



105 年「提升為民服務品質」 執行計畫

類別：第一線服務機關

臺南市善化區公所

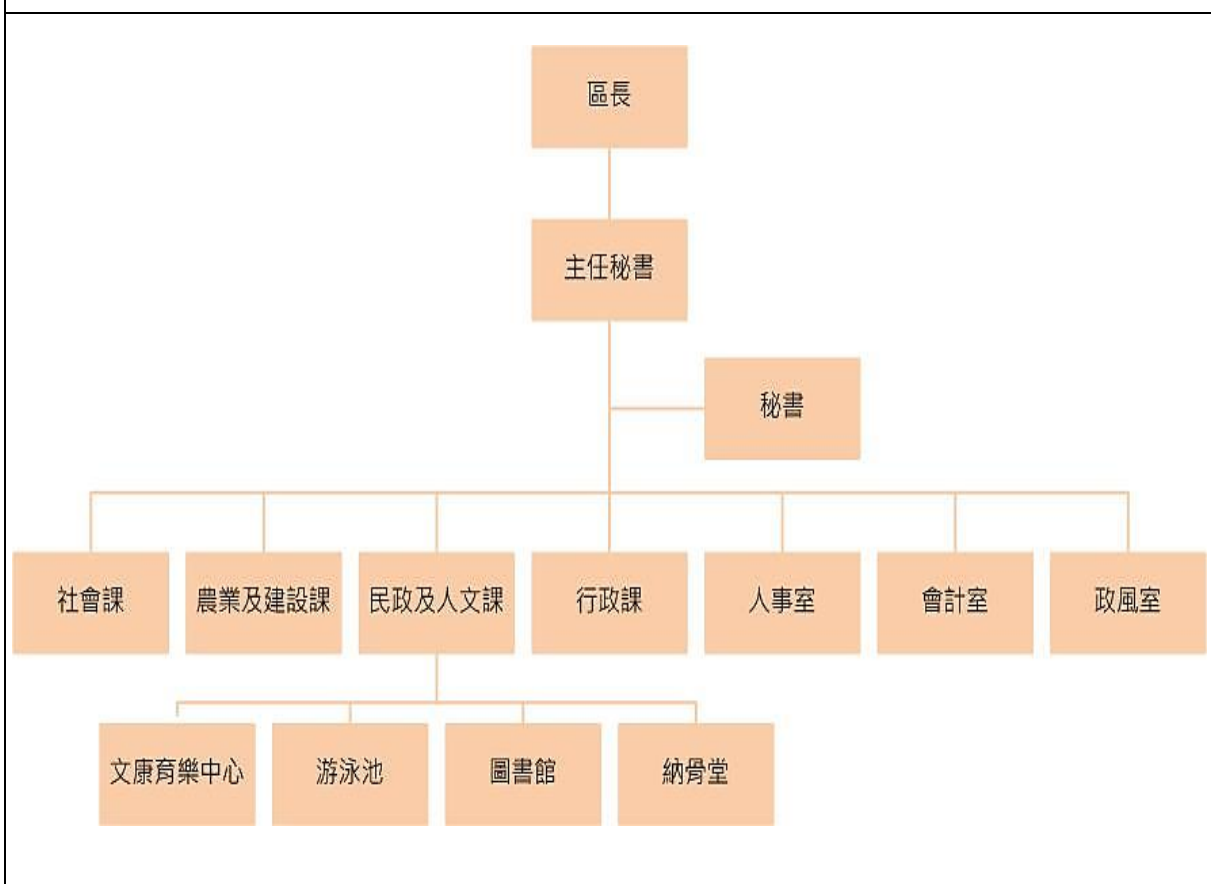
善化 *Shanhua*

中華民國 105 年 4 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/index.php				
機 關 員 額	共計：97 人（含約聘僱及臨時人員）				
總 預 算	121,370 千元				
聯 絡 人	蘇 郡 亭	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

