	民政課			

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	預期目標	承辦單位
三、 創新加值服務	有價值的 創意服務	(三) 替代役公益服務	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。	全年辦理 6 場次。	行政及 役政課
		(四) 關懷弱勢 族群	1. 結合轄內餐館及關懷據點志工之人力資源，針對高關懷老人提供免費愛心送餐服務。	1. 嘉惠轄內 36 個高關懷個案，節省公帑約 46 萬元。	社政課
			2. 辦理關懷心粽香情活動，針對弱勢家庭致贈端午節應景禮品	2. 嘉惠轄內獨居老人、低收入戶及中低收入弱勢家庭計 850 戶	社政課
		(五) 導入人才 管理制度	推動學習型組織-提升同仁行政經驗能力	至少成立 2 個學習團隊	人事室

伍、管制考核

(一) 平時查核：透過公開會議檢討改進為民服務工作，並就相關缺失研討改進方案。

(二) 年度查核：接受市府考核、訪查與輔導及配合年度評獎作業事宜。

陸、其他：本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。