105 年「提升政府服務品質」
實施計畫

類別：第一線服務機關

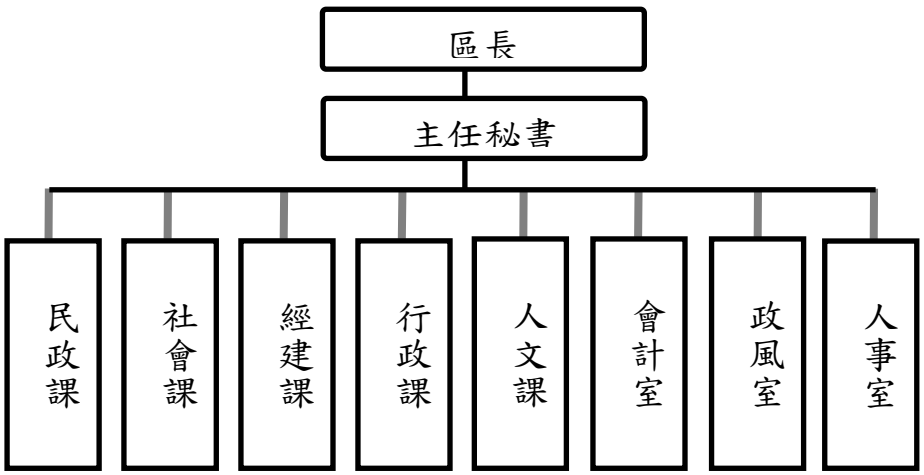
臺南市安平區公所

中華民國 105 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	代理區長
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：55人（含約用及臨時人員）				
總　　預　　算	82,017千元				
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。

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台與國際接軌。

一、傳承歷史文化

協助開發安平劍獅、安平壺文創產業，促進歷史文化的保存及觀光產業之蓬勃發展；發揚在地藝文，推動社區劇場及美食風味餐，舉辦在地節慶文化活動，讓社區共同參與歷史文化的保存工作。

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，落實公部門以身作則推動節能減碳；推動轄內之節電宣導並汰換里社區活動中心耗能照明。

四、型塑健康城市

成立「里滅蚊志工隊」，積極防治登革熱，舉辦全民 5S 運動、遛狗繫鍊清狗便及小廣告去除宣導活動，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。

五、推動社會關懷

推動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，讓弱勢民眾感受到人間處處有溫情，實現溫暖大台南願景。

六、強化旅遊機能

建立低碳樂活旅遊環境，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。

七、活絡安平商機

強化商圈機能，建立舒適友善購物環境，辦理地方特色活動，

帶動觀光熱潮增進經濟收益，達到商圈永續發展目的。

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及營造機關英語學習情境，體現英語為本市第二官方語。

九、延伸服務空間

延伸市民卡業務服務據點，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，推動友善網路服務和即時享受政府服務之管道，提供役男線上申請兵籍調查；多元活化區政空間與增進美感體驗，並建置藝(e)化安平－行動藝廊。

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.單一窗口全功能程度

(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，針對市民卡、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.申辦案件流程簡化情形

(1)身心障礙證明新申請、換證、遺失補發、破損換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)當場製作調解通知單，簡化排定調解日期郵寄耗時之流程。

(3)開放線上報名，提供民眾ｅ化服務，同時兼顧報名之公平性，簡化活動報名之流程。

(4)代辦工程、勞務及財物整批採購招標案件，於辦理完成，審核完竣後，檢送請款文件向一級機關請款，由市庫直接撥付廠商，簡化匯入區公所專戶後再撥款之流程，加速撥付廠商時效。

(5)深入校園辦理圖書借閱證，簡化師生臨櫃辦證之流程，並達閱讀推廣之目的。

(6)善用網路科技，運用跨機關線上資料查核機制，推動社福、兵役、休耕等業務免附書證之便民措施。

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，延長服務時間並擴展多元化服務項目，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查詢戶籍或地籍資料，有效節省民眾往返時間及金錢支出。

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.預計學校辦理圖書館借閱證人數200人。

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，承辦人員主動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。

