



目 錄

壹、為民服務業務現況簡介	3
一、前言	3
二、為民服務項目業務概述	5
貳、提升為民服務品質績效	11
一、優質便民服務	11
(一) 服務流程	11
1. 服務流程便捷性	11
2. 服務流程透明度	13
(二) 機關形象	14
1. 服務場所便利性	14
2. 服務行為友善性及專業性	17
3. 服務行銷有效性	21
(三) 顧客關係	23
1. 民眾滿意度	23
2. 民眾意見處理有效性	25
二、資訊流通服務	27
(一) 資訊提供及檢索服務	27



1. 資訊公開適切性與內容有效性	27
2. 資訊檢索完整性與便捷性	28
(二) 線上服務及電子參與	28
1. 線上服務量能擴展性	28
2. 電子參與多樣性	29
三、創新增值服務	30
(一) 創新(意)服務情形	30
1. 有價值的創意服務	30
2. 服務措施延續性及標竿學習推動效益	34
3. 服務措施執行方法效能性	34
4. 組織內部創新機制	34
參、附件	41



壹、為民服務業務現況簡介

一、前言



善化舊名灣裡，民國九年改稱為善化庄，民國二十九年升格為善化街，光復後改制為善化鎮。2010年12月25日縣市改制直轄市升格改為善化區。善化早於鄭成功時代即以半農半兵之開拓政策與先民在平埔族為交易商人漸集於此，逐漸發展成鄉街經濟中心，民國二十五年實施市區改正，擴展交通路線並於民國三十年樹立都市計畫。光復後政府旋即訂定善化都市計畫，於民國四十五年核定實施至今。

善化區位於台南市東北方約二十公里，其發展自古即以農業為主，基於其地理位置，北面自曾文溪起，南迄新市之鄉街止，在此廣大的之農業發展平原中，具有縱貫鐵公路通過



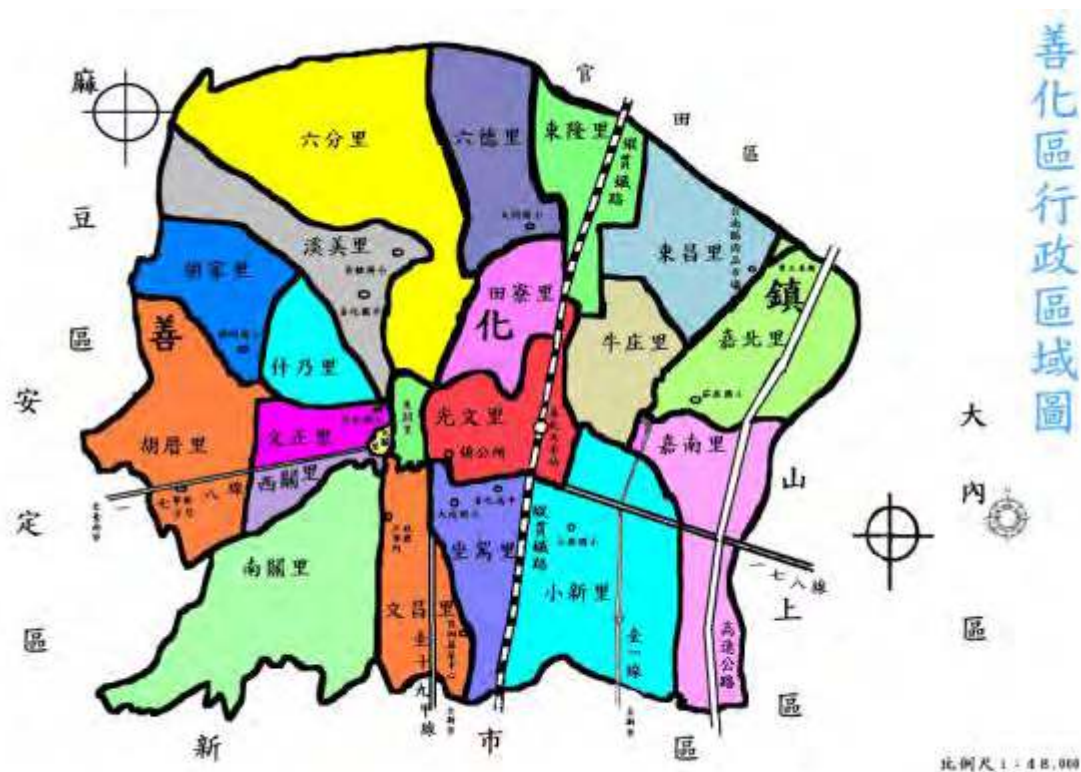
之交通便利，加以農村所需之各項服務設施在此漸趨集中設置，隨人口之增加，農產品集散交易演變而成之商業機能，本地區逐由最初之農業聚落逐漸發展成為今日之鄉街中心，不僅成為善化區治所在地，且成為鄰近各農村中心地方性社、經、文化及商業服務中心。

根據『台灣鄉土之旅』：善化區原稱『灣裡街』。為西拉雅平埔族目加溜灣之『大武壠社』（番俗六考作『大壠社』）。明朝時受荷人教化，明末漢人入墾後，向大內鄉頭社村遷移。明鄭時期稱『善化里』。清高宗時復稱『灣裡街』，由漳州人胡楚等人渡海來此，繼續開發。康熙五十六年（一七一七年）撰修的諸羅縣志載『灣裡溪街、灣裡社街，俱屬善化里』，故街市大量形成可能在清康熙末葉期間，日治時代，因騎在明鄭隸屬『善化里』、清末分為善化里東、西堡，故改稱『善化庄』。

根據『三級古蹟善化慶安宮』：在明崇禎二年（西元一六二九年）荷蘭人伐目加溜灣社（即今善化）後，於（西元一六三六年）在此開設『荷語教習所』（一稱天主教堂）傳授荷語



(新港語), 並掘『荷蘭井』供飲用水用, 現本廟牌樓前留有『荷蘭井』之遺跡可資佐證。



二、為民服務項目業務概述

(一) 積極推動各項便民服務措施

提供便捷、有效率的作業流程，讓民眾更滿意的洽公環境是區公所積極且持續推動的目標，區政用心的服務從櫃台矮化開始，一個距離的縮短，使彼此的心更靠近，