104 年「提升政府服務品質」
執行成果

類別：第一線服務機關

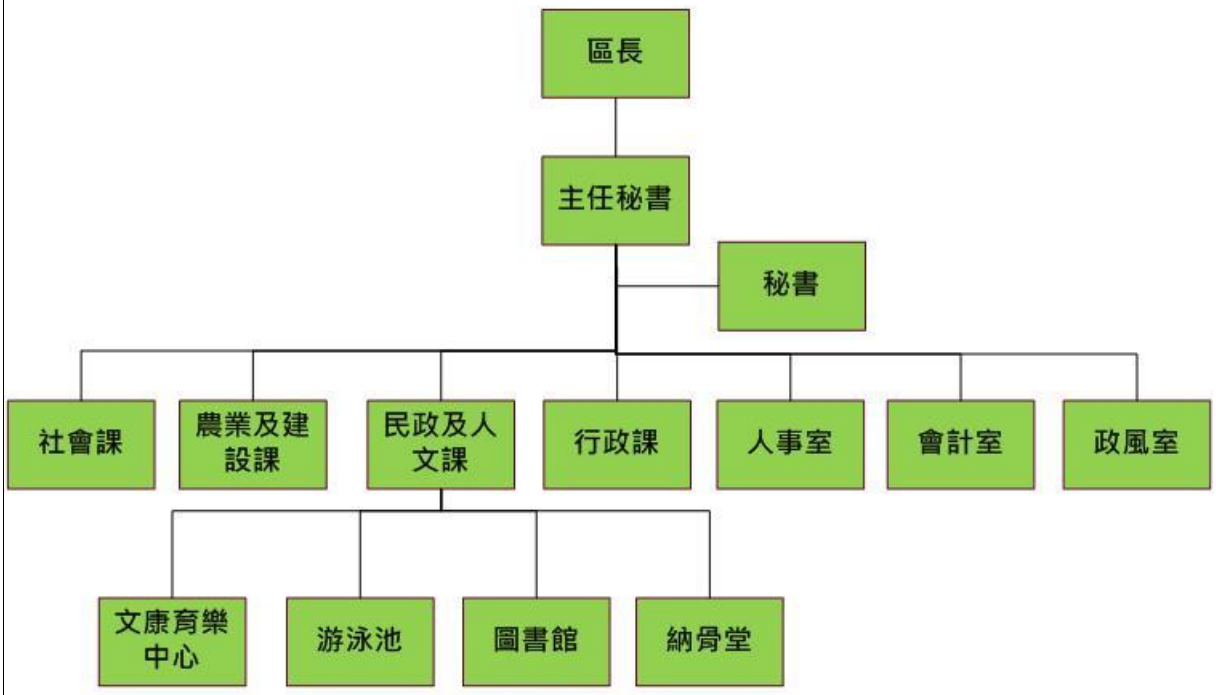
臺南市善化區公所

中華民國　104　年　11　月

基本資料

機關名稱	臺南市善化區公所	首長	李皇興	職稱	區長
機關地址	臺南市善化區建國路190號				
機關網址	http://www.shanhua.gov.tw/				
機關員額	共計： 106 人（含約聘僱及臨時人員）				
總預算	143,451 千元				
聯絡人	蘇郡葶	職稱	課員	電話	(06) 5837226
電子郵件	imwhite99@mail.tainan.gov.tw			傳真	(06) 5838075

機關組織圖



註：如有附屬機關，請一併列出。

壹、為民服務業務現況簡介

一、轄區簡介

善化為早期平地原住民西拉雅族目加溜灣社的活動地區，荷蘭人曾在此設立「荷蘭教習所」，國姓爺鄭成功感於善化地區接受教化之先，以其「善(甚)早教化」，而以「善化」名之，是為本區地名之肇始，清朝時期因善化區之地形為曾文溪所環抱，加上逐漸人口聚集而稱為「灣裡街」，臺灣光復後改為『善化鎮』。99 年 12 月 25 日升格改為臺南市善化區。

善化區地理位置圖

善化區全區面積 55.3097 平方公里，地處合併升格後的臺南市中心區域，具有交通便利之優勢，加上南部科學工業園區的進駐，近幾年移入人口不斷增加，目前人口數為 46,905 人(104 年 11 月)。

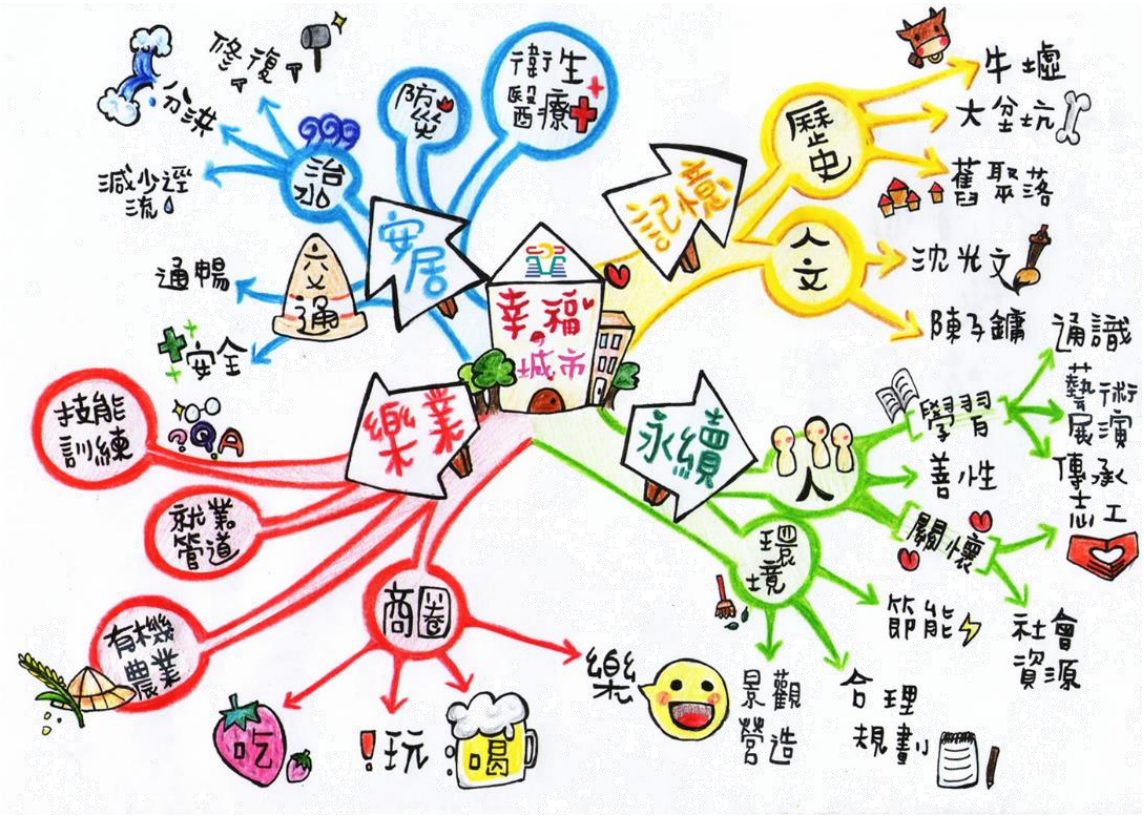
臺南市賴市長賦予區公所即是「小市政府」的地位，除了清潔隊、公有市場及托兒所外，對於區政的治理權責與合併前無異，因此，為能因地制宜，發展在地特色，我們透過「行政社造化」的區政經營手法，盤點出善化區所具的優勢與特色。

善化區特色

二、為民服務業務規畫

善化區在人口結構上老年人口占 13.6%已趨近高齡社會(14%)，但近幾年已呈停滯，而出生率、人口移入及教育水準均呈現正成長，是個逐漸年輕、活力復甦的城市，在土地規劃上南科特定區、都市計畫及農村聚落區、以及農業區分別為 20%、20%及 60%，生活形態兼具城市的便利與鄉村的悠閒。

要治理好具有文化深度、產業廣度以及科技速度的善化區，我們認為除了服務好到所洽公的民眾外，更要深入轄內各角落，提供符合民眾需求之服務，並且連結整合各方資源，展現地方特色，因此，我們將「以人為本、全面觀照」作為區政治理的理念，並基於落實理念，我們在 101 年透過與在地意見領袖的訪談以及內部成員的討論，型塑出善化區未來的願景，期許打造一個「安居樂業、擁有記憶、永續發展」的幸福城市，讓生活在這塊土地的人民，能夠在此安身立命，幸福生活。



區政願景－幸福城市心智圖

(一)善化發展 SWOT 分析

為落實區政治理理念，達成區政願景，綜整本區在環境資源、人文背景及產業發展等面向，透過 SWOT 分析本區之優勢(Strength)、劣勢(Weakness)、機會(Opportunity) 與威脅(Threat)，擬訂因應之發展策略，以有效利用外部機會及發揮內部優勢並翻轉內部劣勢與避免外部威脅，做為規畫未來發展定位策略依據。

善化區發展定位策略 SWOT 分析表

內部條件 外部因素	優勢(Strength) S1：公所人力資源年輕化 S2：歷史文化資源豐富 S3：地勢平坦、土壤肥沃、作物種類多樣 S4：處台南市地理中心交通便利	劣勢(Weakness) W1：公所辦公環境及動線不良 W2：建案廣告林立影響景觀 W3：文化保存與發揚量能不足 W4：農地閒置農村人口外流 W5：商業機能零散 W6：區域排水路徑過長
機會(Opportunity) O1：南科進駐開發帶動地區發展 O2：縣市合併後重視區域整體規劃 O3：食材安全愈受社會大眾重視 O4：發展腹地廣，受建商青睞	SO1：運用公務人力結合南科資源提升區政治理績效 SO2：營造優質環境建構宜居家園 SO3：利用交通優勢行銷產業特色 SO4：推動有機農業提供健康食材	WO1：運用市府資源改造辦公廳舍 WO2：健全關懷據點功能，落實老人照顧 WO3：連結南科及農會建立產銷管道 WO4：建構文化創意元素賦予歷史新生命 WO5：闢建分洪道縮短排水路徑 WO6：擴展就業管道增進就業機會
威脅(Threat) T1：外來人口大量移入，形成新舊住民文化衝突 T2：產業結構改變，年輕人力大量投入服務業	ST1：辦理多元文化活動，促進文化融合 ST2：健全產業等級，提升產業價值 ST3：配合小地主大佃農政策 ST4：建置優質學習場域提升人文素養	WT1：推動農村再生，服務新農人 WT2：建構環境情感，提升在地認同 WT3：促成善化商圈發展協會，健全商業機能