(二)機關形象及顧客關係

1.機關形象

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)推動藝化安平，營造優質洽公環境。

(2)重視服務對象需求，提供合宜的服務措施及良好申辦動線。

(3)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。

(4)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。

(5)建立緊急求救通報系統，遇緊急狀況可獲得快速支援，建立安全的洽公環境。

(6)推動廳舍及區政園區綠美化活動，運用漂流木及安平壺種植室內植栽，淨化室內空氣品質。

(7)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。

(8)園區綠地規劃綠能好望角；外牆運用美化的工法，建造立體綠化植生系統；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。

(9)健全辦公處所資訊網路環境，提供民眾 wi-fi 無線上網。

(10)加強環保作為，響應綠色消費，優先採用環保標章產品。

預期目標

1.提供民眾舒適、安全無虞之洽公及休閒空間。

2.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。

3.示範宣導生態節能概念，推廣永續能源運用。

4.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.服務行為友善性及專業度

(1)強調以客為尊，設置服務台，由志工即時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)提供貼心到宅服務—由里幹事親送春節、端午節禮品及重陽節禮金到府。

(3)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、訪視問安等生活關懷並陪伴長者就醫。

(4)提供主動積極服務—利用養殖漁業管理系統查詢登記證即將過期民眾，主動寄發明信片通知民眾換發；針對每月屆滿65歲之長者，主動寄發通知書通知申辦社福卡。

(5)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。

(6)延伸服務據點—積極推動市民卡申辦，提供假日受理服務並將申辦據點延伸至里社區活動中心及轄內各公寓大廈。

(7)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。

(8)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，定期與企業團體合作規劃主題展覽。

(9)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。

(10)建立電話接聽SOP標準化流程，實施內部及外部電話禮貌測試，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。

(11)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；辦理公務研習，提升同仁整體為民服務效能，

落實終身學習理念。

(12)導入專案管理流程，提升業務效能。

預期目標

1.透過友善服務行為建立專業、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。

3.透過培訓提升同仁及志工專業知能，提升在地行銷效能，培養提供遊客諮詢服務能力。

4.貼心服務避免民眾遭遇天然災害申請補助時，因養殖登記證過期而無法申請，增進民眾福祉。

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.延伸服務據點，提供符合民眾需求之貼心服務；營造友善旅遊服務空間，藉鄉土文化館展覽讓來訪民眾認識安平在地文化。

7.安平鄉土文化館辦理安平相關文化等展覽，參觀人次以每月超過2千人次為目標。

8. 導入專案管理並完整保存專案簿冊，累績機關整體知識存量，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。

1-3.服務行銷有效程度

(1)善用社會資源推展機關服務作為，拉近民眾與政府距離。

(2)積極透過媒體宣導區政發展願景，爭取媒體刊登版面。

(3)保持良好媒體互動，舉辦記者會並即時發布新聞稿。

(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300則。

5.辦理記者會5場次。

6.辦理跨機關合作活動5場次。

7.參與轄內活動100場次。

8.辦理區政交流活動5場次。

2.顧客滿意情形

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。

1-1.機關服務滿意情形

(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)進行民眾反映案件—滿意度問卷調查，了解民眾對於公部門處理民眾反映案件之感受，作為提升服務品質的依據。

(6)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.主動了解民眾需求與意向，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。

3.針對內部同仁及志工進行滿意度調查，以健全組織發展，提升服務品質。

1-2.民眾意見回應與改善情形

(1)依據處理人民陳情(抱怨)案件實施計畫及處理流程，妥善列管追踪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.按月列管追踪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、資訊網路服務

(一)資訊提供及檢索服務

1.資訊(料)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機關網站。

(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)專人不定期檢核、更新區公所網頁內容，提供民眾迅捷正確之訊息，提升為民服務效能。

(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，提升資訊正確性，年度檢核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)網站內崁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)線上服務及網路參與

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)下載專區提供申辦表單下載，各項申請作業查詢提供標準作業流程。

