

「提升政府服務品質」
實施計畫

類別：整體服務機關

臺南市學甲區公所

中華民國 107 年 4 月

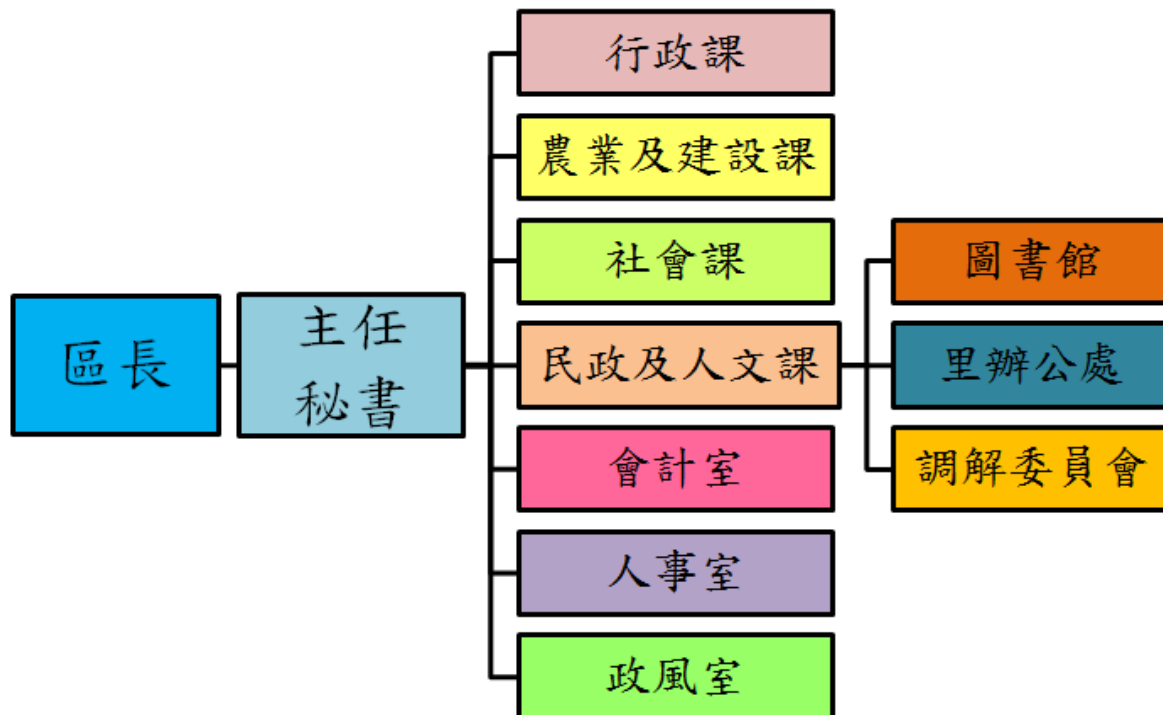
目錄

壹、為民服務業務現況簡介.....	2
一、前言.....	2
二、服務理念.....	2
三、各課室業務職掌.....	2
貳、提升為民服務品質計畫內容.....	3
一、服務基礎.....	3
二、服務遞送.....	6
三、服務量能:.....	9
四、服務評價.....	10
五、開放創新.....	11
參、管考規定.....	12
一、平時查核:.....	12
二、年度查核:.....	12
肆、未來努力方向.....	12
一、持續推動基層建設，強化防災救災能力。.....	13
二、加強里鄰基層組織，落實社區主義。.....	13
三、用心傾聽民意，轉化服務措施。.....	13
四、整合的服務—效益極大化。.....	13
五、提升行政效率，達成節能減紙目標。.....	13
伍、附件.....	13

基本資料

機關名稱	臺南市學甲區公所	首長	邱志榮	職稱	區長
機關地址	臺南市學甲區華宗路 313 號				
機關網址	http://web2.tainan.gov.tw/Syuejia/				
機關員額	共計：86 人（含約聘僱及臨時人員）				
總預算	新臺幣 99,456 千元				
聯絡人	許珠說	職稱	課員	電話	(06)7832100
E-mail 位址	hca160@mail.tainan.gov.tw			傳真	(06)7831270