(二)本所為民服務業務內容

課室	服 務 內 容
民政及人文課	掌理自治行政、選舉、區級災害防救、里活動中心經營管理、環境衛生宣導、調解服務、殯葬業務、禮俗宗教、祭祀公業、兵役行政、地政、三七五減租、民防、非都市土地管制、原住民及客家業務、圖書管理、國民教育、體育、文化藝術、社區藝文、慶典活動、史蹟文獻、觀光宣導及其他有關民政及文化事項。
社會課	掌理社會行政、社會救助、社會福利、社區發展、醫療補助、急難救助、中低收入戶家庭補助、全民健保、人民團體輔導、遊民收容輔導、社區關懷中心、公益慈善事業、老弱無後及災民收容安置、勞工行政、就業輔導及其他有關社政事項。
農業及建設課	掌理農林漁牧調查及管理、農業推廣、土木工程、交通管理、水利及道路工程、建築工程、養護工程、路燈及行道樹管理、運動場館及活動中心興修、違章建築查報、公園維護及管理、停車場管理、工商管理及其他有關農業及建設事項。
行政課	掌理文書、印信、檔案、庶務、會議、出納、研考、資訊、法制、公共關係及不屬其他各課、室事項。
人事室	依法辦理人事管理事項。
會計室	依法辦理歲計、會計及統計事項。
政風室	依法辦理政風事項。

貳、提升為民服務品質績效

一、優質便民服務

(一)服務流程－服務流程便捷性

1.建置單一窗口服務：

(1)提供多種服務：設置里幹事、兵役、殯葬、調解、健保業務等單一櫃台。

A.里幹事業務單一櫃台：提供低收入戶、身心障礙、中低老人、兒童少年等補助、急難救助、申請證明、其他等7種服務，並受理民眾諮詢問題。104年度共計受理申請案件505件。

B.兵役業務單一櫃台：提供退伍令、替代役退役證、國民兵證明書、免役證及禁役證之遺失補發、在營服役證明、役男出境申請等7種服務。104年度共計受理申請案件156件。

C.殯葬業務單一櫃台：提供公墓起掘、申請土葬、塔位內部遷移、塔位外移、申購塔位、舊塔遷至新塔等6種服務。104年度共計受理申請案件1,088件。

D.調解業務單一櫃台：提供受理調解案件與法律諮詢案件服務，如民事案件，含債務糾紛、房屋租賃、車輛損害賠償、其他民事案件以及刑事告訴乃論案件，有普通傷害、過失傷害、公然侮辱、其他刑事告訴乃論案件。調解案件由承辦人員全程審核及持續追蹤，列管案件辦理進度，同時輔以多元主動告知管道，以專人專辦獨立窗口讓民眾獲得專業完整之服務。合計調解案件237件，法律諮詢案件171件，共計408件。

E.健保業務單一櫃台：健保業務單一櫃台：提供健保轉入、健保資料異動、健保復保、健保停保、健保退保、健保經濟困難認定、年滿20歲卑親屬續保等服務。104年度共計受理申請案件2,062件。

(2)提供整合服務：設置社福、分區證明、農用證明申請等櫃台。

A.社福櫃台：整合內政部、衛生福利部、臺南市政府社會局的7個資訊系統連線，藉由跨機關電子閘門認證，辦理各式社會福利業務。效益為減少民眾舟車勞頓時間、核對申請者社福津貼避免溢領情事、提高行政效率、於重大災害發生時強化民生物資管控及志工人力支援調度。104年度共計受理申請案件1,469件，節省民眾往返機關時間計88,140(1,469件*60分鐘)分鐘。

B.分區證明申請櫃台：整合臺南市政府都市發展局、內政部地政司及臺南市政府地政局3個土地資訊系統來進行土地的判讀與套

繪，再予以核發土地分區使用證明。效益為提供跨區申請服務，讓民眾可跨區查詢臺南市各地都市計畫內土地使用分區。104 年度共計受理申請案件 930 件，節省民眾往返機關時間計 60 分鐘*930 件＝55,800 分鐘＝930 小時。

C. 農用證明申請櫃台：整合行政院農業委員會、內政部地政司的 2 個資訊系統，再輔以 GIS 查報定位系統，提供民眾申請土地的農用證明，以利民眾用於興建農舍或是免除遺產稅、土地增值稅與贈與稅之使用。104 年度共計有 318 件農地證明申請案，有 300 件核准，節省民眾往返機關時間計 60 分鐘*318 件＝19,080 分鐘＝318 小時。

2. 申辦案件流程簡化情形－專人回復網路留言單一窗口：本所網站提供民眾反映意見之管道－留言板及首長信箱，原由登記桌收文分案給各單位業務承辦人員，依案件性質會辦相關課室處理，待機關首長決行辦理情形後再統由資訊室回復，為提高即時回應效率、提升公文處理時效及簡化作業流程，本所決議由秘書擔任網路留言回復單一窗口，依照留言內容協調各課室辦理，再彙整處理意見呈閱首長核可。提高網路留言即時回應的效率，每件留言平均回復時間由簡化前的 3 天，減少為簡化後的 1 天。計減少作業時間(3-1)天*559 件=1,118 天。
3. 各項業務標準化作業流程、申辦須知、書表填寫範例、為民服務表單等，彙集成冊公佈於本所網站及放置服務台，並隨時檢視更新。截至 104 年 11 月份標準化作業流程共 198 則。
4. 於區務會議中請主管加強落實職務代理人制度，不因主管、同仁請假延誤公文處理時效，並培養同仁之間相互幫忙代理的責任心。
5. 透過跨機關電子閘門認證：免繳紙本書表(證)、謄本數量案件共計 2,419 件，節省紙張數計 18,638 張及費用 85,105 元。不僅減少民眾舟車勞頓往返時間，並節省民眾因申辦請假扣薪及車資，亦大幅減量機關受理案件需附繳書表。
6. 於便民服務－下載專區提供各項業務申請表單下載功能，鼓勵民眾善加運用網路資源。
7. 本所網站提供線上申辦項目共計 10 項。

（二）服務流程－服務流程透明度

1. 服務櫃檯清楚標示承辦人員姓名、業務內容及職務代理人等訊息，並於本所網站提供各業務承辦人員分機一覽表

(http://www.shanhua.gov.tw/?menu=history4)與業務處理流程表，方便民眾查詢聯繫。

2. 印製申辦頻率較高業務項目及應備證件告知服務單，若民眾申辦案件時發現所備資料不全，提供一次告知單，告知民眾須備齊所有資料，避免來回奔波補件，共計受理 19 件。
3. 各項業務標準化作業流程截至 104 年 11 月份共 198 則。
4. 提供網路留言板、首長信箱、線上申辦案件，受理後系統將自動以電子郵件回覆收件訊息，供民眾瞭解及查詢案件辦理情形，並運用本所全球資訊網即時資訊公告讓民眾隨時查詢所需資訊。
5. 民眾可透過電話查詢來及時獲得案件的辦理情形，或者亦可親自到所洽詢。
6. 受理線上申辦案件時，系統自動以電子郵件回覆收件訊息，並將經業務主管核可之辦理情形及後續進度登錄於網站告知申請人。
7. 訂定提升公文處理時效注意事項，督促同仁加強承辦業務回覆的時效。另外藉由業務 SOP 來確實掌控案件處理時間。
8. 收發櫃台受理民眾申請案件，當場製發收件確認單，提供二聯單式之收執聯，第一聯由民眾領取，第二聯本所保留，上面載明收件日期及承辦人員電話，提供申請人收件確認之證明，104 年度共製發 527 件。
9. 訂定處理案件超過標準作業時間主動告知申請人之機制作業要點，即案件處理逾時或因案件繁複而須展延處理時間者，承辦員會藉由電話或書面函文等方式與申請人聯繫，使其瞭解案件處理進度，以主動回應方式提升民眾與政府的信任關係，不讓民眾有漠視權益之觀感，以維護與民眾之友善關係。本所均於時限內完成，其逾期辦理案件為 0 件。
10. 網路留言即時回覆：提供留言板及首長信箱，便利民眾反應意見，作業處理時間由 7 個工作天轉變為即時回覆並追蹤後續辦理情形來回應民意，104 年受理件數共計 559 件。

(三)機關形象及顧客關係－機關形象

1. 本所一樓進門右側設置一部公用電腦供及 WiFi 民眾隨時均可免費上網查詢其所需資訊或傳輸。
2. 服務台櫃台放置書寫範例、各種度數老花眼鏡、印泥紙筆等及各級政府機關文宣、政策宣導資料。
3. 貼心愛心鈴：大門兩側坡道前設立無障礙愛心鈴，當愛心鈴一響即

