臺南市善化區公所 103 年提升為民服務品質計畫內容

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辨
- \	服務流程	1 訂定機關在府提升	 1.103年4月完成訂定實	單位
優質便民服		服務品質執行計	施計畫,落實提升為	
務		畫,具體規劃為民		
47	便捷性		2. 里聯合辦公室設置里	久锂宏
	XXX	2. 設置里聯合辦公單	上: 至場台別公主改量至 幹事全功能櫃台,各	石叶王
		一櫃台,提供單一		
		窗口服務,加強櫃		
		台人員處理各項申		
		辨案件統合運用知		
		能,均衡各櫃台承		
		辨業務。	員專業知能,均衡各	
		3. 徹底診斷簡化作業		
		流程、辦理時限、申		
		請書表等,訂定明確	_	
		作業程序及量化服	3. 建立標準作業流程,	各課室
		務指標,建立標準作	加強櫃台服務效能,	
		業規範。	縮短案件處理時間	
		4. 檢討申辦案件應附	4. 確實建立職務代理人	各課室
		繳書證謄本之必要	制度,方便民眾洽	
		性,並予以減量;	公、落實分層負責,	
		配合推動電子謄本	簡化作業流程提供民	
		政策,提高申辦案	眾申辦參閱。	
		件相關資料查驗使	5. 針對申辦案件或內部	各課室
		用電子謄本認證之	行政工作,檢查或檢	
		比例。	討各項作業程序及申	
		5. 推動走動式服務。	請表單,並將各項標	
		6. 便民預約申請服	準作業規範建置於機	
		務,民眾不需現場	關網站。	
		等候。	6. 主管隨時走動以掌握	
			服務現場,並主動發	
			現問題,立即解決;	

善善	實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辨
	實施要項	執行項目	執行策略	据 一个 一个 一个 一个 一个 一个 一个 一个 一个 一个	單 書 母 課 課 課 課 課

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辨 單位
實施要項	2、服務流程	1. 化工公供理度提的詢結加明項務訊請制案報 震	1.	單位 行政課 審定 書 書 要 基

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辨 單位
	機關形象及	1. 進行環境綠美化,	1. 提供民眾優質洽公環	行政課
	顧客關係	及提供舒適、明	境與完善的服務設	
		亮、整潔、具特色	施,以提高民眾對洽	
	1、洽公環境	之洽公場所。	公環境之滿意度。	
	及服務行為	2. 充實服務設備及設	2. 劃分清潔責任區,指	各課室
		施,如宣導資料、	定人員負責清理,並	
		申請書表範例,置	定期辦理本所環境大	
		放服務台及書寫	掃除。	
		台、設置飲水機、	3. 辦理環境綠美化及提	行政課
		影印機等,並進行	供舒適、明亮整潔的	
		辦公室室內植栽及	洽公場所,服務項	
		環境綠(美)化。	目、服務人員姓名及	
		3. 申辦動線規劃妥適	代理人、方向引導等	
		並符合民眾使用習	標示正確、易於辨	
		慣。	識,且提供雙語標示	
		4. 設多功能會議室,	服務,申辦動線規劃	
		機動運用,提供多	妥適。	
		元化之服務。	4. 辨理服務設施檢查	行政課
		5. 服務標示(含雙語	(包括核心設施:櫃	
		標示)清楚且正確。	台、座椅、盥洗室、	
		6. 提供完備文件範	哺乳室、無障礙設	
		例,便利民眾洽公。	施、愛心鈴;一般設	
		7. 建置無障礙環境。	施:服務台、書寫	
		8. 里幹事聯合辦公處	台、電腦(網路)、飲	
		遷移,民眾洽公環境	水機、電話、影印	
		更便利。	機、停車位、宣導資	
		9. 調解委員辦公室貼	料、申請書表範例及	
		心規劃及整修。	文具用品等。	
		10. 民眾臨櫃洽辦案	5. 每年至少辦理 1 次洽	行政課
		件時主動親切打招	公環境及服務設施	
		呼及協助引導民眾	民眾滿意度調查。	
		洽辨業務 。	6. 各項標示(指示牌)	行政課