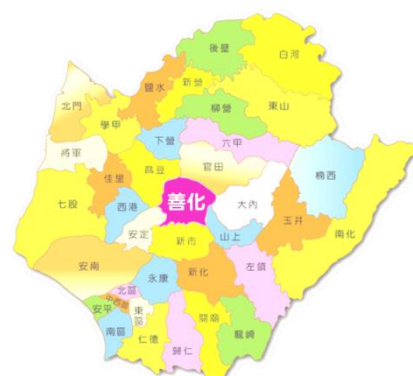


壹、為民服務業務現況簡介

一、轄區簡介

善化區位處臺南市的中心區域，17 世紀時即為平地原住民西拉雅族目加溜灣社的活動區域；荷蘭治台時期在此設立「荷蘭教習所」。因當地接受教化之先，國姓爺鄭成功感其「善(甚)早教化」，而以「善化」名之，是為本區地名之肇始。

全區面積 55.3097 平方公里，屬於嘉南平原南部，北有曾文溪環繞，自古農業發展興盛。區內鄰近國道三號善化交流道及國道一號安定交流道，同時設有縱貫鐵路善化火車站，並於 103 年新設置大台南公車轉運站，交通十分便利，是個擁有文化深度、產業廣度、科技速度的地方。



善化區地理位置圖

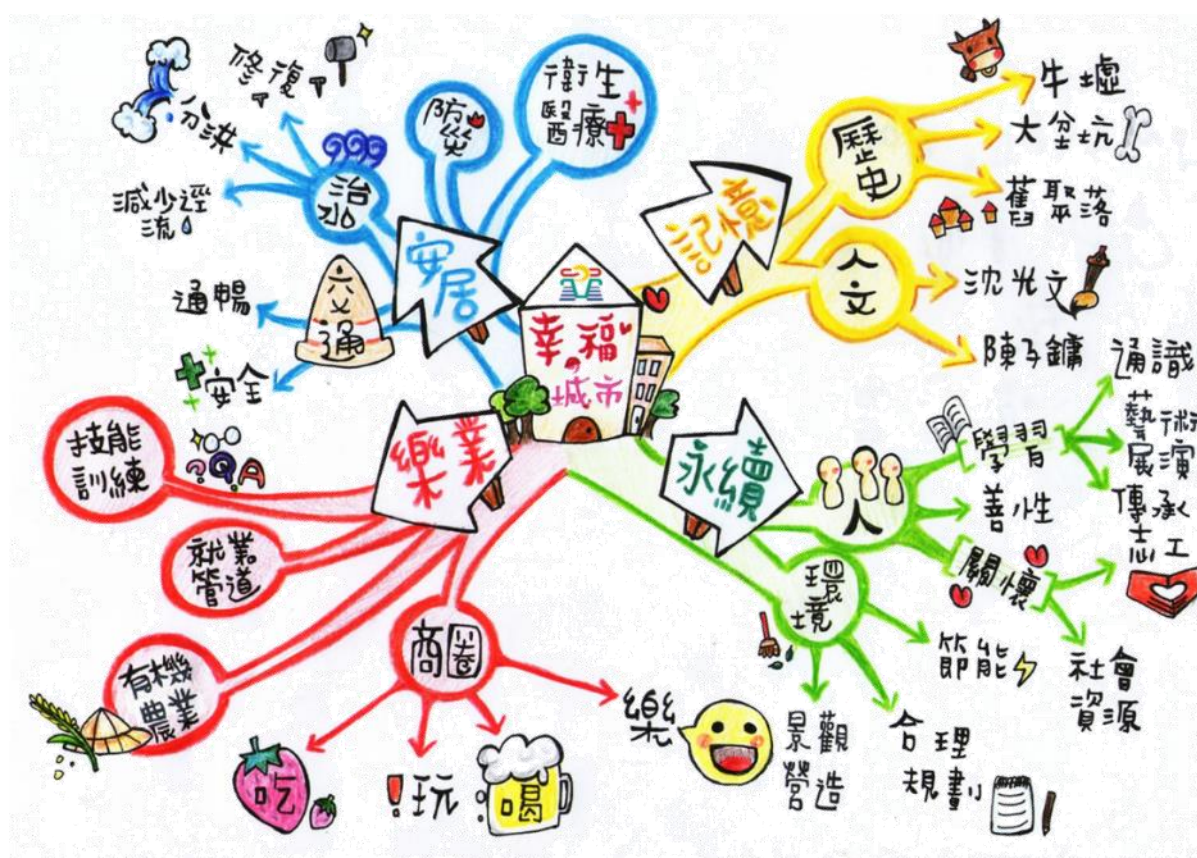


二、為民服務業務規劃

善化行政區域人口數為46,931人(105年1月)，其中老年人口占13.6%，已趨近高齡社會(14%)；同時出生率、人口移入及教育水準在南部科學園區的帶動下，近年來均呈現正成長，是個逐漸年輕、活力復甦的城市。在土地規劃上，南科特定區、都市計畫區及農村聚落、農業區分別佔20%、20%及60%，生活形態兼具城市的便利與鄉村的悠閒。

我們認為要扮演好良善治理的角色，除了服務好到所洽公的民眾外，更應深入在地，廣納民意，提供符合民眾需求之服務，並提供參與管道延伸觸角，連結在地資源，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，於101年時透過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，綜整環境資源、人文背景及產業發展等面向，透過 SWOT 分析轄區之優勢(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) 01：南科進駐開發帶動 地區發展 02：縣市合併後重視區 域整體規劃 03：食材安全愈受社會 大眾重視 04：發展腹地廣，受建 商青睞	S01：運用公務人力結合南科 資源提升區政治理績 效 S02：營造優質環境建構宜居 家園 S03：利用交通優勢行銷產業 特色 S04：推動有機農業提供健康 食材	