(3)建置災害防救平台，登載疏散避難圖、防災宣導短片。

(4)資料共享擴大服務效能，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)提供一卡通電子票證繳費方式，適用於場地設施使用費、圖書館借書證工本費、圖書館網路資料使用列印費及補換證費用、工程圖說等規費繳納，減少民眾掏零錢或找零錢的不便，落實便民服務措施。

(6)配合積極推動並鼓勵役男善用「徵兵及齡男子兵籍調查線上申報」作業。

預期目標

1.善用資訊科技，強化民眾線上服務。

2.擴展線上服務效能，並透過訊息發布廣為宣導使用。

3.透過資訊整合提升訊息共享及流通效率，並減少維護人力。

2.網路參與應用情形

積極運用網路提供民眾參與公共事務之管道。

(1)全球資訊網提供意見交流、首長信箱等多元化參與管道。

(2)全球資訊網設置網頁滿意度、施政滿意度及線上服務滿意度調查專區，蒐錄民眾寶貴意見。

(3)不拘泥辦公空間與時間，不局限以轄區居民為單一服務對象，除在區公所全球資訊網設置意見交流專區，並運用 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。

(4)利用公所臉書提供防災知識宣導及線上有獎徵答。

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.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.社會福利永續化(公私協力或異業結盟)

(1)成立安平社福機構LINE群組-提供安平社福機構防災及社會福利措施相關訊息。

(2)專責由志工團隊定期電訪、親訪本區獨居老人及陪伴就醫，並定期召開檢討會，分析及檢討個案之服務面向。

(3)結合市府及社區資源，延伸服務據點，辦理社會局推廣之社區參與福利服務。

(4)成立安平區行善團，透過公私合作協力，整合區內各界公益正面向善的力量與資源，打造全方位的社會安全網。

預期目標

1.落實電子參與多樣性，提供即時防災及社會福利措施相關訊息，延伸多元服務觸角。

2.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。

3.運用及連結市府與社區資源，落實社區福利服務，期凝聚社區組織意識，充實社區服務內涵，提升社區服務效。

4.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。

2.便民服務優質化(跨機關電子查驗・專人全程服務)

(1)受理社福案件複查、各項兒少福利服務、中低老人津貼、身障生活補助及身障托育養護等業務，由承辦人員運用全國社政資訊整合系統，主動透過連線查詢戶籍資訊，簡化民眾跨機關往返申辦時間及應備證件戶籍謄本之提供。

(2)受理後備軍人緩召及替代役家庭生活扶助等業務，由承辦人員運用戶役政資訊系統，主動透過連線查詢查詢戶籍資訊，簡化民眾跨機關往返申辦時間及應備證件戶籍謄本之提供。