臺南市學甲區公所組織圖



壹、為民服務業務現況簡介

一、前言

本區位於臺南市之西北部，東鄰下營區，東北與鹽水區連接，南連佳里區，東南與麻豆區相接，西南隔將軍溪毗鄰將軍區，西接北門區，北以八掌溪與嘉義縣義竹鄉為界，行政區域分為 13 里 154 鄰，總人口數 25,936 人 (107 年 4 月資料)較去年同期減少約 340 人。

本區人口近幾年呈現遞減狀態，區內 65 歲以上老年人口比例約佔百分之十五，相對偏高，因此在老年福利的服務方面，相對重要，本區亦積極辦理長期照顧相關業務。本區農漁業發達，為提升區內農漁特產的銷售管道並推廣至全國市場，歷年來均配合農漁特產時節，舉辦各項推廣活動。

二、服務理念

區公所係最基層之地方機關，平時與一般民眾接觸最頻繁，關係最密切，直接面對民眾，處理民眾事務，其施政之良窳影響政府形象至鉅。施政措施皆秉持市府策訂之施政方針與指導原則辦理，一切以民眾福祉為先，結合地方各項資源，並與相關單位密切配合，辦理地區行政、社會福利、基層建設等業務，一切以為民服務為依歸，提供優質的服務理念：

效率—提供快速、正確的服務。

便捷—提供民眾舒適洽公環境及簡化作業流程。

積極—主動瞭解民眾需求，提供優質服務。

創新—運用群體智能，突破傳統，不斷研究發展。

三、各課室業務職掌

本所依業務性質分設民政及人文課、社會課、農業及建設課、行政課、人事室、會計室及政風室等。各課室簡述如下：

- 民政及人文課：自治行政、選舉、法制、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

與客家業務、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。

- 農業及建設課：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。
- 社會課：社會行政、社會福利、社會救助、全民健康保險、國民年金、勞工行政、社區發展、社區活動中心經營管理、新移民業務、人民團體輔導、災民收容安置、就業輔導及其他有關社政事項。
- 行政課：文書、印信、檔案、庶務、會議、出納、研考、資訊、公共關係及不屬其他各課、室事項。
- 會計室：掌理本所歲計、會計及統計等事宜。
- 人事室：掌理員工任免、退休、撫卹、福利、升遷、獎懲、考績、出國、各項補助、勤情管理、保險、人事資料登記、任免案件送審等各項行政工作事宜。
- 政風室：掌理本所政風查處事項、公務機密及機關安全維護等工作。

貳、提升為民服務品質計畫內容

一、服務基礎

(一) 服務一致及正確

1. 申辦業務標準作業流程訂定情形：民眾經常辦理之申請業務，於區公所臨櫃現場及網站均提供申辦作業流程，供民眾參考。
2. 服務及時性：重視公文處理時效及人民申請、陳情案件的即時處理。
3. 服務人員專業度：

- (1) 在服務態度的提升上，每年均辦理3場以上內部的教育訓練，包含為民服務、電話禮貌等。
- (2) 在服務專業上，鼓勵各業務承辦人員，參與實務及線上數位課程，精進專業領域素養。
- (3) 積極提升本所承辦人員的外語能力，並鼓勵同仁參加各項英語培訓課程，取得英語證照。

(二) 服務友善

1. 服務設施合宜程度：

- (1) 區公所入口處提供寬敞的停車空間、無障礙坡道、緊急愛心鈴，並建置景觀小花園，提供洽公民眾便利且舒適的環境。
- (2) 辦公室內提供書報閱覽區、哺乳室、茶水、無障礙廁所、血壓測量機、AED(自動體外心臟電擊去顫器)、民眾資訊查詢上網區。
- (3) 各課室均有雙語課室牌，並於大廳入口設置服務台，由本所志工輪值。
- (4) 辦公室環境明亮且綠美化，在入口處更設置大型魚缸，飼養虱目魚，魚缸旁以綠色植物作美化，期使洽公民眾進入辦公室後能感受舒適愉悅。
- (5) 於1樓備置奉茶區，每日烹煮麥茶供洽公民眾取用，同時，為兼顧環保及飲用衛生，添置紫外線烘碗機為環保瓷杯進行消毒殺菌，讓洽公民眾能安心使用。

