

106 年「提升政府服務品質」 實施計畫

類別：整體服務機關

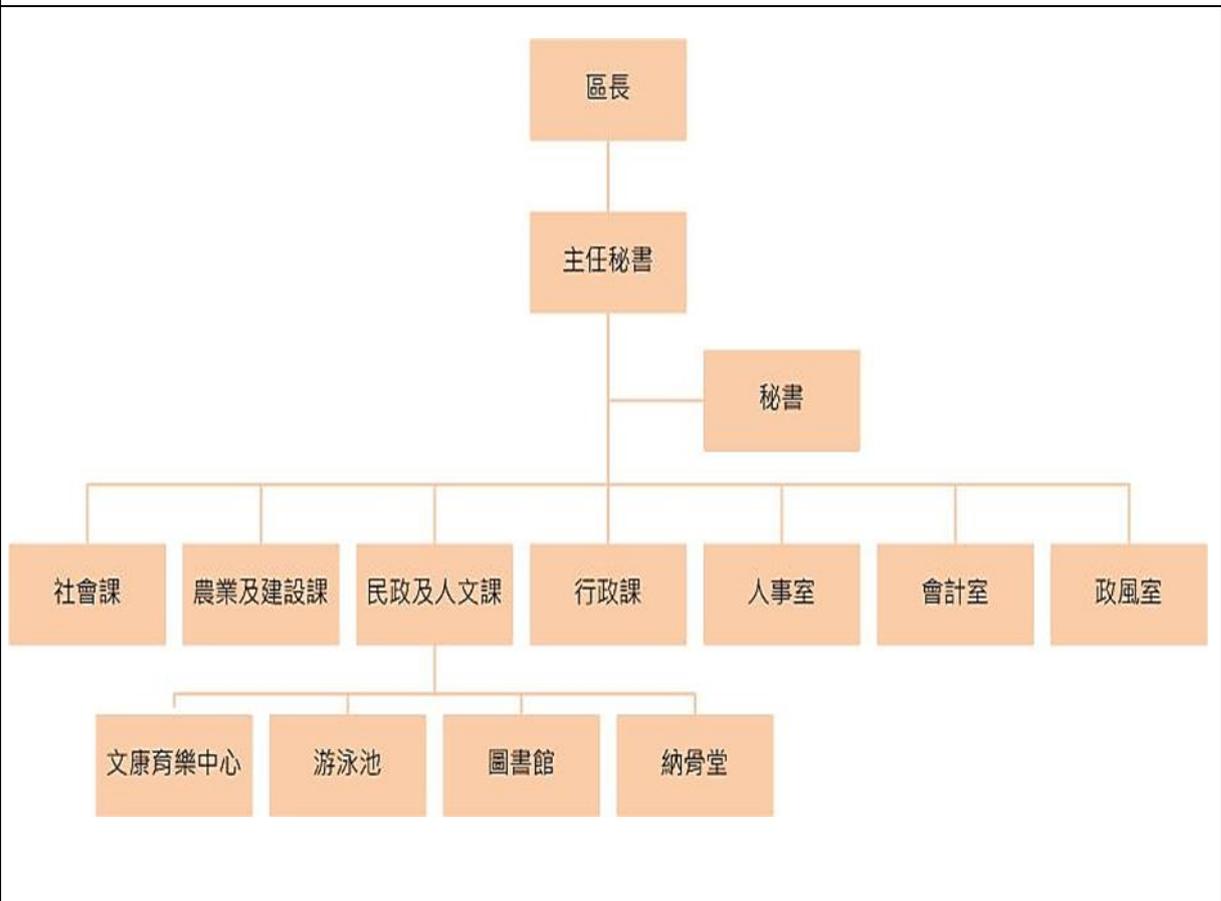
臺南市善化區公所

中華民國 106 年 4 月

基本資料

機關名稱	臺南市善化區公所	首長	方澤心	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：98人（含約聘僱及臨時人員）				
總預算	138,939 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