有專人提供服務。

4. 為使洽公動線更符合民眾使用習慣，辦公廳舍服務項目等雙語標示，於出入口加強動線標示及無障礙坡道位置。
5. 民眾諮商室放置展示櫃，將各項活動所設計之各項活動物品提供成果展示場所，以供日後辦理活動參考及歷程留存。
6. 盥洗室定期提供清潔用品、手紙、空氣清香劑供民眾使用。洗手檯空間美化擺放綠色植物，且排定專人進行公共區域清潔維護，由專人清潔維護並每日作成檢查紀錄表。落實垃圾分類及資源回收再利用，建立優質的辦公環境提升服務品質。
7. 消防設備定期檢測更新，專業認證廠商定期檢查，維護辦公場所人員進出安全。
8. 辦理電話禮貌測試，精進服務品質，基於測試客觀性委請南台科大學行銷管理系教授及學生，進行本所（含外單位）同仁每月抽測 20 人電話禮貌，測試依評比分數分特優、優等、甲、乙、丙、丁等，有效提升服務形象。
9. 因應年節慶點同仁運用巧思佈置應景飾物，讓洽公民眾備感溫馨，提高服務品質。
10. 一樓服務台提供諮詢、走動式引導及免費血壓量測。
11. 運用電腦、跑馬燈等資訊設備提升服務效率，同時為落實節能減政策，各會議室設置簡報系統，方便會議及各類活動資料檢視，藉以節省書面資料印製時間及金錢成本。
12. 設置飲水機且每季委請專業認證廠商作水質檢測均合格，確保民眾使用安全無虞。
13. 配合政府節能減碳及太陽能資源永續利用之政策，於辦公大樓頂樓加裝太陽能板設備，不僅能有效達到隔熱效果，使室內溫度自然降低，減少空調電力使用量，達到節能減碳訴求，使得辦公環境更加舒適，有利提升工作效率。
14. 為提供民眾安心洽公環境，於公所大門口斜坡車道進行耐磨止滑工程。
15. 觀摩績優單位，加強同仁在職訓練，提升服務品質，共辦理 2 場次 45 人次。
16. 敦聘律師提供民眾免費法律諮詢服務每月二次。
17. 建置 TS-459 知識庫共享區，供同仁存取業務所需資料，目前各課室存放檔案計有 589 則，便利同仁知悉各課室執行的業務成果。
18. 本所重視行銷透過多元管道進行施宣導，透過網路、電子看板、公告欄或文宣品宣導本所區政建設、活動訊息及服務項目內容。電子

看板共計刊登160則宣導政令及活動。

19.網站張貼新聞稿、活動花絮照片宣導相關法令及各項服務措施，主動傳達各項業務訊息。

20.適時發布新聞採訪通知及新聞稿，通知各大媒體刊登本所各項區政建設及產業活動等訊息，總計發佈48則新聞稿。

21.召集課室主管召開區務會議,104年截至11月份止共計48次會議,並於每週報告重要列管事項執行進度。

22.設計沈光文紀念碑入口意象小公仔，並放置於紀念碑園區內，提升行銷能見度。

(四)機關形象及顧客關係－顧客滿意情形

1.辦理為民服務品質滿意度調查。發出問卷360份，有效票數224份，無效票數77份，回收率83.61%。透過品質屋理論分析得知:「您認為區公所提供民眾表達意見或申訴救濟管道」及「您認為區公所的電話禮貌」為民眾最重視及滿意項目。另「承辦人員會一次告知應備證件並詳盡解釋申辦進度」、「承辦人員會熱心接待並耐心傾聽民眾問題」與「您認為區公所擁有完善的無障礙環境」為民眾重視及滿意程度差距最大項目前三名，針對上述與民眾期待仍有落差之項目，以及執行重要度順序事項歸類有「全程即時服務」與「申辦流程順暢性」，本所提出檢討因應措施如下：

(1)加強宣導同仁開立一次告知單，避免民眾舟車勞頓、來回奔波補件，藉以提升服務效率。

(2)不定期辦理同仁職能訓練，提升自我專業能力。

(3)要求主管適時提醒同仁以同理心對待民眾。

(4)提供易於辨識且明確的無障礙設施引導標示；規劃流暢的無障礙洽公服務動線。

(5)檢視(討)簡化業務申辦流程的必要性，各項業務建立標準化作業流程（SOP)，縮短承辦案件處理時效。

2.蒐集新聞媒體有關區政報導，供施政參考。本所剪報及網站留言版、首長信箱共計936則，且針對每月反映事項統計分析以「臺南市政府十大旗鑑計畫」對區政影響程度以顏色區分紅燈、黃燈、綠燈，並對嚴重案追蹤辦理情形。屬紅燈對施政嚴重案均追蹤其辦理情形簽核區長知悉。反應案件能更快速掌握並排定優先處理次序，達到回應及解決問題的效率。

3.利用臨櫃、網路、問卷或電話訪問辦理民眾滿意度調查，並強化問卷內容公正性、測量方式之妥當性，以做為改進服務措施及提升整

體滿意度之參考。

4. 透過網路、口頭、電話、書面等現場與非現場輿情反應管道，以雙向溝通傾聽民眾意見並即時處理。民眾透過網頁意見交流專欄及電子信箱反映案件，均主動即時公開回應，首長亦主動於臉書(FB)回復民眾有關區政業務問題，期能快速有效解決民眾問題。

二、資訊網路服務

(一)資訊提供及檢索服務－資訊公開適切性與內容有效性

1. 依據「政府資訊公開法」規定，於本所網頁主動建置公開資訊專區(http://www.shanhua.gov.tw/?menu=news)，包含本所法規、基本聯絡/交通/組織職掌等資料、行政指導有關文書、施政計畫、業務統計及研究報告、預/決算書、書面之公共工程及採購契約、支付或接受之補助，主動提供及定時更新機關資訊公開比例 100%。
2. 為提升本所資訊公開程度，讓資訊得以即時、有效正確地提供民眾，滿足民眾「知」與「用」的權利，本所網站於 103 年 4 月改版，積極藉由網站提供民眾管道取得政府資訊。改版後網站瀏覽人次大幅提升，迄今已有 860,481 人次點閱。
3. 為使資訊內容有效正確，均定時維護更新相關資料，並標示最新公告日期，已過期資訊將由系統轉入歷史訊息供民眾查閱。
4. 本所網頁訂定「臺南市善化區公所－網站成立宗旨及管理規範」，明定專人負責網站內容維護，並於每周檢測網頁後由管理者立即處理及填寫網站檢核紀錄表。
5. 本所官方網站之最新消息專區，設定由專人進行公布，以避免重複張貼，且內容經多重人員加強檢視。

(二)資訊提供及檢索服務－資訊檢索完整性與便捷性

1. 為使民眾檢索便捷，檢索方式包括關鍵字、全文、交叉、站內、分類等，在本所首頁右方設有為使民眾檢索便捷的站內搜尋功能。輸入關鍵字即可輕鬆找出相關資訊。也可利用分類搜尋，找出相關類別資訊。
2. 民眾於網站首頁點選檢索說明，即可顯示本所提供全文檢索範例及說明。
3. 本所官方網站之網頁以國際通用之都柏林核心集(Dublin Core) 所使用的 15 個欄位做為詮釋資料。以加強網路資源的找尋與檢索的精確性。因此其制定初始，即設定了簡單易產生或維護、通用易瞭解

的語意、全球通用、彈性高等四項原則。

4. 本所網頁已依照研考會電子化政府分類檢索推廣服務計畫，建置相關分類檢索服務，原則以主題(9Z0)、施政(J71)、服務(I41) 為準，符合規定。
5. 依據政府網站版型與內容管理規範設計本所網頁，呈現與本所主要服務與內容，符合大眾的要求，便於瀏覽、查詢及使用網站各項服務。主要內容編排設計，便於民眾瀏覽舒適：最新消息每頁以 10 筆為準則；提供總頁數、總筆數、頁數明細、上/ 下一頁、停駐頁碼記、方便民眾判斷，節省查詢時間。
6. 本所網頁符合「身心障礙者權益保障法」第 52 條之 2 要求通過無障礙檢測，取得「A+等級無障礙網頁認證標章」並置於網站尾頁。

(三)線上服務及網路參與－線上服務量能擴展性

1. 為提供多樣化報名方式及減少紙張浪費，本所網站設有線上報名服務以滿足需求，104 年迄今已開放「環保 DIY 手作課程」、「2015 麥動善化小麥收割體驗趣味競賽活動」、「採訪寫作課程」、「影像製作(錄影&剪輯)課程」等 25 項活動，吸引約 484 位民眾網路報名。為求公平公開，線上報名亦提供報名進度與剩餘名額查詢。
2. 103 年網站更新後開始實施線上申請服務，目前計有「線上活動報名」、「低收入戶證明線上申請」、「調解不成立證明書線上申請」、「役男體位證明書線上申請」、「國民兵身分證明申請」、「義務役入營服役證明申請」、「道路路權申請」、「路燈損壞修繕申請」、「道路破損修繕申請」、「廣告招牌拆除申請」合計 10 項線上服務項目。
3. 資料共享擴大服務效能，本所網站與各里網站訊息互通，減少重複輸入資料。
4. 網站首頁特闢 Banner 專區以輪播方式配合活動辦理吸引民眾點閱，計有 17 項。

(四)線上服務及網路參與－網路參與應用情形

1. 提供網路留言板、首長信箱、網路報名及網頁、施政滿意度問卷調查、Facebook 等多元公眾參與管道，並簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。
2. 網站設置留言板、首長信箱，建立多元溝通管道，民眾可藉此平台發表意見，本所亦指派專人每天不定時主動回覆且由專人錄案列管追蹤後續執行進度直至結案，並同步線上回復民眾，104 年網路留言