W01：運用市府資源改造辦公廳 舍 W02：健全關懷據點功能，落實 老人照顧 W03：連結南科及農會建立產銷 管道 W04：建構文化創意元素賦予歷 史新生命 W05：闢建分洪道縮短排水路徑 W06：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、提升為民服務品質計畫內容

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辦單位
一、 優質便民服務	服務流程	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。	1. 105 年 4 月完成訂定實施計畫，落實提升為民服務品質工作。	行政課
	1、服務流程便捷性	2. 規劃成立各類單一窗口，提供多種與整合服務，以專人專案方式，達成一處收件全程服務理念，讓民眾得到快速且專業的服務。	2. 設置里幹事、都市計畫、健保業務、宗教禮俗等單一櫃台；同時提供跨機關駐點專辦窗口：設置稅務櫃台、身障者職業重建服務窗口、就業服務台等。另延伸服務據點，盤點各里空置空間，成立關懷據點。	各課室
		3. 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。	3. 檢討申辦流程並適時簡化，提供民眾更便捷服務，如縮短使用分區證明核發天數、鼓勵民眾利用電話或網路預約方式申辦低收入戶證明、提供社福申請案五合一書表、修正分層負責明細表、採開口契約縮短行政流程、專人回復留言版及首長信箱、主動勘災爭取提前復耕時間。	各課室
		4. 檢視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。	4. 服務宅急便-主動出擊到里服務，減少民眾奔波時間。	各課室
			5. 運用跨機關電子查驗系統，減少辦理案件過程	各課室

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辦單位
			附繳之紙本書表(證)、謄本數量，持續推動網站表單下載、線上申辦、免書證免謄本服務，免除民眾於機關間往返奔波，以達便民目的。 6. 建立標準化作業流程，縮短案件處理時間。	各課室

[illegible]