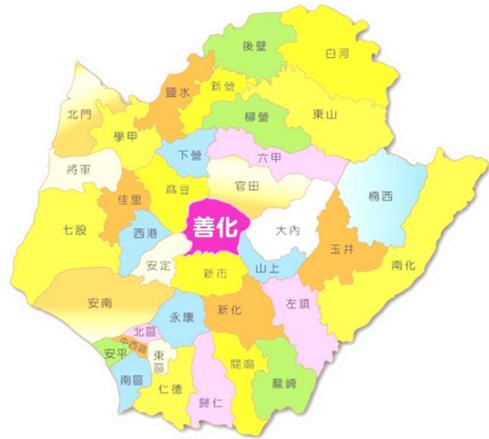
機關組織圖



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。



善化區地理位置圖

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。

台灣第一狗(距今 4500 年)

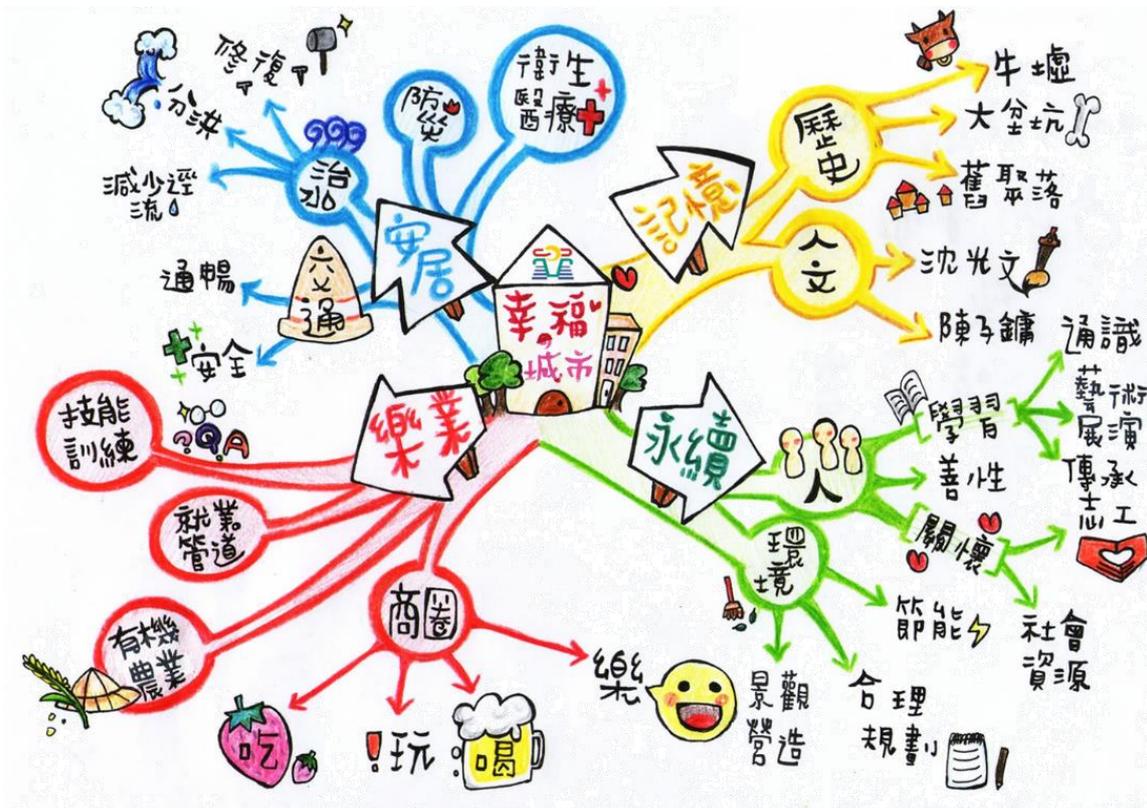


善化區特色

二、為民服務業務規劃

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，做為規劃未來發展定位策略依據。

善化區發展定位策略 SWOT 分析表

<p>內部條件</p> <p>外部因素</p>	<p>優勢(Strength)</p> <p>S1：公所人力資源年輕化</p> <p>S2：歷史文化資源豐富</p> <p>S3：地勢平坦、土壤肥沃、作物種類多樣</p> <p>S4：處台南市地理中心交通便利</p>	<p>劣勢(Weakness)</p> <p>W1：公所辦公環境及動線不良</p> <p>W2：建案廣告林立影響景觀</p> <p>W3：文化保存與發揚量能不足</p> <p>W4：農地閒置農村人口外流</p> <p>W5：商業機能零散</p> <p>W6：區域排水路徑過長</p>
<p>機會(Opportunity)</p> <p>01：南科進駐開發帶動地區發展</p> <p>02：縣市合併後重視區域整體規劃</p> <p>03：食材安全愈受社會大眾重視</p> <p>04：發展腹地廣，受建商青睞</p>	<p>S01：運用公務人力結合南科資源提升區政治理績效</p> <p>S02：營造優質環境建構宜居家園</p> <p>S03：利用交通優勢行銷產業特色</p> <p>S04：推動有機農業提供健康食材</p>	<p>W01：運用市府資源改造辦公廳舍</p> <p>W02：健全關懷據點功能，落實老人照顧</p> <p>W03：連結南科及農會建立產銷管道</p> <p>W04：建構文化創意元素賦予歷史新生命</p> <p>W05：闢建分洪道縮短排水路徑</p> <p>W06：擴展就業管道增進就業機會</p>
<p>威脅(Threat)</p> <p>T1：外來人口大量移入，形成新舊住民文化衝突</p> <p>T2：產業結構改變，年輕人力大量投入服務業</p>	<p>ST1：辦理多元文化活動，促進文化融合</p> <p>ST2：健全產業等級，提升產業價值</p> <p>ST3：配合小地主大佃農政策</p> <p>ST4：建置優質學習場域提升人文素養</p>	<p>WT1：推動農村再生，服務新農人</p> <p>WT2：建構環境情感，提升在地認同</p> <p>WT3：促成善化商圈發展協會，健全商業機能</p>

(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
個別評核構面	基礎服務 1、服務一致及正確	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立業務標準化作業流程，確保申辦案件處理的正確性。 2. 案件處理超過標準作業時間主動告知申請人。 3. 透過課程教育訓練、實際演練、自行評核、訂定電話禮貌測試實施計畫等方式，強化同仁服務行為專業度。 4. 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各項業務應檢附證件、作業流程、作業期限及相關規定等申辦資訊，完整登載於網站及服務現場供民眾參閱使用。 2. 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。 3. 與大專院校合作，針對同仁的服務專業度進行測試(於電話禮貌測試時一併辦理)。 4. 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。 5. 鼓勵同仁利用數位學

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法