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辦 單位
		11. 推行服務禮貌運	清楚醒目,讓民眾一	,
		動,辨理為民服務	目瞭然、方便洽公。	
		不定期服務現場考	7. 準備各種申辦書表	各課室
		核、不定期測試各	(含範例)供民眾洽	
		單位電話禮貌服	公使用。	
		務,並公布測試結	8. 設置無障礙設施(斜	行政課
		果,檢討改進以提	坡道、專用停車位、導	
		升員工服務品質。	盲磚、無障礙專用盥洗	
		12.建立專業、親切、	室、愛心鈴)。	
		具責任感之優質形	9. 原善化鎮民代表會閒	行政課
		象服務人員,每年辦	置空間規劃設置為區	
		理研習、訓練或觀	政咨詢委員會辦公	
		摩,學習優點,增進	室,平時亦提供民眾	
		效能,改進服務品	洽公諮詢之用。	
		質。	10. 里幹事聯合處原在	行政課
		13. 協助民眾解決法	地下室,現遷移至公	
		律疑難問題。	所二樓,並於一樓設	
		14. 充實知識管理平	置里幹事單一服務櫃	
		台,全方位蒐集相	台,讓民眾洽公環境	
		關資訊,提供同仁	更完善。	
		業務查詢與經驗分	11. 規劃完善的調解空	行政課
		享,提升工作效	間及洽公動線,讓民	
		能。	眾心情愉悅調解更有	
		15. 考量民眾洽公之	效率。	
		便利性及實用性,	12. 提供 Wi-Fi 免費無線	行政課
		合宜改造服務場所	上網服務,更增設設	
		及更新服務設施。	置地增強使用功能	
			及效率。	
			13. 辨理員工為民服務	各課室
			禮貌訓練,選派口齒	
			清晰、反應敏捷,具	
			有服務熱忱之適當人	

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辨 單位
			員擔任第一線服務工	-
			作,強化教育訓練櫃	
			檯服務人員服務禮儀	
			態度,落實臨櫃服務	
			禮儀及走動式指引服	
			務。	
			14. 觀摩績優單位,加強	人事室
			同仁在職訓練,提升	
			服務品質。	
			15. 配合業務發展研訂	人事室
			年度訓練計畫舉辦各	
			類講習及訓練,以加	
			強人才培育,提升同	
			仁專業知能。	
			16. 敦聘律師提供民眾	民政及
			免費法律諮詢服務每	人文課
			月二次。	
			17. 透過公所內部網站	行政課
			建立知識庫,提供同	
			仁資源共享,創造資	
			訊附加價值加速創	
			新。	
			18. 建置轄區防災避難	社會課
			圖,並結合災防會報	
			辦理地震災害推盤演	
			練。	
			19. 儲備災害物資以開	農業及
			口契約方式辦理並與	建設課
			安定、新市、山上等	
			公所訂定「物資協議」	
			以備災害發生及時發	
			放。	

執行項目	執行策略	推動作法	承辨
17414 74 47		VI 270 VI VD	單位
		20. 第一示範公墓改善	民政及
		周邊排水、照明、綠	人文課
		美化等設施工程。	
		21. 每年砂包安全存量	農業及
		為 1,000 包,預計採	建設課
		購 1,500 包,以備颱	
		風暴雨來襲前讓民眾	
		先行領取。災害結束	
		後公所將未使用砂包	
		回收再利用,節省經	
		費支出。	
		22. 每週召開區務會	各課室
		議,針對各課室業務	
		推動之困難點,共同	
		研究解決之道,並提	
		出各項為民服務工作	
		改善之建議。	
		23. 辨公廳舍懸掛書畫	行政課
		及文創藝術品活化空	
		間。	
		24. 影印機密碼之建立	行政課
		並每月統計每人使	
		用量及使用數量排	
		序,傳閱各同仁,以	
		源。	
		·	
	執行項目	執行項目	20. 第一次 20. 21. 每 1,000 包裹 21. 每 1,500 包裹 22. 每 1,500 包裹 24. 影中 22. 中 22. 中 23. 上 22. 上 23. 上 23. 上 24. 上 25. 上 26. 上 2