共計 559 件。

三、創新加值服務

（一）創新服務情形－有價值的創意服務

1. 於 104 年 10 月 27 日假沈家百年古厝前埕舉辦臺南市善化區社造替代役《嘻遊記 守善之都》新書發表會，今年 4 位社造替代役生力軍，深入鄉間踏尋傳統三合院，紀錄在地傳統建築風貌以及歷史人文，為善化區編寫一本別具意義的《嘻遊記 守善之都》。在這 10 個多月的時間，替代役尋訪善化 21 里，找尋歷經半百以上的傳統三合院，並且訪問在地耆老，把從前的生活經驗，對於這塊土地的想法，對房屋的感情紀錄下來，加上建築特色照片，細膩編撰成一篇篇動人故事，發表會當天約 100 人參加。
2. 於 11 月 1 日假沈光文紀念碑園區辦理「臺南市善化區紀念沈光文誕辰 403 週年暨文創秀之創「衣」頒獎活動」，並開放網路報名種菊祈福活動，此次活動贈與參加民眾之御守，取材自沈光文紀念碑之雨遮為袖木材質，是製作遊艇的上等木材經久不腐，取其護祐之義，製成御守祈願能護祐百年，勝券在握。除獨創禮敬開台文化祖師沈光文的儀軌外，另與南臺科大整合行銷溝通中心合作辦理「2015 結合台南市善化區地方特色加值－沈光文文創秀之創「衣」競賽活動」，期望全國大專院校學子們，將衣服設計注入沈光文先生的文藝儒生概念，找尋年輕人思潮的流行元素，更懷抱著對沈光文生生之於教化先民的貢獻與恩惠，讓兩者巧妙地結合，進而開創出具有特色的衣著話題，比賽結果計有金獎、銀獎、銅獎、優選及佳作等 11 組得獎作品，許多隊伍都以沈光文先生熱愛的菊和所寫的詩詞為設計發想，呈現多元且富想像力的競賽作品，合計約 200 人參與本次活動。
3. 農業勘查 GIS 效益改善計畫：利用平板電腦可拍照、上網功能，結合 GIS 系統取代舊有 PDA 配備，可針對長期作物及特定敏感性作物執行調查與定位標記、估算栽種面積，以及農地農用證明與容許使用現場勘查、休耕轉作土地導航與查核註記、行道樹所在地定位等，加快田間勘(調)查作業時間。(1)成本：購置系統及平板電腦費用 98,000 元。(2)效益：節省勘查作業時間、持續推廣至其他各類土地相關案件，如勘災等。
4. 分區核發：提出地籍分區資料整合計畫，利用公餘時段將區內所有地籍資料逐一建檔，再逐筆查詢土地使用分區，便可於分區申請查

詢縮短時程，再配合土地分區核發系統作業，以達九成以上區內分區可作即時核發效率。(1)成本：無(內化為本所人力成本)。(2)效益：縮短民眾等待及往來時間以達便民之實、可供課內同仁查閱分區之便利性。

5. 行道樹管理整合系統(104 年創新提案)：為避免行道樹修剪工作無計畫性執行，解決汛期間易造成災害之行道樹事前預剪問題，及為建置資訊管道可查詢以提昇區內民眾對行道樹認同感，透過調查、彙整及建檔等工作以建立有效資料，有計畫性對區內行道樹年度修剪進行預算管控，並可於汛期前先行預剪，改善汛期間人力疲於奔命之情況。(1)成本：無(內化為本所人力成本)。(2)效益：可有系統性安排區內行道樹之修剪及預算分配等;可再結合行道樹花期、樹木特色等資訊，放置於網頁供民眾點閱。
6. 例行性支出(104 年創新提案)：匯整例行性支出明細清單，有繳費期限者於繳費期限前 10 日、季繳及半年繳者於每季及每半年最後一月 20 日前主動以電話或書面通知各承辦同仁盡快動支，以便集結以付款憑單方式繳費，可節省作業時間，提高付款效率，並減少零用金撥補頻率。(1)成本：無(內化為本所人力成本)。(2)效益：提高付款效率，避免廠商須分次領取帳款，出納亦須頻繁通知廠商領款，增加雙方作業時間之情形;減少零用金撥補頻率。
7. 國稅局遠距離視訊服務：為方便民眾洽辦個人國稅資料，免受舟車勞頓之苦，國稅局新營分局委由轄內區公所受理民眾書面申請以遠距視訊方式，辦理核發儲蓄免扣證、查詢所得、財產資料、查詢綜合所得稅稅籍等業務。(1)成本：無。(2)效益：利用科技化之作業流程，免除民眾申辦相關案件舟車勞頓之苦。
8. 善化區行善團實施計畫：延續 103 年本所社會課提出之「跨領域資源連結協助住宅修繕計畫」，今年再度透過公私合作協力整合社會資源，與民間地方紳士、團體成立行善團，主動關懷區內弱勢家庭、提供基本居住與生活品質。(1)成本：無（內化為公所人力成本)。(2)效益：104 年至目前為止共協助 13 案，計有 20 人受益，挹注金額約 56 萬元。
9. 提供長者友善洽公環境(104 年度創新提案)：因應區內老年人口偏高、部分銀髮長者因聽力退化情形致業務承辦人需大聲說明，讓其覺得很不好意思之情形，除提供既有老花眼鏡外，另提供音聲擴聽器，使用者只要手持輕放在其耳邊，即可收聽到承辦人講解，溝通無阻。(1)成本：器材約 4900 元/台。(2)效益：幫助銀髮長者有聽力退化情形者，至社會課辦理或申請相關事宜，以提升服務品質。

10.「善化好役男」粉絲專頁：利用現今替代役男普遍均有使用臉書習慣，於臉書成立「善化好役男」粉絲專頁，透過粉絲專業達到迅速獲得資訊與即時面對面解決各種兵役問題。(1)成本：無(內化為本所人力成本)。(2)效益：成立粉絲專頁提供多元服務，達到簡政便民的成效;減少役男舟車勞頓往返公所。

11.社福卡到里服務：因社福卡符合資格之民眾均為 65 歲以上老人或行動不便之身心障礙者，為協助辦理社福卡，除主動寄發通知書通知申辦外，更安排同仁排定期程下里讓民眾可就近申請，減少交通不便之苦。(1)成本：無（內化為公所人力成本)。(2)效益：共辦理 18 場次，敬老卡受理 1,246 件、愛心卡受理 111 件。

(二)創新服務情形－創新服務標竿學習效益

1.104 年 10 月 27 日舉行臺南市善化區社造替代役《嘻遊記 守善之都》新書發表會，臺南市曾副市長及臺南市政府民政局副局長蒞臨現場指導，同時也肯定役男們投入社區營造的成果。

2.賴市長和各界貴賓、地方人士盛情參與深具文化意義的紀念沈光文誕辰 403 週年暨文創秀之創「衣」頒獎活動。

3.於 104 年 7 月 16 日舉辦「臺南市善化區圖書館整修落成啟用儀式」，邀請臺南市政府文化局長親臨現場指導，感受改造後圖書館煥然一新、溫馨舒適的閱讀氛圍，當日亦有其他區區長蒞臨參與。

(三)創新服務情形－組織內部創新機制及運作情形

1.各課室依據本所訂定之「臺南市善化區公所創新與簡化實施要點」，召開創新服務會議，鼓勵所屬同仁踴躍發想，並依據實施要點所訂流程依限提出審查，104 年度共提出業務創新做法 8 件並經 8 月 3 日創新提案評審會議審查，預計 12 月中下旬召開執行績效評審會議，由各提案單位主管進行 10 分鐘提案執行績效成果報告，由區長、主任秘書及 2 位外聘委員就創新提案執行情形予以評分及建議。

2.創新提案機制特點

(1)確保創新提案機制能受課室同仁重視並持續運作，將創新提案及執行成績，納入本所機關團體績效之評分項目，與課室年終考列甲等比例相關聯，落實考績之績效導向。

(2)將創意提案分為提案與執行兩部分評分，只要通過提案即可給分，以鼓勵踴躍發想，而對於落實執行者亦可再得到分數，讓課室能更積極落實執行提案。

(3)審查過程分為內部審查及外部審查，在提案階段由內部審查，可以相互觀摩提案內容，學習審查流程，執行階段則外聘委員進行評審，讓課室執行績效經由外部顧客來檢視，一方面可以培養主管對績效的掌握以及簡報能力，另一方面藉由專家的檢視，更可精進課室提案精準度以及執行能力。