(3)受理休耕申請業務，由承辦人員將民眾首次申辦資料建檔，運用地籍圖網路便民服務系統，主動連線查詢地籍資料，簡化民眾跨機關往返申辦時間及應備證件地籍資料之提供。

(4)受理陸上魚塭養殖漁業登記證申請業務，由承辦人員運用地籍圖網路便民服務系統，主動透過連線地籍資料，簡化民眾跨機關往返申辦時間及應備證件地籍資料之提供。

(5)推廣全民閱讀，讓閱讀習慣逐步扎根，專人親至校園提供師生圖書借閱證辦理服務。

(6)積極推動市民卡申辦業務，主動針對符合社福卡申辦資格之長者寄發通知書，運用專人不定期將申辦服務延伸到里社區活動中心或公寓大樓，就近提供社福卡申請服務。

預期目標

1.改變民眾四處奔波洽辦業務的服務模式，提供專人全程服務，預期社福卡申辦率能突破 50%。

2.善用資訊系統針對可調閱的資訊進行跨機關電子查驗作業，減少民眾於申辦業務時，所需檢附之佐證資料。

3.社區營造能量化（客製化服務）

(1)推動社區劇場展現在地文化，召開社區劇場共識會議，進行資源盤點，輔導劇場聯合。

(2)保留安平珍貴文化資產，將耆老口述文字化，提供社區民眾永續分享耆老口述的古今往來各種趣事。

(3)挖掘社區在地美食，規劃社區文化深度小旅行，推動社區風味餐。

預期目標

1.串連單點社區累積之能量,透過公部門協力社區永續經營之方式，帶領居民建立安平人文、歷史、環境的觀念，潛移默化落實於生活中，營造安平創意新生活運動。

2.推動區公所行政協調平臺，整合轄內社造資源，運用在地文化元素，輔導民眾投入在地行銷領域。

3.舉辦 1 次聯合劇場嘉年華。

4.彙集編排耆老故事內容，出版發行「戲說安平」故事書。

5. 進行盤點屬於社區的風味餐，規劃社區文化深度小旅行路線，提供民眾旅遊體驗，藉以行銷在地特色。

4. 公共空間優質化(其他創新服務策略)

(1)多元活化區政空間與增進美感體驗，於辦公大樓各樓層大廳、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。

(2)運用員工、替代役人力與專長，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。

(3)進行圖書館環境優質化工程，提昇門廳意象，創造自然、舒適、健康的閱讀環境。

預期目標

1. 預計展出 5 場以上藝文特展。

2. 營造機關英語化環境，體現英語為本市第二官方語。

3. 自然形成植物教材園與綠色生活學習角，讓員工與民眾享受綠意之餘，更可以增加知識，進而成養愛護植物的習慣，共同珍惜與維護園區景緻。

4. 以閱讀環境優質化提升圖書館整體質感，推行各項閱讀活動，帶領全民閱讀風潮。

5.災害防救創新化(其他創新服務策略)

(1)成立安平區災害防救辦公室並組成推動小組。

(2)建立安平區防災聯絡網-LINE群組。

(3)設計防災創新宣導品。

(4)設置防汛砂包專用回收箱。

(5)建立facebook專頁討論區進行分享及意見交流。

(6)建置災害防救平台，登載各里疏散避難圖、防災宣導短片。

預期目標

1.強健災害防救網絡，確保民眾生命安全。

2.LINE群組邀請里長、里幹事、區公所各課室主管、環保局中西安平區隊及衛生所參加，預期災害發生時增加彼此聯繫的速度及災情的查報速度。

3.改變舊有沙包放置方式，預期解決積水與野狗聚集等環境衛生問題，延長砂包袋存放時間及增進民眾回收沙包意願。

(二)創新服務標竿學習效益

1.落實災害防救各項整備工作，透過集思廣益腦力激盪，創新各項防災積極作為，並將相關知識傳承及經驗分享。

2.持續推動環境優質化各項作為，透過外部機關造訪交流，精進為民服務效能。

(三)組織內部創新機制及運作情形

1.透過各類會議鼓勵同仁針對業務提出多元創意提案。

2.導入專案管理流程及檢核機制，召開活動檢討會，提升業務效能及日後創新作為。

預期目標

1.建立組織運作模式，激發創新方法，完成活動舉辦與業務執行並提升服務產出的附加價值及便民程度。

2.推動團隊學習及專案管理訓練，奠定提升績效之基礎。

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，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

2016 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：強化解說員培訓，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。

附件 1-1

（臺南市安平區公所）提升服務品質實施計畫預期目標表

機關（單位）屬性：第一線服務機關

構面	指標	項目	具體作法	預期目標
優質便民服務 (400 分)	服務流程 （200 分）	服務流程便捷性	1、單一窗口全功能程度 (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，針對市民卡、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。 2、申辦案件流程簡化情形 (1)身心障礙證明新申請、換證、遺失補發、破損換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)當場製作調解通知單，簡化排定調解日期郵寄耗時之流程。 (3)開放線上報名，提供民眾ｅ化服務，同時兼顧報名之公平性，簡化活動報名之流程。 (4)代辦工程、勞務及財物整批採購招標案件，於辦理完成，審核完竣後，檢送請款文件向一級機關請款，由市庫直接撥付廠商，簡化匯入區公所專戶後再撥款之流程，加速撥付廠商時效。 (5)深入校園辦理圖書借閱證，簡化師生臨櫃辦證之流程，並達閱讀推廣之目的。 (6)善用網路科技，運用跨機關線上資料查核機制，推動社福、兵役、休耕等業務免附書證之便民措施。	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，延長服務時間並擴展多元化服務項目，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查詢戶籍或地籍資料，有效節省民眾往返時間及金錢支出。 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、預計學校辦理圖書館借閱證人數 200 人。
		服務流程透明度	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。 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)網頁建置意見交流專欄，並由專人列管回覆，公開各權責單位執行進度。	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。