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辨 單位
	2、服務行銷	1. 適時利用機會場	1. 透過網路、電子看	行政課
	有效性	合,宣導服務措施	板、公告欄或文宣品	
		及成效,即時提供	宣導本所區政建設、	
		民眾瞭解本所服務	活動訊息及服務項目	
		内容及活動訊息,	內容。	
		並訪查民意,加強	2. 聯合企業、社會團體	各課室
		為民服務。	辨理公益事務,擴散	
		2. 透過公益或社區活	政府服務訊息及功	
		動提高民眾瞭解機	能。	
		關服務內容。	3. 配合市府舉辦各項年	各課室
		3. 響應環保署「清靜	度活動,運用社會資	
		家園全民運動計	源,走入群眾為民服	
		畫」結合轄區機關	務。	
		學校團體與社團,	4. 藉由敦親睦鄰合作關	民政及
		共同維設環境衛生	係,建立機關親和	人文課
		執行環保工作。	力,宣導垃圾強制分	
		4. 善用傳播媒體及公	類,減少垃圾量,增	
		聽會、說明會、里	加資源回收,提供良	
		民大會等公眾場		
			5. 利用網際網路、電	
		措施及執行成效。		
		5. 與媒體保持良好互		
		動,適時發布新聞		
		稿,宣導區政建設		
		及產業活動等訊	傳達各項業務訊息,	
		息。	於機關網站張貼新聞	
		6. 配合各項業務的推	稿、活動花絮照片宣	
		動,適時的在辦公		
		廳舍、重要場所佈	務措施,或透過大型	
		置相關活動意象,		
		提高業務行銷功	便民服務措施。	
		能。	6. 適時發布新聞採訪通	行政課

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辨 單位
万施安	执行項目		知及新聞稿,通知各 大媒體刊登本所各項 區政建設及產業活動 等訊息。 7. 圖書館辦理各項藝文 活動如:電影賞析、 爸媽說故事。 8. 辦理「Action 善化」	單位 民人 民文 政文 及課 及課

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辨 單位
	3、顧客滿意 度	1. 了解民眾意見,做 為為民服務品質及	1. 辦理為民服務品質滿意度調查。	·
		· ·	2. 蒐集新聞媒體有關區 政報導,供施政參考。	行政課
		供首長作為施政參 考。	3. 利用臨櫃、網路、問 卷或電話訪問辦理民	行政課
		及滿意度調查,檢討		
		改進服務缺失。	測量方式之妥當性; 研析滿意度趨勢,並	
			與同性質機關進行比 較,以做為改進服務 措施及提升整體滿意	
			度之參考。 4. 每半年至少調查統計	行政課
			1 次民眾對機關滿意 度數據,並進行趨勢	
			分析,提出改善服務 措施且確實執行。	

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辨 單位
	4、民眾意見 處理有		1. 網站設置留言板及首長信箱,提供民眾陳	行政課
	效性	板、首長信箱)、提	情、反應民意,減少	
		供網路投票及民意	書表使用 ,並以線上	
		調查,力求減少處	及電子郵件答覆,縮	
		理時間成本,降低	短案件回覆時間。民	
		民眾抱怨頻率,做	眾陳情、反應案件均	
		即時有效的處理。	由專人列管追蹤並依	
		2. 建立申辦或申請案	限回覆。	
			2. 鼓勵民眾利用留言板	
		提供民眾瞭解案件		
		處理流程及最新進	·	
		度。	析。	4- 1 1-
			3. 指派專人剪輯報紙新	
		風險管理與回應機		
		制、掌握新聞輿論		
		回應時效。	首長核閱後,對於負	
		4. 建立發言人制度,		
		針對媒體及與情迅		
		速處理,迅速通報		
		發言人,並指派適 當人員受訪。	實危機處理機制。 4. 適時檢討重大新聞輿	行
		5. 民眾輿情搜集,經	• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •	,
		b. 风水六角投来		
			對新聞事件迅速回應	
		配合市府十大旗艦		
			5. 透過適當的分類標	行政課
		機制更快速,更能		
		掌握民意之所趨。		
		7 12 7/1/2	急,以紅、黃、綠顏	
			色標示,更能清楚有	
			效的分析民意對區政	