			<p>習獲取新知。</p> <p>6. 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的正確率並減少民眾來回補件情形。</p> <p>7. 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。</p> <p>8. 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。</p>

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法
	2、服務友善	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供整潔、舒適、明亮的洽公場所，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。 2. 服務標示(含雙語)清楚明確。 3. 提供完備文件書寫範例，便利民眾洽辦業務。 4. 建置無障礙環境。 5. 民眾臨櫃申辦案件時，同仁主動招呼及引導民眾洽辦業務。 6. 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。 7. 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。 8. 網站首頁版面配置符合民眾使用需求。 9. 配合辦理為民服務 	<ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 提供書寫台、公用電腦、免費無線上網、汽機車停車位、民眾諮商室、老花眼鏡、意見箱、手機充電站、哺集乳室、申辦書表與填寫範例。 3. 提供無障礙設施-斜坡道、停車位、愛心鈴、盥洗室。 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、AED 設施、設置阻尼器強化建物結構。 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。 6. 訂定網站(頁)資料定期更新規定(含標準作業程序)。 7. 提供站內之全文、分

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法
		<p>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。</p> <p>10. 為提升政府資訊公開透明程度，透過各種管道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，以維護民眾知的權益。</p> <p>11. 建立申辦案件公開查詢機制，提供多元查詢管道，讓民眾瞭解案件處理流程及最新進度，加強回復結果處理時效。</p>	<p>類、進階等檢索功能，並於各專區適時提供檢索功能。</p> <p>8. 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。</p> <p>9. 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。</p> <p>10. 主動與大專院校合作，辦理電話禮貌測試，抽測結果於區務會議中報告並研提改善作為。</p> <p>11. 不定期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。</p>

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法
			<p>12. 主動於服務場所或機關網站公開服務時間、課室與承辦窗口位置、承辦人姓名、業務內容及電話分機號碼、標準作業流程、申辦須知、書表填寫範例及相關規定等資訊。</p> <p>13. 窗口受理人員開立「一次告知單」，使民眾了解服務項目應備證件，避免來回奔波補件。</p> <p>14. 網站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。</p> <p>15. 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。</p> <p>16. 網站提供之各項文件採用 ODF 或 PDF 文書格式。</p> <p>17. 開放公開性資料或無</p>