構面	指標	項目	具體作法	預期目標
優質便民服務 (400 分)	機關形象及顧客關係 （200 分）	機關形象	1、服務設施合宜程度 (1)推動藝化安平，營造優質洽公環境。 (2)重視服務對象需求，提供合宜的服務措施及良好申辦動線。 (3)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。 (4)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。 (5)建立緊急求救通報系統，遇緊急狀況可快速支援，建立安全的洽公環境。 (6)推動廳舍及區政園區綠美化活動，運用漂流木及安平壺種植室內植栽，淨化室內空氣品質。 (7)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。 (8)綠地規劃綠能好望角；外牆建造綠化植生系統；計計綠化屋頂的空間。 (9)健全辦公處所資訊網路環境，提供民眾 wi-fi 無線上網。 (10)加強環保作為，響應綠色消費，優先採用環保標章產品。 2、服務行為友善性及專業度 (1)強調以客為尊，設置服務台，由志工即時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)提供貼心到宅服務—由里幹事親送春節、端午節禮品及重陽節禮金到府。 (3)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、訪視問安等生活關懷並陪伴長者就醫。 (4)提供主動積極服務—利用養殖漁業管理系統查詢並主動寄發明信片通知民眾換發；針對每月屆滿 65 歲之長者，主動寄發通知書通知申辦社福卡。 (5)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；積極推動市民卡申辦，提供假日受理服務並將申辦據點延伸至里社區活動中心及轄內各公寓大廈；旅遊資訊中心提供旅遊諮詢、加水補氣站等服務；鄉土文化館，定期與企業團體規劃主題展覽。 (6)建立全棟電信分機號碼索引表，透過各項會議及公開場合宣導電話禮貌之重要性；實施內部及外部電話禮貌測試，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。 (7)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；辦理公務研習，提升同仁整體為民服務效能，落實終身學習理念。 (8)導入專案管理流程，提升業務效能。	1、提供民眾舒適、安全無虞之洽公及休閒空間。 2、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。 3、示範宣導生態節能概念，推廣永續能源運用。 4、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。 5、透過友善服務行為建立專業、親切、具責任感之優質形象。 6、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。 7、透過培訓提升同仁及志工專業知能，提升在地行銷效能，培養提供遊客諮詢服務能力。 8、貼心服務避免民眾遭遇天然災害申請補助時，因養殖登記證過期而無法申請，增進民眾福祉。 9、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。 10 延伸服務據點，提供符合民眾需求之貼心服務；營造友善旅遊服務空間，藉鄉土文化館展覽讓來訪民眾認識安平在地文化。 11、安平鄉土文化館辦理相關文化等展覽，參觀人次以每月超過 2 千人次為目標。 12、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。

構面	指標	項目	具體作法	預期目標
		機關形象	3、服務行銷有效程度 (1)善用社會資源推展機關服務作為，拉近民眾與政府距離。 (2)積極透過媒體宣導區政發展願景，爭取媒體刊登版面。 (3)保持良好媒體互動，舉辦記者會並即時發布新聞稿。 (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。	13、積極推展機關服務作為，爭取民眾對區政行銷之認同。 14、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。 15、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。 16、網頁登載施政宣導及活動訊息 300 則。 17、辦理記者會 5 場次。 18、辦理跨機關合作活動 5 場次。 19、參與轄內活動 100 場次。 20、辦理區政交流活動 5 場次
優質便民服務 (400 分)	機關形象及顧客關係 （200 分）	顧客滿意情形	1、機關服務滿意情形 (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分析為民服務滿意度。 (5)進行民眾反映案件—滿意度問卷調查，了解民眾對於公部門處理民眾反映案件之感受，作為提升服務品質的依據。 (6)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。 2、民眾意見回應與改善情形 (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踪並回覆民眾。 (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。	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、針對內部同仁及志工進行滿意度調查，以健全組織發展，提升服務品質。 4、按月列管追踪案件處理情形並即時回應最新進度，建立完善處理機制。 5、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。 6、辦理鄰長會議 15 場次，聆聽基層民意。 7、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。