參、未來努力方向

為達成「**安居樂業、擁有記憶、永續發展的幸福城市**」的區政願景，我們將秉持「**以人為本、全面觀照**」的治理理念，持續以下努力，以提升為民服務品質：

落實人文關懷建立福利社區

推動社區愛心關懷機制，建立關懷據點，由在地人照顧在地人，讓社區居民可以在地快樂終老。

深耕在地文化創造老鎮新生

善化擁有豐富的歷史文化，亟待加以盤點統整並彙集成冊，並且鼓勵文創發想，重新詮釋老鎮舊有的歷史文化，賦予新生命。

鼓勵青年返鄉活絡農村生機

鼓勵年輕人返鄉務農，本所未來仍將持續媒合在地務農達人提供有心返鄉務農的青年農耕經驗，以活化休耕農地，活絡農村生機。

建構環境情感確保永續發展

透過環境教育，以及經濟作物景觀化，喚起居民對環境的感知能力，強化人與環境的情感，提升環境保護意識及永續生存的環境。

媒合社會資源擴展服務量能

區政工作之推動除了公務部門的投入外，更需與民間企業、社會團體建立永續合作之良好關係，藉由彼此資源的整合運用，擴展區政服務之量能。

推動電子治理鼓勵多元參與

多元化的參與管道，是鼓勵多元參與的要件，藉由現今資訊與通信科技(ICT)運用的普及，建構電子參與的管道，將地方治理的作為電子化，是本所未來努力的重點。

培養優質人力提升服務效能

區政工作推動之成敗、為民服務品質之優劣，繫乎公務人力之良莠，未來仍將持續培養優質的公務人力，強化區政推動的執行力。

肆、附件

檢附臺南市善化區公所104年度提升服務品質執行成果評核項目表(詳如附件1-1)。

附件 1-1

臺南市善化區公所提升服務品質執行成果評核項目表

機關（單位）屬性：第一線服務機關

評核構面	評核指標	評核重點	具體作法	預期目標	執行成果	自評評核分數
優質便民服務(400分)	服務流程（200分）	服務流程便捷性	1.訂定機關年度提升服務品質執行計畫，具體規劃為民服務工作範圍。 2.設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，強化櫃台人員專業知能，均衡各櫃台承辦業務，促進機關內部橫向連繫，採隨到隨辦服務，縮短民眾等候時間。 3.徹底診斷簡化業務申辦流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。 4.檢討申辦案件應附繳書證、謄本之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。 5.推動走動式服務。 6.便民線上申請服務，民眾不需現場等候。	1.104 年 4 月完成訂定實施計畫，落實提升為民服務品質工作。 2.提供多種服務：設置里幹事、兵役、殯葬、調解、健保業務等單一櫃台;同時提供整合服務：設置社福、分區證明、農用證明申請等櫃台。 3.建立標準化作業流程，縮短案件處理時間。 4.確實建立職務代理人制度，便利民眾洽公，落實分層負責，培養同仁間相互幫忙的責任心。 5.針對申辦案件或內部行政工作,檢查或檢討各項作業程序及申請表單,並將各項標準作業規範建置於機關網站，提供民眾參閱。 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；善用暑期學生志工協助業務執行。 7.機關辦理案件過程減少附繳之紙本書表(證)、謄本數量，持續推動網路表單下載、線上申辦、免書證免謄本服務，免除民眾於機關間往返奔波，以達到簡政便民的目的。 8.充實網頁內容,如提供各項業務申請表單下載功能，鼓勵民眾善用網路資源。 9.提供線上申請項目：低收入戶證明、役男體位證明書、國民兵身分證明等。民眾可透過網路進行申請隨到隨領自行掌控時間達到便民措施。	1.建置單一窗口服務： (1)提供多種服務：設置里幹事、兵役、殯葬、調解、健保業務等單一櫃台。 A. 里幹事業務單一櫃台：提供低收入戶、身心障礙、中低老人、兒童少年等補助、急難救助、申請證明、其他等 7 種服務，並受理民眾諮詢問題。104 年度共計受理申請案件 505 件。 B. 兵役業務單一櫃台：提供退伍令、替代役退役證、國民兵證明書、免役證及禁役證之遺失補發、在營服役證明、役男出境申請等 7 種服務。104 年度共計受理申請案件 156 件。 C. 殯葬業務單一櫃台：提供公墓起掘、申請土葬、塔位內部遷移、塔位外移、申購塔位、舊塔遷至新塔等 6 種服務。104 年度共計受理申請案件 1,088 件。 D. 調解業務單一櫃台：提供受理調解案件與法律諮詢案件服務，如民事案件，含債務糾紛、房屋租賃、車輛損害賠償、其他民事案件以及刑事告訴乃論案件，有普通傷害、過失傷害、公然侮辱、其他刑事告訴乃論案件。調解案件由承辦人員全程審核及持續追蹤，列管案件辦理進度，同時輔以多元主動告知管道，以專人專辦獨立窗口讓民眾獲得專業完整之服務。合計調解案件 237 件，法律諮詢案件 171 件，共計 408 件。 E. 健保業務單一櫃台：健保業務單一櫃台：提供健保轉入、健保資料異動、健保復保、健保停保、健保退保、健保經濟困難認定、年滿 20 歲卑親屬續保等服務。104 年度共計受理申請案件 2,062 件。	80

評核構面	評核指標	評核重點	具體作法	預期目標	執行成果	自評評核分數
		服務流程便捷性			(2)提供整合服務：設置社福、分區證明、農用證明申請等櫃台。 A. 社福櫃台：整合內政部、衛生福利部、臺南市政府社會局的 7 個資訊系統連線，藉由跨機關電子閘門認證，辦理各式社會福利業務。效益為減少民眾舟車勞頓時間、核對申請者社福津貼避免溢領情事、提高行政效率、於重大災害發生時強化民生物資管控及志工人力支援調度。104 年度共計受理申請案件 1,469 件，節省民眾往返機關時間計 88,140(1,469 件*60 分鐘)分鐘。 B. 分區證明申請櫃台：整合臺南市政府都市發展局、內政部地政司及臺南市政府地政局 3 個土地資訊系統來進行土地的判讀與套繪，再予以核發土地分區使用證明。效益為提供跨區申請服務，讓民眾可跨區查詢臺南市各地都市計畫內土地使用分區。104 年度共計受理申請案件 930 件，節省民眾往返機關時間計 60 分鐘*930 件＝55,800 分鐘＝930 小時。 C. 農用證明申請櫃台：整合行政院農業委員會、內政部地政司的 2 個資訊系統，再輔以 GIS 查報定位系統，提供民眾申請土地的農用證明，以利民眾用於興建農舍或是免除遺產稅、土地增值稅與贈與稅之使用。104 年度共計有 318 件農地證明申請案，有 300 件核准，節省民眾往返機關時間計 60 分鐘*318 件＝19,080 分鐘＝318 小時。	

評核構面	評核指標	評核重點	具體作法	預期目標	執行成果	自評評核分數
		服務流程便捷性			2.申辦案件流程簡化情形－專人回復網路留言單一窗口：本所網站提供民眾反映意見之管道－留言板及首長信箱，原由登記桌收文分案給各單位業務承辦人員，依案件性質會辦相關課室處理，待機關首長決行辦理情形後再統由資訊室回復，為提高即時回應效率、提升公文處理時效及簡化作業流程，本所決議由秘書擔任網路留言回復單一窗口，依照留言內容協調各課室辦理，再彙整處理意見呈閱首長核可。提高網路留言即時回應的效率，每件留言平均回復時間由簡化前的 3 天，減少為簡化後的 1 天。計減少作業時間(3-1)天*559 件=1,118 天。 3.各項業務標準化作業流程、申辦須知、書表填寫範例、為民服務表單等，彙集成冊公佈於本所網站及放置服務台，並隨時檢視更新。截至 104 年 11 月份標準化作業流程共 198 則。 4.於區務會議中請主管加強落實職務代理人制度，不因主管、同仁請假延誤公文處理時效，並培養同仁之間相互幫忙代理的責任心。 5.透過跨機關電子閘門認證：免繳紙本書表(證)、謄本數量案件共計 2,419 件，節省紙張數計 18,638 張及費用 85,105 元。不僅減少民眾舟車勞頓往返時間，並節省民眾因申辦請假扣薪及車資，亦大幅減量機關受理案件需附繳書表。 6.於便民服務－下載專區提供各項業務申請表單下載功能，鼓勵民眾善加運用網路資源。 7.本所網站提供線上申辦項目共計 10 項。	

評核構面	評核指標	評核重點	具體作法	預期目標	執行成果	自評評核分數
		服務流程透明度	1.公開各項服務標準作業程序資訊。建立申辦案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。 2.提高案件處理進度的公開度、多元查詢管道及加強回應結果處理時效。 3.加強申辦資訊公開明朗，各項申辦事項應檢附證件、作業流程、作業期限及作業規定等相關申辦資訊，完整刊登於本所網站供民眾查詢。 4.主動提供申請人收件確認訊息。 5.案件處理超過標準作業時間主動告知申請人。	1.提供詳細的承辦單位、電話、傳真等資訊，且於服務場所及機關網站公布標準作業流程、申辦須知、書表填寫範例及相關規定。 2.在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，建置現場、電話、網路管道，供民眾查詢案件辦理情形，並由窗口受理人員開立「一次告知服務單」使民眾了解服務項目應備證件，避免來回奔波補件。 3.公所網站提供各單位職掌及公所人員電話分機，民眾能夠更方便快速尋找承辦人員聯絡方式。 4.收發櫃台受理民眾申請案件，當場製發收件確認單，提供申請人收件確認之證明。 5.訂定處理案件超過標準作業時間主動告知申請人之機制作業要點，即案件處理逾時或因案件繁複而須展延處理時間者，承辦員會藉由電話或書面函文等方式與申請人聯繫，使其瞭解案件處理進度。	1.服務櫃檯清楚標示承辦人員姓名、業務內容及職務代理人等訊息，並於本所網站提供各業務承辦人員分機一覽表(http://www.shanhua.gov.tw/?menu=history4)與業務處理流程表，方便民眾查詢聯繫。 2.印製申辦頻率較高業務項目及應備證件告知服務單，若民眾申辦案件時發現所備資料不全，提供一次告知單，告知民眾須備齊所有資料，避免來回奔波補件，共計受理 19 件。 3.各項業務標準化作業流程截至 104 年 11 月份共 198 則。 4.提供網路留言板、首長信箱、線上申辦案件，受理後系統將自動以電子郵件回覆收件訊息，供民眾瞭解及查詢案件辦理情形，並運用本所全球資訊網即時資訊公告讓民眾隨時查詢所需資訊。 5.民眾可透過電話查詢來及時獲得案件的辦理情形，或者亦可親自到所洽詢。 6.受理線上申辦案件時，系統自動以電子郵件回覆收件訊息，並將經業務主管核可之辦理情形及後續進度登錄於網站告知申請人。 7.訂定提升公文處理時效注意事項，督促同仁加強承辦業務回覆的時效。另外藉由業務 SOP 來確實掌控案件處理時間。 8.收發櫃台受理民眾申請案件，當場製發收件確認單，提供二聯單式之收執聯，第一聯由民眾領取，第二聯本所保留，上面載明收件日期及承辦人員電話，提供申請人收件確認之證明，104 年度共製發 527 件。 9.訂定處理案件超過標準作業時間主動告知申請人之機制作業要點，即案件處理逾時或因案件繁複而須展延處理時間者，承辦員會藉由電話或書面函文等方式與申請人聯繫，使其瞭解案件處理進度，以主動回應方式提升民眾與政府的信任關係，不讓民眾有漠視權益之觀感，以維護與民眾之友善關係。本所均於時限內完成，其逾期辦理案件為 0 件。 10.網路留言即時回覆：提供留言板及首長信箱，便利民眾反應意見，作業處理時間由 7 個工作天轉變為即時回覆並追蹤後續辦理情形來回應民意，104 年受理件數共計 559 件。	70