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辨 單位
			的期許及改善方向。	

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辨 單位
二、 資訊流通服 務		基本資料、核心政	1. 配合「政府資訊公開 法」第七條規定,於本 所網頁建置主動公開	行政課
	1、資訊公開 適 切 性 與 內 容	務措施及預決算情 形等重要資訊。提 供之資訊內容需正	資訊專區,主動公開相 關資訊於網站,並隨時 更新資訊。	
	有效性	新。 2. 公開所內辦公位置 配置及分機,更新	2. 將本所之組織、職 掌、地址、各課室各業 務承辦人姓名及電話 分機號碼、傳真、網 址、平面圖等皆適切公	
		語音系統自動轉接,使民眾更能了解本所各課室承辦 業務、減少電話轉	開於網站使民眾週知。 3. 網路資訊正確性,使 各項業務申請書紙本 與網站資料一致,維	行政課
			4. 公所各項招標公告除 公布於政府採購系統 並同步公布於臺南市	
		稿或申請書)與網站 資料一致。 4.指派專人定期檢視 及更新網站資訊內	息,進而參與政府採 購,以獲取更優質採	
		容與確認連結之正確性。		

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辦 單位
	2、資訊檢索 完整 與 性	政機關電子資料詮 釋及分類檢索 範」相關規定及 ,將 網頁分類檢索 子資料詮釋等 資料	類檢索號與摘要資訊 之正確性。 2.全文檢索提供檢索進	行政課
			用範例等,以方便民 眾操作使用。 3.分類檢索提供民眾以 層級化、結構化分類	行政課
			4. 將網路資訊有效分 類,使民眾能快速獲 得所需資料,以達客 製化、精緻化服務。 提供視障民眾無障礙	
		象。	一个10分子/10分子/10分子/10分子/10分子/10分子/10分子/10分子/	

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辨 單位
實施要項	線上服務及電子參與上服務上服務與 1、線上服務 能擴	1.機關提供各項線上 業務申辦服務諸如 表單下載、服務申 辦、網路報名,取 件通知等服務。 2.建置跨機關資訊整	1. 2. 2. 3. 4. 4. 4. 4. 4. 4. 4. 4. 4. 4. 4. 4. 4.	單位 行政課 政課

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辨 單位
三、創新加值服務	形	文、地、產、景五大 面向推動行政社造 化,讓服務作為更具	就近體驗採草莓植業者 華種 古 其	農業及
			低碳綠武動的體驗話過行生態 人名 电流 人名 电流 人名 电流 电 电 电 电 电 电 电 是 说 是 是 的 是 是 是 是 是 是 是 是 是 是 是 是 是 是 是	建設課
			識善化鄉間文化。 3.有「臺灣孔子」之稱的 開台文化祖師沈光文章 開台文化祖師沈光文這塊 奉獻後半生在台灣這塊 土地,	民政及

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辨單位
			及其詩作內涵,作為推	, ,
			動社區營造之素材。	
			4. 提倡綠色休閒環境,發	農業及
			展休閒及安全的用路環	建設課
			境,在小新里L&M陽光	
			電城特區,規劃自行車	
			道並結合南科車站,建	
			置一條自行車低碳通勤	
			路線,並將自行車道與	
			區里特有文化景觀結	
			合,如善化啤酒廠、牛	
			墟市集、慶安官、沈光	
			文紀念碑等<行善之旅	
			>打造區里最佳的鐵馬	
			道休憩與文化觀光之	
			旅。	
			5. 認識地方各村里特色建	民政及
			築美景舉辦攝影比賽。	人文課
			6. 活化在地空間資源成立	民政及
			工藝館,利用閒置區里	人文課
			活動中心提供手作藝術	
			家作品展示平臺,並排	
			定時間於館內輪值 DIY	
			免費教學,讓區民學習	
			一技之長,不論在工作	
			上或休閒應有很大的助	
			益。	
			7. 休耕農地面積足供再利	民政及
			用,區內農地休耕形成	人文課
			閒置,原農作人年老無	
			力耕作,亟需號召青年	
			返鄉,響應市府新農人	

