

106 年「提升政府服務品質」 實施計畫

類別：整體服務機關

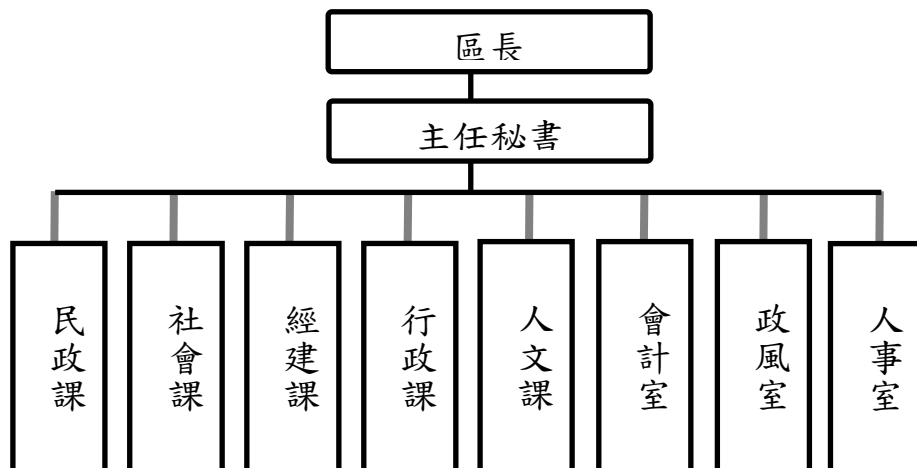
臺南市安平區公所

中華民國 106 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	http://www.tnanping.gov.tw				
機關員額	共計：50 人（含約聘僱及臨時人員）				
總預算	83,228 千元				
聯絡人	吳素珍	職稱	課員	電話	(06)2951915
電子郵件	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台與國際接軌。

一、傳承歷史文化

推廣劍獅與安平壺文創產業，促進歷史文化的保存及觀光產業之蓬勃發展；融入安平劍獅家族元素，製作防災宣導動畫片及防災劍獅看版；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並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

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。

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。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

以區政園區概念，夜間及假日由安平圖書館繼續提供市民卡申辦服務；春節期間於安平商圈核心地區設置遊客服務臺，由專人提供友善服務。

十、便捷E化服務

健全資訊網路環境，推動友善網路服務，空地認養綠美化立牌提供 QR Code 讓民眾即時取得政府資訊；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)訂定案件申辦服務各項資訊及業務標準化作業流程。
- (2)風險評估值高之業務項目納入內部控制並適時檢討改進。

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「處理人民陳情(抱怨)案件實施計畫及處理流程」，妥善列管追蹤案件後續處理情形並即時回應。

3. 服務人員專業度

- (1)重視服務人員回應品質，加強專業知識、法令素養及處理案件熟悉度之要求。
- (2)辦理電話禮貌測試，藉以瞭解服務人員專業度，確保問題回應及申辦案件處理的正確性。
- (3)辦理公務研習，提升機關整體為民服務效能。

(4)導入專案管理，完整保存專案簿冊，提供業務專業知能。

(5)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。

(6)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。

2. 按月列管追蹤案件處理情形並即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 12 場次。

(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)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) 由各課室派員組成評分小組，定期實施辦公室做環保考評，藉由實地觀摩與良性競爭，維護辦公室環境整潔與綠美化，營造優質洽公環境。
- (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) 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。

2. 網站使用便利性

- (1) 網站以使用者為導向設計，版面配置方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。
- (2) 重視網站檢索服務的多元化與便利性，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。

- (3) 網站內嵌 google 提供全文檢索服務。
- (4) 便民服務專區提供複合式查詢功能。
- (5) 訂定網站管理要點，建立維護管理權限授權機制。
- (6) 專人不定期檢核、更新網頁內容，提供民眾即時正確訊息。
- (7) 引用他人資料，清楚標示來源並檢視連結正確度。

3. 服務行為的友善性

- (1) 強調以客為尊，設置服務台，由志工即時主動招呼來所洽公民眾並引導至正確櫃台，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，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) 製作「電話接聽禮儀微電影」，提供新進同仁電話接聽基本禮儀與要領，辦理志工電話接聽及服務禮儀教育訓練。

4. 服務資訊透明度

- (1) 資訊公開
 - ① 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，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臨櫃櫃台明確標示服務項目、業務承辦資訊，並提供業務申辦相關宣導文宣。