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辦單位
			請人聯繫，使其瞭解案件處理進度。	

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辦單位
	機關形象及顧客關係	1. 提供舒適、明亮、整潔、具特色之洽公場所，並針對不同洽公族群提供客製化硬體設施，讓民眾享有友善安心的環境。	1. 提供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。	行政課
	1、機關形象	2. 充實服務設施，並進行辦公廳舍室內植栽及環境綠美化。	2. 提供核心設施：服務櫃台及座椅、盥洗室、哺集乳室、申辦書表與填寫範例、無障礙設施-斜坡道、停車位、愛心鈴、盥洗室。	行政課
		3. 妥適規劃流暢的申辦動線並符合民眾使用習慣。	3. 提供一般設施：書寫台、公用電腦、免費無線上網、飲水機、公用電話、影印機、汽機車停車位、民眾諮商室、文具用品、老花眼鏡、意見箱、手機充電站。	行政課
		4. 服務標示(含雙語)清楚明確。	4. 提供創意貼心設施：擴聽器、圖書館文昌位閱讀專區、無障礙升降平台、全面改裝圖書館，依年齡層不同規劃分齡分眾空間、妥適規劃服務動線及設施，紓解洽公人潮、AED設施、設置阻尼器強化建物結構。	各課室
		5. 提供完備文件書寫範例，便利民眾洽辦業務。	5. 提供環保友善設施：公所及各活動中心頂樓裝置太陽能板、公所後方綠美化空地、以天然素材打造環保公園。	各課室
		6. 建置無障礙環境。	6. 主動與大專院校合作，	行政課
		7. 民眾臨櫃申辦案件時，同仁主動招呼及引導民眾洽辦業務。		
		8. 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，並公布測試結果，檢討改進以提升服務禮儀。		
		9. 透過課程訓練、實際演練、自行評核、訂定電話禮貌測試實施計畫等方式，強化同仁服務行為之友善性		

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辦單位
		及專業度。 10. 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。 11. 透過多元行銷進行政宣導，將各類政策及福利措施傳達民眾知悉，增加施政訊息交流，使施政作為更貼近民意，提升服務項目與設施使用率。 12. 善用媒體及公聽會、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。 13. 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資訊。	辦理電話禮貌及服務專業度測試，抽測結果於區務會議中報告並研提改善作為。 7. 辦理同仁服務禮儀品質教育訓練，宣導友善服務行為重要性。 8. 舉辦在職訓練及派員參與各機關專業講習訓練，有效充實員工專業知能。 9. 鼓勵數位學習獲取新知。 10. 建置各項業務標準化作業流程、填寫範例，提升同仁承辦案件問題回應正確率並減少民眾來回補件情形。 11. 建置跨單位業務資料、公用表單以內網知識庫網路共享方式，供同仁存取業務所需資料，達到資訊分享及同仁間經驗傳承。 12. 積極培育外語人材，成立英語共學小組，推派同仁參與英語種子教師培訓課程，並鼓勵同仁參加各項英語研習，考取英檢證照。 13. 依服務對象不同，運用現場、文宣、會議、主	行政課 人事室 人事室 各課室 行政課 人事室 各課室

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辦單位
			題、鄰里、網路、媒體等多元化的行銷管道推廣各項服務措施。 14. 適時發布新聞採訪通知及新聞稿，通知各大媒體刊登本區各項區政建設及產業活動等訊息。	行政課

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辦單位
	2、顧客滿意情形	1. 為期各項施政措施合乎民眾期待，根據服務對象及類型不同，針對洽公民眾、活動、內部同仁進行滿意度調查，以瞭解不同客群對機關及各項服務的看法，作為提升為民服務品質及施政參考。 2. 為確實瞭解民眾意見，提供多元意見反映管道，即時回應民意。 3. 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。 4. 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. 洽公民眾滿意度調查：依據服務品質缺口模式理論，除分析滿意度外，並透過品質屋分析技術，找出民眾對於服務項目重視與滿意的落差，更精確的改善為民服務品質，提升民眾滿意度。 2. 活動滿意度調查：統計參與人員滿意度，並將調查結果加以分析，做為活動成效評估及後續規劃改進之參考。 3. 員工滿意度調查：為探討內部顧客滿意度情形，針對整體工作、組織認同、溝通及領導、工作環境等面向進行調查。 4. 民眾可於現場或利用書面、電話、留言板、首長信箱、線上即時服務系統等管道來反映意見。 5. 訂定「民眾意見處理機制及標準作業要點」。 6. 指派專人剪輯報紙新聞以收集本區相關報導，並陳請首長核閱，對於負面或不實報導適時澄清，有效掌握輿情資	行政課 行政課 人事室 各課室 行政課 行政課

