

## 目錄

壹. 為民服務業務現況簡介 .....	4
一、 繼往開來精實服務品質.....	4
二、 多元服務.....	7
(一) 安居城市.....	7
1. 社區防疫守護健康.....	7
2. 治水防災安全城市.....	8
3. 交通便捷智慧路網.....	9
(二) 樂業行銷.....	10
1. 增進就業技能.....	10
2. 多元就業媒合服務.....	10
3. 商圈發展快樂行銷.....	11
(三) 農村新風貌.....	12
1. 新農業 新農村 新農人.....	12
(四) 永續安全環境.....	13
1. 節能環保低碳城市.....	13
2. 永續環保清淨家園.....	13
(五) 社會關懷.....	15
1. 溫暖關懷-新移民.....	15

2. 照護長者關懷弱勢.....	16
3. 弱勢學童課後輔導.....	17
(六) 優質學習.....	17
1. 黃金屋-善化圖書館.....	17
2. 在地學習.....	18
(七) 記憶歷史文化創新.....	19
1. 維護歷史文化傳承.....	19
2. 人文特色創新藝術.....	20
三、 我們的亮麗成績.....	22
貳. 提升為民服務品質績效 .....	23
一、 優質便民服務.....	23
(一) 服務流程.....	23
1. 服務流程便捷性.....	23
2. 服務流程透明度.....	30
(二) 機關形象與顧客關係.....	33
1. 洽公環境及服務行為.....	33
2. 服務行銷有效性.....	44
3. 顧客滿意度.....	55
4. 民眾意見處理有效性.....	59

二、資訊流通服務.....	62
(一) 資訊服務提供及檢索服務.....	62
1.資訊公開適切性與內容有效性.....	62
2.資訊檢索完整性與便捷性.....	63
(二) 線上服務及電子參與.....	64
1.線上服務量能擴展性.....	64
2.電子參與多樣性.....	65
三、創新加值服務.....	65
(一) 創新服務情形.....	65
1. 有價值的創新服務.....	66

# 善化區公所

## 服務品質報告書

### 壹. 為民服務業務現況簡介

#### 一、 繼往開來精實服務品質

##### ※歷史溯源引以為傲

位處台南行政中心—善化區最早開發於西拉雅族四大社之一，荷蘭時代稱『目加溜灣社』，而國姓爺感於設立「荷蘭教習所」在此而得受教化為先，故以「善(甚)早較化」稱之，成為地名沿用至今，又因地形為曾文溪所環抱，於清朝時稱台南府安平縣『灣裡街』。這塊土地歷經不同時期的浸潤和孕育的交會下，不論人文物產至今仍遺留著特有的風貌，為了維繫和保留引人以為傲之獨特元素，透過本區同仁及結合區民以多元服務的理念共同努力守護歷史資源，並以創新手法逐步將善化廣為對外行銷，讓歷史文化再現其風華。

##### ※交通折衝人文豐厚

地理位置為嘉南平原曾文溪下游南側，位居臺南市的中央地帶，全區面積55.3097平方公里，以路網時間計算，一小時內皆可到達全市各區域。早期以來就擁有交通樞紐之便，對本區之發展具有相當大的助益。聚落形成可溯及到西拉雅平埔族定居此地開使始並加以開發，直到漢人大量移居此地，歷經族群融合的緣故，導致生活習性漸趨於一致，無形中迸發出特有之人文遺產。當中值得一提者，乃是擁有『台灣孔子』雅號之沈光文，當年於本區推行教化之舉著墨甚深，影響後世深遠。