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法
			<p>法規限制之業務資料供民眾使用。</p> <p>18. 提供公開透明的線上留言版，讓民眾能清楚瞭解各項反映案件處理進度與情形。</p> <p>19. 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。</p>

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法
	服務遞送 1、服務便捷	1. 規劃成立各類單一窗口，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. 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。 3. 積極推動線上服務，同時透過網站公告、刊登LED跑馬燈等方式，鼓勵民眾「以網路代替馬路」多加使用線上申辦項目，提高線上服務量能。	1. 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。 2. 運用跨機關電子查驗系統，減少案件辦理過程附繳之紙本書表(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。 3. 歸納民眾於網站建言及需求，開發線上申辦項目。 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。

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法
	2、服務可近性	服務宅急便-主動出擊到里服務，減少民眾來回奔波時間。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 休耕轉作申報輔導：為體恤農民因農忙無法前來公所洽公，派員至里內說明相關規定並協助當地農民辦理申報作業。 2. 里幹事到里服務：里幹事到里內進行低收入戶調查訪視、馬上關懷、獨居老者訪視、身障手冊及兵役通知調查表送達等服務。 3. 敬老卡服務：對於設籍區內年滿 65 歲老人，主動依戶政資料名冊親自到宅服務。 4. 推動行動圖書館：提供區內及鄰近學校每學期圖書交換、各里(社區)團體借閱服務，拓展圖書據點。

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法
	3. 服務成長及優化	<p>1. 為提升銀髮族的生活品質，與在地關懷據點合作，推動在地化照顧。</p> <p>2. 為便利讀者借閱本市圖書，節省讀者往返各個圖書館時間，提供通閱便民服務，不僅促進圖書資源流通，亦可提升借閱率。</p>	<p>1. 針對弱勢家庭、獨居、中低收、身障之長者，主動提供予關懷據點辦理關懷訪視、送餐、電話問安等多項服務，落實在地關懷，福利社區化之理念。</p> <p>2. 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，搭配線上跨區借閱系統，不須前往外地，即可借閱全市圖書。</p>

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法
	服務量能 1、內部作業 簡化	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。	檢討所屬業務的作業流程並適時提出簡化作為，以提供民眾更便捷服務，如縮短案件處理時間、減省人力、免除不必要的行政流程、提升行政效率。

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法
	2、服務精進 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，提升民眾滿意度，達到便民目標。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定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。

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法
	服務評價 1、服務滿意情形	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。	1. 洽公民眾滿意度調查：針對來所洽公之民眾進行滿意度調查，以了解民眾對服務的評價，並據以研提改善措施，精進服務品質。 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。

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法
	2、意見回應處理情形	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 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。 3. 經由剪報、留言板、首長信箱等搜集民眾輿情，配合市府十大旗艦計畫分類，更能掌握民意之所趨。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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反映意見。 2. 訂定「民眾意見處理機制及標準作業要點」。 3. 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，有效掌握輿情資訊，落實危機處理機制。

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法
<p>整體評核構面</p>	<p>開放創新 1. 開放參與</p>	<p>不同以往由公部門規劃、執行的單向服務模式，在推動各項區政服務過程中，我們以行政社造化思維，廣泛地納入公民參與的機制，透過制度設計，與居民共同參與、共同執行，讓提供的服務更能符合民眾真正需求，同時提升民眾參與公共事務意願、增加個人提案管道。</p>	<p>社區營造參與式預算-「咱ㄟ預算 恁來決定；你ㄟ夢想 共同完成」：公開徵求居民參加預算審議，審議會議當日分4組討論，共提案11案，經投票表決出8案公開閱覽，於105年12月開放民眾投票，決定20萬的預算執行項目，經網路及實體投票結果，由『入口意象-西瓜彩繪活動』、『畫我家鄉話我家』、『親子共學實踐班』及『善化國中小學「品茶」研習』4案勝選，將於106年由公所與提案人共同執行完成。</p>