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) 資訊開放

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台」、「臺南市政府資料開放平台」，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. 示範宣導生態節能概念，推廣永續能源運用。
3. 運用友善網路服務，提供民眾便捷 e 化服務。

4. 落實網站檢核機制，提升資訊正確性，年度預計檢核 60 次。
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. 落實電話接聽禮貌及服務代理制度，提升話務品質。
7. 建立多元諮詢管道，便捷民眾查詢申辦進度。

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)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，提供後備軍人歸鄉報到中午不打烊服務。
- (4)強化總機接聽效能，落實來電後專人單一迅速且正確提供資訊服務。
- (5)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台通用服務

- (1)衡酌民眾實際需要，機關網站提供線上申辦服務。
- (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台通用服務。
- (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. 客製化服務

- (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，本所委託台灣銀行電匯，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)積極推動市民卡申辦業務，於夜間及假日將申辦服務據點延伸至圖書館提供受理服務。
- (6)深入校園辦理圖書借閱證，簡化師生臨櫃辦證之流程。
- (7)春節期間於安平商圈核心地區設置遊客服務臺，由專責值班人員提供小吃景點介紹、交通動線引導等相關旅遊諮詢服務，以服務春節期間造訪安平遊客。

4. 其他優質服務

- (1) 針對屆滿 65 歲之長者，主動寄發通知書通知申辦社福卡。
- (2) 空地認養綠美化立牌提供 QR Code 服務，主動引導居民瞭解空地認養機制及成果。
- (3) 廳舍服務臺成立 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 69 人、低收入戶、中低收入弱勢家庭計 944 戶及中低老人 350 人。
5. 完成製作 QR Code 綠美化立牌 10 座。
6. 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。

7. 提高辦理圖書借閱證人數增加 400 人次。

(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)里民利用閒置空地闢建菜園，園中積水容器容易造成環境髒亂及登革熱孳生溫床，形成防疫漏洞。透過轄內空地之全面清查，移除認養或私闢菜園，將閒置空地闢建成停車場。
- (2)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。
- (3)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台，結合在地店家、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，實現溫暖大台南願景。

預期目標

1. 透過閒置空地闢建成停車場，避免環境髒亂及登革熱疫情捲土重來，也解決停車位不足窘境，預估免費提供 100 格停車位，民眾可節省 5,840,000 停車費。
2. 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。
3. 公私合作協力關懷獨居長者，預估嘉惠轄內長者 70 位。
4. 聯合社區協力參與古蹟戲劇導覽對話與粉墨登場的演出，激發社區凝聚力，展現在地文化特色。
5. 配合文化部進階社造計畫，實際操作公民審議&參與式預算。
6. 每月舉辦社區同樂會，成立一個交流平台共享經驗。
7. 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。
8. 申請文化部 106 年度博物館與地方文化館發展計畫，辦理微電影拍攝、行動攤車佈置成行動博物館，藉此發揚在地文化。
9. 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。
10. 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。

11. 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。

12. 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，並提供同仁與志工意見反應之管道。

2. 建置內部單一簽入平台，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，提供新任同仁業務承辦之標準化作

業程序並減省業務摸索時間。

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以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. 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。
3. 利用會議中觀看激勵微電影，引導同仁主動積極與創新，並培養主管人員發現問題應予正視及以創新思維有效提出解決策略方案能力。
4. 營造組織學習環境，成立讀書分享會，型塑組織學習風氣。
5. 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。

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，深化服務量能，奠定服務精進機制。

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、活動辦理及役男抽籤時進行滿意度調查。
2. 辦理居民參與社區防災認知行為分析問卷調查，透過問卷分析有效掌握災害資訊，落實防災管理制度、提高社區居民之災害風險認知與參與社區防災的意願，並配合公所防災計畫與相關防災活動。
3. 邀集社區共同參與設計提案社會局辦理之「社區參與福利服務計畫-旗艦攜手案」，透過問卷調查瞭解居民滿意度及對計畫內容的評價與意見，據以增進本所服務社區機制。
4. 進行內部顧客之滿意度調查，分析結果做為機關未來人力運用基礎。

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。
3. 針對內部同仁及志工進行滿意度調查，健全組織發展。

(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(抱怨)案件實施計畫及處理流程，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；舉辦里精神倫理建設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、里精神倫理建設活動，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。

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

2017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。