政策,提供農地活化, 設置農作示範區,提升 農作經濟產值,並致力 推動農村再生計畫鼓勵 農民參與規畫農村產業 保存既有農村文化提升 整體景觀綠美化。 8. 讓社區每個角落都能帶民政	實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辨 單位
為行經之人或數之景變 是是一個人人 人文 人文 人文 人文 人文 人文 人文 人文 人文				我们的人,我们的人,就是一个一个一个一个一个一个一个一个一个一个一个一个一个一个一个一个一个一个一个	民人文政及及

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辨 單位
	2. 創新服務	創新服務措施執行情	 1. 辨理「低碳綠能草莓季	
	標竿學	形及績效獲得各項業	產業文化活動,為落實	建設課
	習效益	務考核名列前茅,吸	低碳生活,不僅活動當	
		引他機關來訪標竿學	日全日素食,並宣傳本	
		羽。	區打造的綠能環境,期	
			能達到行銷善化之目	
			的,建構成綠能城市。	
			2. 善用農會及本區農特產	農業及
			品之結合,在新光三越	建設課
			及遠東百貨公司之場	
			地,辦理西瓜綿親子	
			DIY活動,將鄉間的農	
			漁產品,帶來市區與民	
			眾結緣,進行一場產業	
			文化交流以及低碳綠能	
			的宣導,讓居住在城市	
			地區的民眾,也能認識	
			同屬臺南市的鄉間作	
			物,並了解食用在地食	
			材減少碳足跡,以愛護	
			地球的重要性,極富教	
			育意義。	D -4 D
			3. 舉辦紀念沈光文一系列	
			活動:結合圖書館、慶	人义铢
			安宮辦理一系列活動:	
			▲躍龍門、沈光文講座、小詩人吟台語詩、	
			於 於 於 於 於 於 於 於 於 於 於 於 於 於 於 於 於 於 於	
			深化	
			及「紀念沈光文誕辰 及「紀念沈光文誕辰	
			402 週年種菊祈福活	
			102 型十個	

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辨 單位
			4. 規劃自行車道先由各路	農業及
			段繞行善化街道進而將	建設課
			本區各里作一連結繞行	
			一週,能經由自行車道	
			規劃進行村庄探索,納	
			入社造以「樂活地圖」	
			模式規劃。	
			5. 透過攝影者眼光攝影技	民政及
			術,展現善化特色風	人文課
			貌,推廣善化多樣文化	
			風情。	
			6. 活化閒置空間再利用,	民政及
			結合在地工藝家導入生	人文課
			活美學概念,與社區特	
			有文化產業結合,開發	
			屬社區特色之工藝品,	
			輔以系統行銷規畫發展	
			在地工藝文化,提升居	
			民生活品質進而推廣工	
			藝美學,促使地方工藝	
			永續經營在地特色。	
			7. 推動農地活化,設置農	農業及
			作示範區,提升農作經	建設課
			濟產值,導入農事專家	
			實作指導,並致力推動	
			農村再生計畫,鼓勵農	
			民參與規畫農村產業保	
			存既有農村文化。	
			8. 社區營造及空地空屋認	民政及
			養、巧佈點政策,導入	人文課
			學術專業指導,打造社	
			區特色及永續經營。	

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辨 單位
實施要項	3.組織內部 創新機制	鼓勵本所各單位針對 與民眾關係密切之服 務項目或活動進行創	1. 訂實審查問題 一個	單位 各課室 各課室
			3.	