評核構面	評核指標	評核重點	具體作法	預期目標	執行成果	自評評核分數
	機關形象及顧客關係（200分）	機關形象	1.提供舒適、明亮、整潔、具特色之洽公場所。 2.充實服務設備及設施，如於服務台及書寫台提供宣導資料、申請書表範例、設置飲水機、影印機等，並進行辦公室室內植栽及環境綠美化。 3.妥適規劃申辦動線並符合民眾使用習慣。 4.設置多功能會議室，機動運用，提供多元化服務。 5.服務標示(含雙語標示)清楚且正確。 6.提供完備文件範例，便利民眾洽辦業務。 7.建置無障礙環境。 8.民眾臨櫃申辦案件時主動親切招呼及協助引導民眾洽辦業務。 9.推行服務禮貌運動，辦理為民服務不定期現場考核、不定期測試各單位電話禮貌服務，並公布測試結果，檢討改進以提升員工服務品質。 10.建立專業、親切、具責任感之優質形象服務人員，每年辦理研習、訓練或觀摩，學習優點，增進效能，改進服務品質。 11.協助民眾解決法律疑難問題。 12.充實知識管理平台，全方位蒐集相關資訊，提供同仁業務查詢與經驗分享，提升工作效能。 13.考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所及更新服務設施。 14.適時利用機會場合，宣導服務措施及成效，即時提供民眾瞭解本所服務內容及活動訊息。 15.透過公益或社區活動提高民眾瞭解機關服務內容。 16.結合轄區機關學校團體與社團，共同維護環境衛生執行環保工作。 17.善用傳播媒體及公聽會、說明會、里民大會等公眾場合，行銷公所施政措施及執行成效。 18.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息。	1.提供民眾優質洽公環境與完善服務設施，以提高民眾對辦公環境之滿意度。 2.劃分清潔責任區，指派專人負責清理，並定期辦理環境大掃除。 3.辦理環境綠美化及提供舒適、明亮整潔的洽公場所，服務項目、服務人員姓名及職務代理人、方向引導等標示正確、易於辨識，且提供雙語標示服務，妥適規劃申辦動線。 4.辦理服務設施檢查(包括核心設施：櫃台、座椅、盥洗室、哺乳室、無障礙設施、；一般設施：服務台、書寫台、電腦(網路)使用區、飲水機、公用電話、影印機、停車位、宣導資料及文具用品等。 5.每年至少辦理 1 次洽公環境及服務設施民眾滿意度調查。 6.各項標示（指示牌）清楚醒目，讓民眾一目瞭然、方便洽公。 7.準備各種申辦書表（含範例）供民眾洽公參閱使用。 8.設置無障礙設施（斜坡道、專用停車位、導盲磚、無障礙專用盥洗室、愛心鈴）。 9.規劃完善調解空間及洽公動線，讓民眾心情愉悅調解更有效率。 10.提供免費 Wi-Fi 無線上網服務，更增設設置地增強使用功能及效率。 11.辦理員工為民服務禮貌訓練，選派口齒清晰、反應敏捷，具有服務熱忱之適當人員擔任第一線服務工作，強化櫃檯人員服務態度，落實臨櫃服務禮儀及走動式指引服務。 12.觀摩參訪績優單位，加強同仁在職訓練，提升服務品質。 13.配合業務發展研議訂定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。 14.敦聘律師提供民眾免費法律諮詢服務每月二次。 15.透過公所內部網站建立知識庫，提供同仁資源共享，創造資訊附加價值。 16.建置轄區防災避難圖，並結合災防會報辦理地震災害推盤演練。	1.本所一樓進門右側設置一部公用電腦供及 WiFi 民眾隨時均可免費上網查詢其所需資訊或傳輸。 2.服務台櫃台放置書寫範例、各種度數老花眼鏡、印泥紙筆等及各級政府機關文宣、政策宣導資料。 3.貼心愛心鈴：大門兩側坡道前設立無障礙愛心鈴，當愛心鈴一響即有專人提供服務。 4.為使洽公動線更符合民眾使用習慣，辦公廳舍服務項目等雙語標示，於出入口加強動線標示及無障礙坡道位置。 5.民眾諮商室放置展示櫃，將各項活動所設計之各項活動物品提供成果展示場所，以供日後辦理活動參考及歷程留存。 6.盥洗室定期提供清潔用品、手紙、空氣清香劑供民眾使用。洗手檯空間美化擺放綠色植物，且排定專人進行公共區域清潔維護，由專人清潔維護並每日作成檢查紀錄表。落實垃圾分類及資源回收再利用，建立優質的辦公環境提升服務品質。 7.消防設備定期檢測更新，專業認證廠商定期檢查，維護辦公場所人員進出安全。 8.辦理電話禮貌測試，精進服務品質，基於測試客觀性委請南台科大學行銷管理系教授及學生，進行本所（含外單位）同仁每月抽測 20 人電話禮貌，測試依評比分數分特優、優等、甲、乙、丙、丁等，有效提升服務形象。 9.因應年節慶點同仁運用巧思佈置應景飾物，讓洽公民眾備感溫馨，提高服務品質。 10.一樓服務台提供諮詢、走動式引導及免費血壓量測。 11.運用電腦、跑馬燈等資訊設備提升服務效率，同時為落實節能減政策，各會議室設置簡報系統，方便會議及各類活動資料檢視，藉以節省書面資料印製時間及金錢成本。	75

評核構面	評核指標	評核重點	具體作法	預期目標	執行成果	自評評核分數
		機關形象	19.配合各項業務的推動，適時於辦公廳舍、重要場所佈置相關活動意象，提高業務行銷功能。	17.每週召開區務會議，針對各課室業務推動之困難點，共同研議解決之道，並提出各項為民服務工作改善建議。 18.辦公廳舍懸掛書畫及文創藝術品活化空間。 19.透過網路、電子看板、公告欄或文宣品宣導本所區政建設、活動訊息及服務項目內容。 20.聯合企業、社會團體辦理公益事務，擴散政府服務訊息及功能。 21.配合市府舉辦各項年度活動，運用社會資源，走入群眾為民服務。 22.利用網際網路、電視、廣播電台、新聞報紙、平面宣導摺頁、海報等管道，主動提供資訊，傳達各項業務訊息，於機關網站張貼新聞稿、活動花絮照片、相關法令及各項服務措施，或透過大型看板宣導各項便民服務措施。 23.適時發布新聞採訪通知及新聞稿，通知各大媒體刊登本所各項區政建設及產業活動等訊息。 24.圖書館辦理各項藝文活動如：電影賞析、爸媽說故事。 25.依業務活動的推動於辦公廳舍、火車站前廣場，配合佈置相關活動意象，增加行銷能見度，如草莓季、胡麻節、沈光文紀念活動等。	12.設置飲水機且每季委請專業認證廠商作水質檢測均合格，確保民眾使用安全無虞。 13.配合政府節能減碳及太陽能資源永續利用之政策，於辦公大樓頂樓加裝太陽能板設備，不僅能有效達到隔熱效果，使室內溫度自然降低，減少空調電力使用量，達到節能減碳訴求，使得辦公環境更加舒適，有利提升工作效率。 14.為提供民眾安心洽公環境，於公所大門口斜坡車道進行耐磨止滑工程。 15.觀摩績優單位，加強同仁在職訓練，提升服務品質，共辦理 2 場次 45 人次。 16.敦聘律師提供民眾免費法律諮詢服務每月二次。 17.建置 TS-459 知識庫共享區，供同仁存取業務所需資料，目前各課室存放檔案計有 589 則，便利同仁知悉各課室執行的業務成果。 18.本所重視行銷透過多元管道進行施宣導，透過網路、電子看板、公告欄或文宣品宣導本所區政建設、活動訊息及服務項目內容。電子看板共計刊登 160 則宣導政令及活動。 19.網站張貼新聞稿、活動花絮照片宣導相關法令及各項服務措施，主動傳達各項業務訊息。 20.適時發布新聞採訪通知及新聞稿，通知各大媒體刊登本所各項區政建設及產業活動等訊息，總計發佈 48 則新聞稿。 21.召集課室主管召開區務會議，104 年截至 11 月份止共計 48 次會議，並於每週報告重要列管事項執行進度。 22.設計沈光文紀念碑入口意象小公仔，並放置於紀念碑園區內，提升行銷能見度。	

評核構面	評核指標	評核重點	具體作法	預期目標	執行成果	自評評核分數
		顧客滿意情形	1.了解民眾意見，作為提升為民服務品質及施政參考。 2.掌握民意動向，提供首長作為施政參考。 3.定期辦理民眾意見及滿意度調查，檢討改進服務缺失。 4.建立民眾意見及抱怨處理機制(留言板、首長信箱)、提供網路投票及民意調查，力求減少處理時間成本，降低民眾抱怨頻率，做即時有效的處理。 5.建立申辦案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。 6.建立重大新聞輿論風險管理與回應機制、掌握新聞輿論回應時效。 7.民眾輿情搜集，經由剪報、公所留言板、首長信箱等，配合市府十大旗艦計畫分類，讓處理機制更快速，更能掌握民意之所趨。	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。 3.利用臨櫃或網路問卷辦理民眾滿意度調查，強化問卷內容公正性、測量方式之妥當性；分析滿意度趨勢，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 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。 5.網站設置留言板及首長信箱，提供民眾陳情、反應民意，減少書表使用，採線上答覆，縮短案件回覆時間。民眾陳情案件均由專人列管追蹤並依限回覆。 6.鼓勵民眾利用留言板及首長信箱反應意見，並加以統計歸類分析。 7.指派專人剪輯報紙新聞並收集媒體有關本區之相關報導，陳請首長核閱後，對於負面或不實之報導適時加以澄清回應，以有效掌握輿情資訊，落實危機處理機制。 8.適時檢討重大新聞輿情風險管理機制，因應各項突發狀況，針對新聞事件迅速回應導正視聽。 9.透過適當的分類標準，建立對區政業務影響程度的輕重緩急，以紅、黃、綠顏色標示，更能清楚有效的分析民意對區政的期許及改善方向。	1.辦理為民服務品質滿意度調查。發出問卷 360 份，有效票數 224 份，無效票數 77 份，回收率 83.61%。透過品質屋理論分析得知：「您認為區公所提供民眾表達意見或申訴救濟管道」及「您認為區公所的電話禮貌」為民眾最重視及滿意項目。另「承辦人員會一次告知應備證件並詳盡解釋申辦進度」、「承辦人員會熱心接待並耐心傾聽民眾問題」與「您認為區公所擁有完善的無障礙環境」為民眾重視及滿意程度差距最大項目前三名，針對上述與民眾期待仍有落差之項目，以及執行重要度順序事項歸類有「全程即時服務」與「申辦流程順暢性」，本所提出檢討因應措施如下： (1)加強宣導同仁開立一次告知單，避免民眾舟車勞頓、來回奔波補件，藉以提升服務效率。 (2)不定期辦理同仁職能訓練，提升自我專業能力。 (3)要求主管適時提醒同仁以同理心對待民眾。 (4)提供易於辨識且明確的無障礙設施引導標示；規劃流暢的無障礙洽公服務動線。 (5)檢視(討)簡化業務申辦流程的必要性，各項業務建立標準化作業流程(SOP)，縮短承辦案件處理時效。 2.蒐集新聞媒體有關區政報導，供施政參考。本所剪報及網站留言版、首長信箱共計 936 則，且針對每月反映事項統計分析以「臺南市政府十大旗鑑計畫」對區政影響程度以顏色區分紅燈、黃燈、綠燈，並對嚴重案追蹤辦理情形。屬紅燈對施政嚴重案均追蹤其辦理情形簽核區長知悉。反應案件能更快速掌握並排定優先處理次序，達到回應及解決問題的效率。 3.利用臨櫃、網路、問卷或電話訪問辦理民眾滿意度調查，並強化問卷內容公正性、測量方式之妥當性，以做為改進服務措施及提升整體滿意度之參考。 4.透過網路、口頭、電話、書面等現場與非現場輿情反應管道，以雙向溝通傾聽民眾意見並即時處理。民眾透過網頁意見交流專欄及電子信箱反映案件，均主動即時公開回應，首長亦主動於臉書(FB)回復民眾有關區政業務問題，期能快速有效解決民眾問題。	75