構面	指標	項目	具體作法	預期目標
資訊網路服務 (300 分)	資訊提供及檢索服務 （100 分）	資訊(料)公開適切性 與內容有效性	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。	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。
		資訊檢索完整性與便捷性	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、網站內崁 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。	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。
	線上服務及網路參與 （200 分）	線上服務量能擴展性	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、下載專區提供申辦表單下載，各項申請作業查詢提供標準作業流程。 3、建置災害防救平台，登載疏散避難圖、防災宣導短片。 4、資料共享擴大服務效能，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、提供一卡通電子票證繳費方式，適用於場地設施使用費、圖書館借書證工本費、圖書館網路資料使用列印費及補換證費用、工程圖說等規費繳納，減少民眾掏零錢或找零錢的不便，落實便民服務措施。 6、配合積極推動並鼓勵役男善用「微兵及齡男子兵籍調查線上申報」作業。	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。
		網路參與應用情形	1、全球資訊網提供意見交流、首長信箱等多元化參與管道。 2、全球資訊網設置網頁滿意度、施政滿意度及線上服務滿意度調查專區，蒐錄民眾寶貴意見。 3、不拘泥辦公空間與時間，不局限以轄區居民為單一服務對象，除在區公所全球資訊網設置意見交流專區，並運用 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。 4、利用公所臉書提供防災知識宣導及線上有獎徵答。	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、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。

構面	指標	項目	具體作法	預期目標
創新加值服務 (300 分)	創新服務情形 （300 分）	有價值的創意服務	1、社會福利永續化(公私協力或異業結盟) (1)成立安平社福機構 LINE 群組-提供安平社福機構防災及社會福利措施相關訊息。 (2)專責由志工團隊定期電訪、親訪本區獨居老人及陪伴就醫，並定期召開檢討會，分析及檢討個案之服務面向。 (3)結合市府及社區資源，延伸服務據點，辦理社會局推廣之社區參與福利服務。 (4)成立安平區行善團，透過公私合作協力，整合區內各界公益正面向善的力量與資源，打造全方位的社會安全網。	1、落實電子參與多樣性，提供即時防災及社會福利措施之訊息，延伸多元服務觸角。 2、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。 3、運用及連結市府與社區資源，落實社區福利服務，期凝聚社區組織意識，充實社區服務內涵，提升社區服務效。 4、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。
			2、便民服務優質化(跨機關電子查驗・專人全程服務) (1)受理社福案件複查、各項兒少福利服務、中低老人津貼、身障生活補助及身障托育養護等業務，由承辦人員運用全國社政資訊整合系統，主動透過連線查詢戶籍資訊，簡化民眾跨機關往返申辦時間及應備證件戶籍謄本之提供。 (2)受理後備軍人緩召及替代役家庭生活扶助等業務，由承辦人員運用戶役政資訊系統，主動透過連線查詢查詢戶籍資訊，簡化民眾跨機關往返申辦時間及應備證件戶籍謄本之提供。 (3)受理休耕申請業務，由承辦人員將民眾首次申辦資料建檔，運用地籍圖網路便民服務系統，主動連線查詢地籍資料，簡化民眾跨機關往返申辦時間及應備證件地籍資料之提供。 (4)受理陸上魚塭養殖漁業登記證申請業務，由承辦人員運用地籍圖網路便民服務系統，主動透過連線地籍資料，簡化民眾跨機關往返申辦時間及應備證件地籍資料之提供。 (5)推廣全民閱讀，讓閱讀習慣逐步扎根，專人親至校園提供師生圖書借閱證辦理服務。 (6)積極推動市民卡申辦業務，主動針對符合社福卡申辦資格之長者寄發通知書，運用專人不定期將申辦服務延伸到里社區活動中心或公寓大樓，就近提供社福卡申請服務。	1、改變民眾四處奔波洽辦業務的服務模式，提供專人全程服務，預期社福卡申辦率能突破 50%。 2、善用資訊系統針對可調閱的資訊進行跨機關電子查驗作業，減少民眾於申辦業務時，所需檢附之佐證資料。