實施要項	執行項目	執行策略	推動作法
	2. 創新性	<p>1. 與市府財政稅務局跨機關合作新增稅務駐點服務，民眾可就近前來公所洽辦地方稅業務及諮詢，有效節省來回奔波新營分局的時間。</p> <p>2. 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，做出超期待的十分事。</p> <p>3. 與民間業者簽訂防災支援協定，當災害來臨即時啟動收容不及收拾避難用品的民眾，透過在地企業挹注救災能量關懷受災戶。</p>	<p>1. 於公所1樓設置全功能稅務櫃台，解決民眾洽辦一般稅務案件之不便，提供土地增值稅試算等高達28項服務。</p> <p>2. 連結在地資源，組成善化行善團，主動整合社會資源，提供區內弱勢族群之經濟扶助、實物捐贈、住宅修繕、就業輔導、福利諮詢等服務，補強現有社福之不足。</p> <p>3. 接洽在地飯店業者簽訂「避難收容處所支援協定」，未來如發生重大災害，南科商務旅館將協助提供房間讓受災戶免費使用，讓受災戶得到妥善安置。</p>

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。

伍、附件

檢附臺南市善化區公所提升服務品質實施計畫預期目標表（詳如附件 1-1）。

臺南市善化區公所提升服務品質實施計畫預期目標表

機關（單位）屬性：整體服務機關

構面指標		項目	具體作法	預期目標
個別評核構面	基礎服務 (200)	服務一致及正確	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立業務標準化作業流程，確保申辦案件處理的正確性。 2. 案件處理超過標準作業時間主動告知申請人。 3. 透過課程教育訓練、實際演練、自行評核、訂定電話禮貌測試實施計畫等方式，強化同仁服務行為專業度。 4. 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各項業務應檢附證件、作業流程、作業期限及相關規定等申辦資訊，完整登載於網站及服務現場供民眾參閱使用。 2. 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。 3. 與大專院校合作，針對同仁的服務專業度進行測試(於電話禮貌測試時一併辦理)。 4. 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。 5. 鼓勵同仁利用數位學習獲取新知。 6. 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的正確率並減少民眾來回補件情形。 7. 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。 8. 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。

		<p>服務友善</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供整潔、舒適、明亮的洽公場所，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。 2. 服務標示(含雙語)清楚明確。 3. 提供完備文件書寫範例，便利民眾洽辦業務。 4. 建置無障礙環境。 5. 民眾臨櫃申辦案件時，同仁主動招呼及引導民眾洽辦業務。 6. 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。 7. 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。 8. 網站首頁版面配置符合民眾使用需求。 9. 配合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。 10. 為提升政府資訊公開透明程度，透過各種管道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，以維護民眾知的權益。 11. 建立申辦案件公開查詢機制，提供多元查詢管道，讓民眾瞭解案件處理流程及最新進度，加強回復結果處理時效。 	<ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 提供書寫台、公用電腦、免費無線上網、汽機車停車位、民眾諮商室、老花眼鏡、意見箱、手機充電站、哺集乳室、申辦書表與填寫範例。 3. 提供無障礙設施-斜坡道、停車位、愛心鈴、盥洗室。 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、AED 設施、設置阻尼器強化建物結構。 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。 6. 訂定網站（頁）資料定期更新規定（含標準作業程序）。 7. 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。 8. 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。 9. 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。 10. 主動與大專院校合作，辦理電話禮貌測試，抽測結果於區務會議中報告並研提改善作為。 11. 不定期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。
--	--	-------------	--	---

				<p>12. 主動於服務場所或機關網站公開服務時間、課室與承辦窗口位置、承辦人姓名、業務內容及電話分機號碼、標準作業流程、申辦須知、書表填寫範例及相關規定等資訊。</p> <p>13. 窗口受理人員開立「一次告知單」，使民眾了解服務項目應備證件，避免來回奔波補件。</p> <p>14. 網站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。</p> <p>15. 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。</p> <p>16. 網站提供之各項文件採用 ODF 或 PDF 文書格式。</p> <p>17. 開放公開性資料或無法規限制之業務資料供民眾使用。</p> <p>18. 提供公開透明的線上留言版，讓民眾能清楚瞭解各項反映案件處理進度與情形。</p> <p>19. 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。</p>
--	--	--	--	--