評核構面	評核指標	評核重點	具體作法	預期目標	執行成果	自評評核分數
資訊網路服務(300分)	資訊提供及檢索服務（100分）	資訊公開適切性與內容有效性	1.主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。 2.公開所內辦公位置配置及分機，更新電話主機系統，以語音系統自動轉接，使民眾更能了解本所各課室承辦業務、減少電話轉接時間及人力成本。 3.各項業務主辦人隨時注意本身業務之更迭，使紙本（定型稿或申請書）與網站資料一致。 4.指派專人定期檢視及更新網站資訊內容與確認連結之正確性。	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資訊專區，主動公開相關資訊於網站，並隨時更新資訊。 2.將本所之組織、職掌、地址、各課室業務承辦人姓名及電話分機號碼、傳真、網址、平面圖等資訊適切公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，同步更新資訊。 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政府網站，可供廠商由多方管道得知訊息，進而參與政府採購，以獲取更優質採購品質。	1.依據「政府資訊公開法」規定，於本所網頁主動建置公開資訊專區(http://www.shanhua.gov.tw/?menu=news)，包含本所法規、基本聯絡/交通/組織職掌等資料、行政指導有關文書、施政計畫、業務統計及研究報告、預/決算書、書面之公共工程及採購契約、支付或接受之補助，主動提供及定時更新機關資訊公開比例100%。 2.為提升本所資訊公開程度，讓資訊得以即時、有效正確地提供民眾，滿足民眾「知」與「用」的權利，本所網站於103年4月改版，積極藉由網站提供民眾管道取得政府資訊。改版後網站瀏覽人次大幅提升，迄今已有860,481人次點閱。 3.為使資訊內容有效正確，均定時維護更新相關資料，並標示最新公告日期，已過期資訊將由系統轉入歷史訊息供民眾查閱。 4.本所網頁訂定「臺南市善化區公所－網站成立宗旨及管理規範」，明定專人負責網站內容維護，並於每周檢測網頁後由管理者立即處理及填寫網站檢核紀錄表。 5.本所官方網站之最新消息專區，設定由專人進行公布，以避免重複張貼，且內容經多重人員加強檢視。	30

評核構面	評核指標	評核重點	具體作法	預期目標	執行成果	自評評核分數
		資訊檢索完整性與便捷性	1.依研考會函頒「行政機關電子資料詮釋及分類檢索規範」相關規定，將網頁分類檢索及電子資料詮釋等資料納入網站異動作業程序。 2.機關本身網站提供主題及多樣化的資訊檢索方式，使檢索及互動功能簡單易用，縮短民眾搜尋網路資訊時間。 3.維持本所網站符合無障礙網頁規範，提供無障礙網頁服務，擴大服務對象。	1.本所網站內容，依規定標示分類檢索號與摘要資訊，以維護分類檢索號與摘要資訊之正確性。 2.全文檢索提供檢索進階說明、檢索功能使用範例等，以方便民眾操作使用。 3.分類檢索提供民眾以層級化、結構化分類搜尋所需資訊。 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之網路服務空間。	1.為使民眾檢索便捷，檢索方式包括關鍵字、全文、交叉、站內、分類等，在本所首頁右方設有為使民眾檢索便捷的站內搜尋功能。輸入關鍵字即可輕鬆找出相關資訊。也可利用分類搜尋，找出相關類別資訊。 2.民眾於網站首頁點選檢索說明，即可顯示本所提供全文檢索範例及說明。 3.本所官方網站之網頁以國際通用之都柏林核心集(Dublin Core) 所使用的 15 個欄位做為詮釋資料。以加強網路資源的找尋與檢索的精確性。因此其制定初始，即設定了簡單易產生或維護、通用易瞭解的語意、全球通用、彈性高等四項原則。 4.本所網頁已依照研考會電子化政府分類檢索推廣服務計畫，建置相關分類檢索服務，原則以主題(9Z0)、施政(J71)、服務(I41) 為準，符合規定。 5.依據政府網站版型與內容管理規範設計本所網頁，呈現與本所主要服務與內容，符合大眾的要求，便於瀏覽、查詢及使用網站各項服務。主要內容編排設計，便於民眾瀏覽舒適：最新消息每頁以 10 筆為準則；提供總頁數、總筆數、頁數明細、上/ 下一頁、停駐頁碼記、方便民眾判斷，節省查詢時間。 6.本所網頁符合「身心障礙者權益保障法」第 52 條之 2 要求通過無障礙檢測，取得「A+等級無障礙網頁認證標章」並置於網站尾頁。	40

評核構面	評核指標	評核重點	具體作法	預期目標	執行成果	自評評核分數
	線上服務及網路參與（200分）	線上服務量能擴展性	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.建置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率。 3.鼓勵各課室於本所網頁提供多種電子參與途徑，且設有互動機制及實際回應。 4.宣導民眾善用電子參與途徑，如線上申辦、留言板、首長信箱、網路報名及線上問卷等。	1.為降低民眾出門申辦之人力、物力及時間成本，提供書表下載、服務申辦、網路報名等服務。 2.強化各單位橫向聯繫及垂直服務整合，透過機關之內、外部流程整合及簡化，以達到流程再造之效能，提升資訊資源共享及使用率。 3.提供服務信箱、網頁推薦及點閱次數等功能，針對民眾所提問題加以回應，另配合於網頁提供問卷調查時程，於網頁提問卷調查功能，增加電子參與之途徑。	1.為提供多樣化報名方式及減少紙張浪費，本所網站設有線上報名服務以滿足需求，104年迄今已開放「環保DIY手作課程」、「2015麥動善化小麥收割體驗趣味競賽活動」、「採訪寫作課程」、「影像製作(錄影&剪輯)課程」等25項活動，吸引約484位民眾網路報名。為求公平公開，線上報名亦提供報名進度與剩餘名額查詢。 2.103年網站更新後開始實施線上申請服務，目前計有「線上活動報名」、「低收入戶證明線上申請」、「調解不成立證明書線上申請」、「役男體位證明書線上申請」、「國民兵身分證明申請」、「義務役入營服役證明申請」、「道路路權申請」、「路燈損壞修繕申請」、「道路破損修繕申請」、「廣告招牌拆除申請」合計10項線上服務項目。 3.資料共享擴大服務效能，本所網站與各里網站訊息互通，減少重複輸入資料。 4.網站首頁特闢Banner專區以輪播方式配合活動辦理吸引民眾點閱，計有17項。	75
		網路參與應用情形	1.建置多元化網路參與管道，暢通民眾參與公共事務的直接管道，建立與民眾良好互動關係。 2.擴展線上申辦業務及服務項目，提高線上申辦使用率。	1.建置網路留言板、首長信箱、網路報名及網路問卷調查等多元公眾參與管道，並簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。 2.逐年新增網路申辦項目，提供多元的網路申辦業務項目，強化安全申辦認證。 3.建立線上報名資料庫。 4.各課室Google帳號設立。	1.提供網路留言板、首長信箱、網路報名及網頁、施政滿意度問卷調查、Facebook 等多元公眾參與管道，並簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。 2.網站設置留言板、首長信箱，建立多元溝通管道，民眾可藉此平台發表意見，本所亦指派專人每天不定時主動回覆且由專人錄案列管追蹤後續執行進度直至結案，並同步線上回復民眾，104年網路留言共計559件。	65

