

善化區公所

服務品質報告書

壹、為民服務業務現況簡介

一、前言

善化區位於台南市東北方約二十公里，居嘉南平原的樞紐，亦是台南市的地理中心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，福爾摩沙高速公路（國道 3 號）通車，以及台南科學園區設置於本區西南隅之後，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。



二、為民服務項目業務概述

(一) 積極推動各項便民服務措施

1.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，讓公所為民服務不僅是紙本的傳遞，更延伸出發自內心的溫暖關懷。



本所 101 年度積極向市府爭取經費辦理、公所三樓廁所整建、公所大樓屋頂 PU 及女兒牆防水、花圍綠美化、原消防廳舍整修供里幹事及調解委員會辦公等工程讓民眾的洽公環境更便利、安全、舒適及綠美化，另為民服務工作上要求同仁與民眾應對態度上應保持禮儀規範，以同理心的原則處理民眾申辦案件以能提供更好的服務為努力之目標。

原消防廳舍施工前



施工後



施工後



施工後



辦公廳舍二樓走道佈置



三樓廁所整修



蘭花牆施工後



蘭花牆施工前



2.為提昇為民服務品質公所致力提昇更便捷、更有效率的團隊服務品質，於九十九年十二月二十五日臺南縣、市合併升格改制為直轄市，隨即推動櫃檯服務作業，成立「里幹事聯合單一窗口辦公室」，上午於辦公室相互支援聯合服務鄉親，提供里民社會救助案件申請、福利服務案件申請、代繕各種申請書表、輔導申報綜合所得稅等全功能服務，



下午則排定 1 位里幹事單一窗口於聯合辦公室服務洽公民眾推動一處收件全程服務的便民措施，另將原善化鎮民代表會閒置空間規劃設置為區政諮詢委員會辦公室平時亦提供民眾洽公休息，免費提供書報雜誌及免費上網服務，宣導民眾認知民主歷程及發展的有關資料文獻；另完成哺乳室設置，提供洽公民眾更適宜的育嬰及哺乳空間。



適宜的育嬰及哺乳空間



3.在組織內部創新機制方面，受理民眾申辦健保業務及收發文處，為本所對外服務第一線窗口，平日洽公民眾甚多，考量原櫃台高度易造成民眾洽公諸多不便，尤其是身障朋友前來公所洽辦業務時，無法獲得更友善的洽公環境，因此向市政爭取 81 萬元補助經費，以進行洽公櫃台矮化工程以降低原櫃台高度並改良為平台式服務窗口，讓辦理業務時溝通更順暢、便利且貼近民眾，透過以客為尊的作法，符合人性化要求，使洽公民眾感受到禮遇與尊重。