服務遞送 (300)	服務便捷	<ol style="list-style-type: none"> 1. 規劃成立各類單一窗口，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. 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。 3. 積極推動線上服務，同時透過網站公告、刊登LED跑馬燈等方式，鼓勵民眾「以網路代替馬路」多加使用線上申辦項目，提高線上服務量能。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 運用跨機關電子查驗系統，減少案件辦理過程附繳之紙本書表(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。 3. 歸納民眾於網站建言及需求，開發線上申辦項目。 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。
	服務可近性	<p>服務宅急便-主動出擊到里服務，減少民眾來回奔波時間。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 休耕轉作申報輔導：為體恤農民因農忙無法前來公所洽公，派員至里內說明相關規定並協助當地農民辦理申報作業。 2. 里幹事到里服務：里幹事到里內進行低收入戶調查訪視、馬上關懷、獨居老者訪視、身障手冊及兵役通知調查表送達等服務。 3. 敬老卡服務：對於設籍區內年滿65歲老人，主動依戶政資料名冊親自到宅服務。 4. 推動行動圖書館：提供區內及鄰近學校每學期圖書交換、各里(社區)團體借閱服務，拓展圖書據點。
	服務成長及優化	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為提升銀髮族的生活品質，與在地關懷據點合作，推動在地化照顧。 2. 為便利讀者借閱本市圖書，節省讀者往返各個圖書館時間，提供通閱便民服務，不僅促進圖書資源流通，亦可提升借閱率。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 針對弱勢家庭、獨居、中低收、身障之長者，主動提供予關懷據點辦理關懷訪視、送餐、電話問安等多項服務，落實在地關懷，福利社區化之理念。 2. 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，搭配線上跨區借閱系統，不須前往外地，即可借閱全市圖書。

	服務量能 (200)	內部作業簡化	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。	檢討所屬業務的作業流程並適時提出簡化作為，以提供民眾更便捷服務，如縮短案件處理時間、減省人力、免除不必要的行政流程、提升行政效率。
		服務精進機制	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，提升民眾滿意度，達到便民目標。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定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。
	服務評價 (200)	服務滿意情形	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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 洽公民眾滿意度調查：針對來所洽公之民眾進行滿意度調查，以了解民眾對服務的評價，並據以研提改善措施，精進服務品質。 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。
		意見回應處理情形	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 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。 3. 經由剪報、留言板、首長信箱等搜集民眾輿情，配合市府十大旗艦計畫分類，更能掌握民意之所趨。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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反映意見。 2. 訂定「民眾意見處理機制及標準作業要點」。 3. 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，有效掌握輿情資訊，落實危機處理機制。

整體評核構面	開放創新 (100)	開放參與	不同以往由公部門規劃、執行的單向服務模式，在推動各項區政服務過程中，我們以行政社造化思維，廣泛地納入公民參與的機制，透過制度設計，與居民共同參與、共同執行，讓提供的服務更能符合民眾真正需求，同時提升民眾參與公共事務意願、增加個人提案管道。	社區營造參與式預算-「咱ㄟ預算 恁來決定；你ㄟ夢想 共同完成」：公開徵求居民參加預算審議，審議會議當日分4組討論，共提案11案，經投票表決出8案公開閱覽，於105年12月開放民眾投票，決定20萬的預算執行項目，經網路及實體投票結果，由『入口意象-西瓜彩繪活動』、『畫我家鄉話我家』、『親子共學實踐班』及『善化國中小學「品茶」研習』4案勝選，將於106年由公所與提案人共同執行完成。
		創新性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 與市府財政稅務局跨機關合作新增稅務駐點服務，民眾可就近前來公所洽辦地方稅業務及諮詢，有效節省來回奔波新營分局的時間。 2. 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，做出超期待的十分事。 3. 與民間業者簽訂防災支援協定，當災害來臨即時啟動收容不及收拾避難用品的民眾，透過在地企業挹注救災能量關懷受災戶。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於公所1樓設置全功能稅務櫃台，解決民眾洽辦一般稅務案件之不便，提供土地增值稅試算等高達28項服務。 2. 連結在地資源，組成善化行善團，主動整合社會資源，提供區內弱勢族群之經濟扶助、實物捐贈、住宅修繕、就業輔導、福利諮詢等服務，補強現有社福之不足。 3. 接洽在地飯店業者簽訂「避難收容處所支援協定」，未來如發生重大災害，南科商務旅館將協助提供房間讓受災戶免費使用，讓受災戶得到妥善安置。

備註：

一、具體作法請參考國發會「第一屆政府服務獎實施計畫」評審標準規劃撰寫。

二、各實施對象應於每年4月底前完成當年度實施計畫審定，並將本表檢附於計畫之後。

填表人：

單位主管（機關首長）：