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辦單位
			訊，落實危機處理機制。 7. 為了解民眾對於機關各項服務措施觀感，主動以電話詢問方式針對網路留言抽取留言者進行滿意度調查。	行政課

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辦單位
二、 資訊網路服務	資訊提供及 檢索服務 1、資訊(料) 公開適切性 與內容有效性	1. 為提升政府資訊公開程度，將正確資訊即時提供民眾查詢，公開機關組織職責與服務措施內容等重要資訊，提供民眾知悉相關訊息及傳閱的權利。 2. 指派專人定期檢視及更新網站資訊內容，並確認連結之正確性。	1. 依主題規劃九大專區，主動公開組織職責及服務措施等資訊。	行政課
			2. 配合「政府資訊公開法」第七條規定，於本所網站建置公開資訊專區，主動登載應公開項目並盤點可公開資訊。	行政課
			3. 網站提供之各項文件採用 ODF 或 PDF 文書格式。	行政課
			4. 開放公開性資料或無法規限制之業務資料供民眾使用。	行政課
			5. 訂定網站（頁）資料定期更新規定（含標準作業程序）。	行政課

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 完整性與便捷性	1. 網站提供多元及便利的資訊檢索服務，縮短民眾搜尋所需資訊時間。 2. 網站首頁版面配置符合民眾使用需求。	1. 提供站內之全文、分類、進階等檢索功能，並於各專區適時提供檢索功能。 2. 依據政府網站版型與內容管理規範設計網頁進行改版，呈現主要服務內容，符合大眾要求，便於瀏覽、查詢及使用網站各項服務。 3. 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，並取得「A+等級無障礙網頁認證標章」。同時以 FreeGo 檢測網站，確保網站符合無障礙檢測 A+等級。	行政課 行政課 行政課

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辦單位
	線上服務及網路參與 1、線上服務量能擴展性	積極推動線上服務，同時透過網站公告、首長宣傳、媒體報導等方式，鼓勵民眾多加使用，提高線上服務量能。	1. 歸納民眾於網站建言及需求，開發線上申辦項目。 2. 簡化電子表單，以課室作為分類，使民眾易於查詢及申請，並主動檢討現有表單，簡化填寫欄位。 3. 主動將業務應附申辦表單及線上申請項目登錄至「政府入口網」供民眾使用。 4. 網頁提供「臺南市線上申辦整合系統」連結，民眾於單一系統即能申辦不同局處及公所業務。 5. 本區圖書館與40所圖書館合作，打破地域限制，以公共圖書館資源共享理念，推出通閱服務，配合線上跨區借閱系統，不須前往外地，即可借閱全市圖書。	行政課 各課室 行政課 行政課 民政及人文課

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辦單位
	2、網路參與應用情形	為有效向民眾傳達施政作為與理念，行銷區里特色，吸引不同族群對區政活動的參與，積極提供與區民互動管道，建置多元的網路參與平台。	1. 網站提供留言版及首長信箱，民眾透過平台詢問區政資訊、反映問題並得到解答。 2. 首創公私協力共同經營臉書「我是善化人」粉絲專頁，透過同仁與創辦者共同提供區內生活資訊與區政消息，使專頁內容更活潑，互動更親切。 3. 透過「善化區公所」帳號，與在地臉書社團「正港善化人」合作簽署防災協定，如災害發生，將由公所於臉書社團發佈消息，「正港善化人」管理者將協助置頂貼文，協助彙整災害資訊並提供民眾回報相關災情。 4. 首長親自經營臉書，藉此宣傳公所內外大小活動、政令宣導等訊息；同時透過留言傾聽民意，並於線上回應與民眾互動，分享想法。 5. 為便利里長反映公共事務，增加溝通管道與處理效率，設立 21 里里長 Line 群組，為擴大群組功能，更整合工務局、在地議員、台電、水力公司、水利會等公家單位於群組內，除發布重要區政訊息外，將區舉	行政課 秘書 民政及人文課 首長 各課室