構面	指標	項目	具體作法	預期目標
創新加值服務 (300 分)	創新服務情形 （300 分）	有價值的創意服務	3、社區營造能量化（客製化服務） (1)推動社區劇場展現在地文化，召開社區劇場共識會議，進行資源盤點，輔導劇場聯合。 (2)保留安平珍貴文化資產，將耆老口述文字化，提供社區民眾永續分享耆老口述的古今往來各種趣事。 (3)挖掘社區在地美食，規劃社區文化深度小旅行，推動社區風味餐。	1、串連單點社區累積之能量，透過公部門協力社區永續經營之方式，帶領居民建立安平人文、歷史、環境的觀念，潛移默化落實於生活中，營造安平創意新生活運動。 2、推動區公所行政協調平臺，整合轄內社造資源，運用在地文化元素，輔導民眾投入在地行銷領域。 3、舉辦1次聯合劇場嘉年華。 4、彙集編排耆老故事內容，出版發行「戲說安平」故事書。 5、進行盤點屬於社區的風味餐，規劃社區文化深度小旅行路線，提供民眾旅遊體驗，藉以行銷在地特色。
			4、公共空間優質化(其他創新服務策略) (1)多元活化區政空間與增進美感體驗，於辦公大樓各樓層大廳、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。 (2)運用員工、替代役人力與專長，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。 (3)進行圖書館環境優質化工程，提昇門廳意象，創造自然、舒適、健康的閱讀環境。	1、預計展出5場以上藝文特展。 2、營造機關英語化環境，體現英語為本市第二官方語。 3、自然形成植物教材園與綠色生活學習角，讓員工與民眾享受綠意之餘，更可以增加知識，進而成養愛護植物的習慣，共同珍惜與維護園區景緻。 4、以閱讀環境優質化提升圖書館整體質感，推行各項閱讀活動，帶領全民閱讀風潮。
			5、災害防救創新化(其他創新服務策略) (1) 成立安平區災害防救辦公室並組成推動小組。 (2)建立安平區防災聯絡網-LINE群組。 (3)設計防災創新宣導品。 (4)設置防汛砂包專用回收箱。 (5)建立facebook專頁討論區進行分享及意見交流。 (6)建置災害防救平台，登載各里疏散避難圖、防災宣導短片。	1、強健災害防救網絡，確保民眾生命安全。 2、LINE群組邀請里長、里幹事、區公所各課室主管、環保局中西安平區隊及衛生所參加，預期災害發生時增加彼此聯繫的速度及災情的查報速度。 3、改變舊有沙包放置方式，預期解決積水與野狗聚集等環境衛生問題，延長砂包袋存放時間及增進民眾回收沙包意願。

構面	指標	項目	具體作法	預期目標
創新服務情形（300 分）	創新服務情形（300 分）	創新服務標竿學習效益	1、落實災害防救各項整備工作，透過集思廣益腦力激盪，創新各項防災積極作為，並將相關知識傳承及經驗分享。 2、持續推動環境優質化各項作為，透過外部機關造訪交流，精進為民服務效能。	
		組織內部創新機制及運作情形	1、透過各類會議鼓勵同仁針對業務提出多元創意提案。 2、導入專案管理流程及檢核機制，召開活動檢討會，提升業務效能及日後創新作為。	1、建立組織運作模式，激發創新方法，完成活動舉辦與業務執行並提升服務產出的附加價值及便民程度。 2、推動團隊學習及專案管理訓練，奠定提升績效之基礎。

填表人：課員吳素珍

行政課長陳怡棻

單位主管（機關首長）：臺南市安平區公所代理區長賴青足