評核構面	評核指標	評核重點	具體作法	預期目標	執行成果	自評評核分數
創新加值服務(300分)	創新服務情形（300分）	有價值的創意服務	運用社區營造人、文、地、產、景五大面向推動行政社造化，讓服務作為更具全面性。	1.規劃替代役參與社區營造工作，今年度計畫為「善化嘻遊記，青年協力推展區級社造，盤點全區三合院建築」，透過調查全區 21 里的三合院，將訪談過程撰寫成書，以認養百年建築三合院作為新書成果發表會之地點，並同時進行綠美化工作。 2.有「臺灣孔子」之稱的開台文化祖師沈光文，奉獻後半生在台灣這塊土地，誨人無數的他，文人風骨行誼為後世景仰。藉由辦理沈光文紀念一系列活動感念沈公對教化之付出，並讓在地民眾及學子，透過參與活動認識沈光文對於善化地區文教的貢獻，作為推動社區營造之素材。為開發與沈光文相關之獨具巧思文創產品，特與南臺科技大學團隊合作辦理全國性「2015 結合臺南市善化區地方特色加值－沈光文文創秀之創「衣」競賽活動」。	1.於 104 年 10 月 27 日假沈家百年古厝前埕舉辦臺南市善化區社造替代役《嘻遊記 守善之都》新書發表會，今年 4 位社造替代役生力軍，深入鄉間踏尋傳統三合院，紀錄在地傳統建築風貌以及歷史人文，為善化區編寫一本別具意義的《嘻遊記 守善之都》。在這 10 個多月的時間，替代役尋訪善化 21 里，找尋歷經半百以上的傳統三合院，並且訪問在地耆老，把從前的生活經驗，對於這塊土地的想法，對房屋的感情紀錄下來，加上建築特色照片，細膩編撰成一篇篇動人故事，發表會當天約 100 人參加。 2.於 11 月 1 日假沈光文紀念碑園區辦理「臺南市善化區紀念沈光文誕辰 403 週年暨文創秀之創「衣」頒獎活動」，並開放網路報名種菊祈福活動，此次活動贈與參加民眾之御守，取材自沈光文紀念碑之雨遮為袖木材質，是製作遊艇的上等木材經久不腐，取其護祐之義，製成御守祈願能護祐百年，勝券在握。除獨創禮敬開台文化祖師沈光文的儀軌外，另與南臺科大整合行銷溝通中心合作辦理「2015 結合台南市善化區地方特色加值－沈光文文創秀之創「衣」競賽活動」，期望全國大專院校學子們，將衣服設計注入沈光文先生的文藝儒生概念，找尋年輕人思潮的流行元素，更懷抱著對沈光文生生之於教化先民的貢獻與恩惠，讓兩者巧妙地結合，進而開創出具有特色的衣著話題，比賽結果計有金獎、銀獎、銅獎、優選及佳作等 11 組得獎作品，許多隊伍都以沈光文先生熱愛的菊和所寫的詩詞為設計發想，呈現多元且富想像力的競賽作品，合計約 200 人參與本次活動。 3.農業勘查 GIS 效益改善計畫：利用平板電腦可拍照、上網功能，結合 GIS 系統取代舊有 PDA 配備，可針對長期作物及特定敏感性作物執行調查與定位標記、估算栽種面積，以及農地農用證明與容許使用現場勘查、休耕轉作土地導航與查核註記、行道樹所在地定位等，加快田間勘(調)查作業時間。(1)成本：購置系統及平板電腦費用 98,000 元。(2)效益：節省勘查作業時間、持續推廣至其他各類土地相關案件，如勘災等。	85

評核構面	評核指標	評核重點	具體作法	預期目標	執行成果	自評評核分數
		有價值的創意服務			4.分區核發：提出地籍分區資料整合計畫，利用公餘時段將區內所有地籍資料逐一建檔，再逐筆查詢土地使用分區，便可於分區申請查詢縮短時程，再配合土地分區核發系統作業，以達九成以上區內分區可作即時核發效率。(1)成本：無(內化為本所人力成本)。(2)效益：縮短民眾等待及往來時間以達便民之實、可供課內同仁查閱分區之便利性。 5.行道樹管理整合系統(104 年創新提案)：為避免行道樹修剪工作無計畫性執行，解決汛期間易造成災害之行道樹事前預剪問題，及為建置資訊管道可查詢以提昇區內民眾對行道樹認同感，透過調查、彙整及建檔等工作以建立有效資料，有計畫性對區內行道樹年度修剪進行預算管控，並可於汛期前先行預剪，改善汛期間人力疲於奔命之情況。(1)成本：無(內化為本所人力成本)。(2)效益：可有系統性安排區內行道樹之修剪及預算分配等;可再結合行道樹花期、樹木特色等資訊，放置於網頁供民眾點閱。 6.例行性支出(104 年創新提案)：匯整例行性支出明細清單，有繳費期限者於繳費期限前 10 日、季繳及半年繳者於每季及每半年最後一月 20 日前主動以電話或書面通知各承辦同仁盡快動支，以便集結以付款憑單方式繳費，可節省作業時間，提高付款效率，並減少零用金撥補頻率。(1)成本：無(內化為本所人力成本)。(2)效益：提高付款效率，避免廠商須分次領取帳款，出納亦須頻繁通知廠商領款，增加雙方作業時間之情形;減少零用金撥補頻率。	

評核構面	評核指標	評核重點	具體作法	預期目標	執行成果	自評評核分數
		有價值的創意服務			7.國稅局遠距離視訊服務：為方便民眾洽辦個人國稅資料，免受舟車勞頓之苦，國稅局新營分局委由轄內區公所受理民眾書面申請以遠距視訊方式，辦理核發儲蓄免扣證、查詢所得、財產資料、查詢綜合所得稅稅籍等業務。(1)成本：無。(2)效益：利用科技化之作業流程，免除民眾申辦相關案件舟車勞頓之苦。 8.善化區行善團實施計畫：延續103年本所社會課提出之「跨領域資源連結協助住宅修繕計畫」，今年再度透過公私合作協力整合社會資源，與民間地方紳士、團體成立行善團，主動關懷區內弱勢家庭、提供基本居住與生活品質。(1)成本：無（內化為公所人力成本）。(2)效益：104年至目前為止共協助13案，計有20人受益，挹注金額約56萬元。 9.提供長者友善洽公環境(104年度創新提案)：因應區內老年人口偏高、部分銀髮長者因聽力退化情形致業務承辦人需大聲說明，讓其覺得很不好意思之情形，除提供既有老花眼鏡外，另提供音聲擴聽器，使用者只要手持輕放在其耳邊，即可收聽到承辦人講解，溝通無阻。(1)成本：器材約4900元/台。(2)效益：幫助銀髮長者有聽力退化情形者，至社會課辦理或申請相關事宜，以提升服務品質。 10.「善化好役男」粉絲專頁：利用現今替代役男普遍均有使用臉書習慣，於臉書成立「善化好役男」粉絲專頁，透過粉絲專業達到迅速獲得資訊與即時面對面解決各種兵役問題。(1)成本：無(內化為本所人力成本)。(2)效益：成立粉絲專頁提供多元服務，達到簡政便民的成效;減少役男舟車勞頓往返公所。 11.社福卡到里服務：因社福卡符合資格之民眾均為65歲以上老人或行動不便之身心障礙者，為協助辦理社福卡，除主動寄發通知書通知申辦外，更安排同仁排定期程下里讓民眾可就近申請，減少交通不便之苦。(1)成本：無(內化為公所人力成本)。(2)效益：共辦理18場次，敬老卡受理1,246件、愛心卡受理111件。	

評核構面	評核指標	評核重點	具體作法	預期目標	執行成果	自評評核分數
		創新服務標竿學習效益	創新服務措施執行情形及績效吸引他機關來訪標竿學習。	1.透過「善化嘻遊記，青年協力推展區級社造，盤點全區三合院建築」計畫，讓服役役男發揮專長、延續所學，提升役男服役價值，在訪談過程中同時更能與在地居民互動、深入認識鄉土、親近社會脈動。 2.「2015 結合台南市善化區地方特色加值－沈光文文創秀之創「衣」競賽活動」，期望大專院校學子將衣服注入沈光文先生的文藝儒生概念，亦同加入現代年輕人思潮的流行元素，讓衣著不僅僅擁有新世代潮流的時尚感，更懷抱著緬懷沈光文先生之於善化地區的貢獻與恩惠，讓兩者巧妙地結合，進而開創出具有特色的衣著話題！	1.104 年 10 月 27 日舉行臺南市善化區社造替代役《嘻遊記 守善之都》新書發表會，臺南市曾副市長及臺南市政府民政局副局長蒞臨現場指導，同時也肯定役男們投入社區營造的成果。 2.賴市長和各界貴賓、地方人士盛情參與深具文化意義的紀念沈光文誕辰 403 週年暨文創秀之創「衣」頒獎活動。 3.於 104 年 7 月 16 日舉辦「臺南市善化區圖書館整修落成啟用儀式」，邀請臺南市政府文化局長親臨現場指導，感受改造後圖書館煥然一新、溫馨舒適的閱讀氛圍，當日亦有其他區區長蒞臨參與。	50

評核構面	評核指標	評核重點	具體作法	預期目標	執行成果	自評評核分數
		組織內部創新機制及運作情形	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新與簡化措施，提出突破現狀做法，據以強化本所服務品質與效能，提昇民眾滿意度，達到利民、便民之目標。	1. 訂定區公所創新與簡化實施要點，建立創新提案及審查制度。 2. 鼓勵同仁踴躍發想針對與民眾密切相關之服務項目或活動提出創新與簡化措施，據以提升本所服務品質。 3. 各單位創新或簡化措施及其成效，送行政課彙整提會審議，評審會評選當期撰寫具創新之提案 2 則，陳首長核定。提案經首長核可之單位成績列入年終機關團體績效評比計列，提案個人部分經由評審會選出者，列入單位年度個人年終考績評分表評比給分。	1.各課室依據本所訂定之「臺南市善化區公所創新與簡化實施要點」，召開創新服務會議，鼓勵所屬同仁踴躍發想，並依據實施要點所訂流程依限提出審查，104 年度共提出業務創新做法 8 件並經 8 月 3 日創新提案評審會議審查，預計 12 月中下旬召開執行績效評審會議，由各提案單位主管進行 10 分鐘提案執行績效成果報告，由區長、主任秘書及 2 位外聘委員就創新提案執行情形予以評分及建議。 2.創新提案機制特點 (1)確保創新提案機制能受課室同仁重視並持續運作，將創新提案及執行成績，納入本所機關團體績效之評分項目，與課室年終考列甲等比例相關聯，落實考績之績效導向。 (2)將創意提案分為提案與執行兩部分評分，只要通過提案即可給分，以鼓勵踴躍發想，而對於落實執行者亦可再得到分數，讓課室能更積極落實執行提案。 (3)審查過程分為內部審查及外部審查，在提案階段由內部審查，可以相互觀摩提案內容，學習審查流程，執行階段則外聘委員進行評審，讓課室執行績效經由外部顧客來檢視，一方面可以培養主管對績效的掌握以及簡報能力，另一方面藉由專家的檢視，更可精進課室提案精準度以及執行能力。	75

備註：各實施對象應於每年 12 月 1 日底前完成當年度執行實施計畫成果審定，並將本表檢附於計畫之後。

填表人：　　單位主管（機關首長）：