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辦單位
			辦之各項動態活動、靜態展覽、地方訊息或與民眾息息相關的民生議題於群組內發布流通。 6. 建立 Line 官方帳號，利用通訊軟體訊息推播特性，發送各項區政訊息時，使用者能於手機收到訊息提醒，主動告知資訊。 7. 提供線上 QR code 問卷，不僅方便民眾快速掃描填答，也可免除問卷統計的登打時間，省時又省紙。	秘書 行政課

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辦單位
三、 創新加值服務	創新服務情形 1. 有價值的創新服務	1. 運用「行政社造化」的創新思維，配合公私協力、服務流程改造、專人全程服務、跨機關合作、客製化服務等策略，打造專屬「善化」的服務品牌。 2. 「行政社造化」是將社區營造的思維，推行到行政工作上的創新服務模式，我們從 101 年起即成立跨課室社造小組，打破本位主義思維，我們將區視作一個大型社區，成員必須學習與社區民眾對話，培養以社造思維解決行政問題，從常民生活尋找施政方向，面對問題時，將「公部門(我)」的問題轉化成「公部門與居民(我們)」的問題，透過共同參與，增加民眾的認同，全面提升為民服務品質。	1. 公民參與的善化-不同以往由公部門規劃、執行的單向服務提供模式，我們在推動各項區政服務的過程中，以行政社造化思維，廣泛地納入公民參與的機制，透過制度的設計，與居民共同參與、共同執行。 2. 安心生活的善化-在行政社造化的思維模式下，服務不再侷限於洽公民眾，為協助區內需要幫助的民眾，我們主動擔任區內的資源連繫平台，透過在地力量的集結與合作，主動關懷區內弱勢民眾，用一分力，做出超乎期待的十分事。 3. 社造培力的善化-為推動行政社造化的施政理念，公所積極培力替代役及公所同仁組成參與社區營造事務，透過實際參與，走入社區服務，培養社造思維。 4. 便捷快速的善化-隨著行政社造化的實踐，我們從常民的生活中尋找施政的方向。在現今資訊化時代，我們透過許多資訊整合平台與線上服務，協助民眾完成大小申請案，然而還是有些問題需要面對面的洽	民政及人文課 社會課 民政及人文課 各課室

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辦單位
			談、還是有些民眾習慣親自問清楚，為了照顧民眾需求，我們開始新的合作模式-跨機關駐點服務。	

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辦單位
	2. 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。	服務品質的提升是每個為民服務機關所戮力以赴的重點工作，「行政社造化」的服務思維在本所推行多年，不僅提升櫃台同仁的服務品質，解決機關為民服務的困境，並且擴展服務面向，成果已然展現，因此，我們將積極邀請各機關前來觀摩學習並且彼此意見交流分享經驗，共同為提升服務品質而努力。	各課室

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法	承辦單位
	3. 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，送行政課彙整後提會審議，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。	行政課 各課室 各課室

參、管考規定

一、實施績效評比制度

- (一) 建立提案制度，提案人填具提案表送研考彙整後提送評審小組審查，評核可行之創意提案並具體執行，藉此強化機關服務績效。
- (二) 各課室於年終提送目標執行成果，交由績效評核小組檢視執行度，並進行檢討以為新年度新目標訂定之參考依據。

二、落實列管追蹤機制

- (一) 透過媒體登載、網頁意見交流、首長信箱、臨時及電話受理與即時服務系統等多元管道接收民眾意見與抱怨。
- (二) 民眾意見與抱怨案件受理後即登錄列管編號並分送各承辦人員據以執行，且由研考列管追蹤至結案。

肆、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：

一、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。

二、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。

三、鼓勵青年返鄉活絡農村生機

鼓勵年輕人返鄉務農，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。

四、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。

五、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。

六、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，是未來努力的重點。

七、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。