2. 網站使用便利性：

- (1) 本所網站通過無障礙檢測取得2.0AA認證標章。
- (2) 網站提供全文檢索功能。
- (3) 網站公開機關之組織、職掌、地址、電話、相關業務統計等。
- (4) 本所網頁設置多項資訊專區，提供本所服務措施、活動訊息等資訊，如「最新訊息」、「為民服務」、「資訊公開專區」等。

- (5) 線上提供民眾申請書下載、線上申辦、線上查詢等服務。
- (6) 網站上設置「招標資訊」，將工程招標案件公開、公平及透明化，並配合公共工程委員會使用電子投領標作業。並經由工程會標案管理資訊系統填報成果。
- (7) 提供各相關業務主管機關網站連結，如臺南市政府各相關局處主頁、臺南市志願服務網、人權專區等。
- (8) 提供其他便民連結，如大台南公車、臺南市公共自行車、臺南市公共圖書館、學甲區垃圾清運時間地點等，民眾可在本所網站上點選連結，更方便查詢相關資訊。
- (9) 網站首頁有即時跑馬燈，重要且即時訊息透過跑馬燈動態播送，更能吸引民眾注意，達到宣導效果。

3. 服務行為的友善性：

- (1) 臨櫃辦理時，民眾甫進入公所，即由志工導引至承辦課室，承辦人員能親切熱誠的為民眾辦理業務。
- (2) 民眾以電話洽詢相關訊息時，承辦人員能親切的、詳細的解說。
- (3) 本所注重服務人員的電話禮貌，每年均辦理不定期的電話禮貌測試，促使服務人員隨時注意接聽禮貌，養成良好的電話接聽習慣。
- (4) 服務人員對前來洽辦業務且行動不便的民眾能主動關懷並親切的予以必要協助。
- (5) 使用一次告知單，就民眾未齊備之資料一次告知，避免民眾多次奔波之苦。
- (6) 設置長者優先櫃檯，尊重長者體力欠佳不宜久候，得優先辦理。
- (7) 設置英語友善櫃檯，由本所通過英語中高級的同仁提供服務。

4. 服務資訊透明度：

- (1) 資訊公開：於區公所網站上建置便民服務專區，提供民眾申辦業務一覽表、表單下載、申辦流程、社會福利資訊等，便利民眾查詢及申辦相關業務。
- (2) 資料開放：於區公所網站上建置「主動公開資訊專區」，公開招標資訊、業務統計資訊、預算及決算書、支付或接受之補助、各里基層建設暨精神倫理活動經費運用情形、廉政倫理事項公開、內部稽核等。並提供相關政府機關的網站連結，便利民眾查詢相關資訊。
- (3) 案件查詢管道：提供電話、現場案件辦理進度查詢。如民眾係透過線上陳情系統陳情案件，亦提供連結至臺南市政府線上陳情系統查詢辦理進度。

二、服務遞送

(一) 服務便捷

1. 建置單一窗口整合服務：民眾洽辦業務頻繁的課室，如民政及人文課、社會課、農業及建設課等，設置單一窗口，以達更快速便利的服務。
2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本：藉由雲端服務，減化民眾申辦案件時需檢附的文書資料。
 - (1) 民眾如申請服家庭因素替代役或家庭因素補充兵，得自「戶役政資訊系統」取得戶政資訊，免除檢附戶籍謄本。
 - (2) 民眾辦理所得稅申報時，協助民眾使用自然人憑證取得相關所得及扣繳資訊，以更快速便捷的完成申報手續。
 - (3) 民眾申請社會福利或相關補助，社會課人員能由「社政資訊系統」跨機關查驗相關資訊，縮減民眾辦理手續。

(二) 服務可近性：

1. 客製化服務：

(1) 共餐服務:由於本區老年人口佔比較多，為增進老年長者的身心健康，於本區關懷據點(平西、大灣、光華、三慶)提供共餐服務。

(2) 行善團:本區為服務弱勢民眾，與民間慈善團體組成行善團，為有特殊需求民眾提供客製化的服務。

2. 主動服務：

(1) 送餐到府服務:考量老年獨居人口及身心障礙居民的需要，每週一至週六提供午餐送餐到府服務。

(2) 環境清潔：每月第二個週六為本區的環境清潔日，動員環保志工進行里內的環境清掃，除維護環境整潔，亦防止蚊蟲孳生，預防登革熱。

(3) 里幹事主動協助特殊境遇個案:本區里幹事積極任事，各里里長亦主動服務，透過里長或鄰里區民通報，主動訪視特殊境遇個案，並由社會課提供協助。

(三) 服務成長及優化:

1. 突破成長：本區屬於人口較分散地區，區內設籍人口朝臺南市區及其他都會區流動情形明顯，長住者以老年人口居多。工商業發展不易，以農漁業為主要發展方向，近年亦致力於觀光旅遊業的推動。為留住人才，本區致力推展各項基礎建設，並考量區民需求，於現有基礎上精益求精，強化、活化本區資源，打造宜居城鄉。

(1) 學甲區長照 2.0 照顧服務據點:本區因人口結構老化，老年長者比例高，為達到更優質的照顧服務，已於 106 年規劃設置 1A-1B-5C 的長照 2.0 服務據點，其據點分布如下表:

級別	長照單位	服務地區
A	弘福社區照顧關懷協會	全區
B	佳里奇美醫院	全區

C	聖功社會福利慈善基金會	新達、仁得、慈福、明宜等4里
	大灣社區發展協會	大灣、新榮、豐和等3里
	光華里辦公處	光華、中洲、秀昌等3里
	平西社區發展協會	平和、宅港等2里
	三慶里辦公處	三慶里

服務內容：各服務據點已於106年下半年度正式運作，辦理社會參與、健康促進、共餐服務、預防及延緩失能服務、喘息服務(臨時托顧)。

(2) 社區營造:107年度本區社區營造主題為「詩情話憶」，選定傳統詩為題材，希望能引領居民親自體會傳統詩之美，提升區民文化素養，進而讓學甲在地文化深植民心。107年社造計畫希望能與「紀念陳華宗先生逝世五十週年全國性徵詩活動」相呼應，以表達後輩飲水思源的心意。

2. 優質服務：本區主要經濟為農漁業，為提升本區農漁民的經濟，致力推廣本區農漁特產，並藉由舉辦大型活動吸引人潮，行銷學甲的特色物產。

(1) 「2018 唸戀學甲蜀葵花文化節」:107年2月22日至3月18日舉辦:

日期	活動內容	備註
2/22 (四)	「2018 唸戀學甲蜀葵花暨小麥產業文化節」聯合記者會	「台灣鯛風味餐饗宴」菜色發表
2/24 (六)	澳門電視台美食旅遊節目來訪	
2/25 (日)	學甲區農會辦理「2018 學甲小麥產業文化節」	
3/3 (六)	「2018 唸戀學甲蜀葵花文化節」	寫生比賽 藝術花燈

	活動開幕	蜀葵迷宮 台灣鯛風味餐饗宴 農夫市集
3/10 (六)	「2018 唸戀學甲蜀 葵花文化節」	社區社團舞蹈歌唱表 演 農夫市集
3/7 (三)	日本池袋電視台及 朝日新聞旅遊雜誌 部來訪	
3/18 (日)	在地社團接力「學 甲市集」	社區社團舞蹈歌唱表 演

(2) 「2018 學甲西瓜紅腳苓產業文化節」暨「模範母親表揚」活動:活動於 107 年 4 月 28 日舉辦,當日除開幕、頒獎及表演活動、「西瓜王」評鑑、農漁特產展售暨園遊會、西瓜及西瓜汁品嚐、親子 DIY 體驗、愛心捐血等活動,另為增加活動趣味性及提倡學童課後正當休閒,舉辦第二屆學甲盃「西瓜棋」少年棋王爭霸賽。

(3) 第 39 屆華宗盃全國排球賽:預計於 107 年 10 月 13 至 16 日舉辦,此項比賽廣受全國各地學校歡迎,每年均吸引數千名選手報名參加。

三、服務量能:

(一)內部作業簡化:

1. 運用 Line 群組功能,建立內部主管群組,精省紙本及電話費用,並能更迅速的、跨課室的討論及處理。
2. 運用本所內部網路資料夾,便利同仁間資料遞送。
3. 加強公文線上簽核比率,減少紙本陳核時公文傳遞間的時間延誤情形,提升公文辦理時效。

(二)服務精進機制:

1. 每月均召開主管會議及里幹事會議，討論重要區政的研訂及實施，精進區務服務。
2. 每年召開 2 次區務會議及 2 次里長業務聯繫會報，傾聽基層民眾的需要並協助達成其服務建議。
3. 於 107 年 4 月新設置「愛心捐贈專欄」於本所正門入口處左側。由於本所每年接獲許多善心人士為本區弱勢家庭捐款或捐助物資，特設此愛心捐贈專欄，以 A4 紙列印相片或捐助資訊公開於捐贈專欄，既可作為一種頌揚也可鼓勵民眾踴躍捐助，一起做愛心。

四、服務評價

(一)服務滿意情形:

1. 辦理民眾服務滿意度調查及民眾意見調查，作為改善業務流程及服務的參考。
2. 於區公所網站公布「臺南市學甲區公所人民陳情案件處理要點」，並於服務台置放「臺南市學甲區公所人民陳情書」。
3. 設置民眾意見箱、公所網站設區長信箱及留言板，提供民眾反映意見的管道。
4. 於辦理研習或教育訓練後進行滿意度調查，做為後續辦理教育訓練的參考。

(二)意見回應處理情形:

1. 主動蒐集新聞報導，並知會相關業務單位，妥為處理。
2. 關心區民反應事項，並透過里辦公處、社區關懷中心、志工等探訪在地民眾的需求。如發現區民有需要協助或本所能盡力改善事項，於內部會議中列入討論。

3. 民眾如於區長信箱、留言板或臺南市政府線上服務系統反應意見，除派工案件外，均掛文處理，以確保承辦人員積極處理及回應。

五、開放創新

(一)服務基礎設施改善措施:

1. 服務台環境優質化:為提升本所整體服務品質，並使民眾前來公所時能感到空間的明亮及舒適，特於 106 年 12 月將本所服務台區域重新規劃，除修繕服務檯外，並設置書報櫃，便於放置 DM、報紙、雜誌等。經過修繕後，服務台週邊區域更加明亮舒適，且民眾閱報更為方便。
2. 奉茶區設施改善:本所每日烹煮麥茶供洽公民眾取用，於今年新添置紫外線烘碗機為環保瓷杯進行消毒殺菌，讓洽公民眾能安心使用。

(二) 服務機制改善措施:於 107 年 4 月新設置「愛心捐贈專欄」於本所正門入口處左側。由於本所每年接獲許多善心人士為本區弱勢家庭捐款或捐助物資，特設此愛心捐贈專欄，以 A4 紙列印相片或捐助資訊公開於捐贈專欄，既可作為一種頌揚也可鼓勵民眾踴躍捐助，一起做愛心。

(三) 服務成長及優化改善措施:

1. 「紀念陳華宗先生逝世五十週年全國性徵詩活動」:本項活動係由本所主辦，學甲藝文推進會承辦。本所第一次舉辦全國性徵詩活動，配合本區的社區營造主題「詩情話憶」，希望能引領居民親自體會傳統詩之美，提升區民文化素養，進而讓學甲在地文化深植民心。
2. 「2018 唸戀學甲蜀葵花文化節」:於 107 年 2 月 22 日至 3 月 18 日舉辦，本年度除展演活動外，新增加「蜀葵迷宮」，迷宮路線以「學甲 Syuejia」字樣為圖案設計，增加賞花的趣味性。本年

度花季花期適逢新春元宵假期，花海中也精心佈置了「創意花燈藝術展示區」。此外，今年新闢「蜀葵小花園」由本區各學校學童參與種植，並於蜀葵花節期間參與小花園布置。本年度的蜀葵花文化節期間，共吸引約 20 萬人次前來學甲區參觀旅遊，並有日本池袋電視台及朝日新聞旅遊雜誌部、澳門電視台美食旅遊節目來訪，顯見本區蜀葵花文化節已打響知名度，成為許多民眾春季旅遊喜愛的景點之一。

3. 「2018 學甲西瓜紅腳苓產業文化節」暨「模範母親表揚」活動：107 年 4 月 28 日於華宗紀念公園舉辦，當日除開幕、展演活動、「西瓜王」評鑑等活動外，賡續舉辦第二屆學甲盃「西瓜棋」少年棋王爭霸賽。少年西瓜棋王爭霸賽去年甫推出第一屆，備受本區學童喜愛，本項活動能提升學童正當休閒活動，減少兒童沈浸於 3C 產品的時間，有助於學童的身心健康。

參、管考規定

一、平時查核：

1. 結合主管會議、里幹事工作會報等會議，就為民服務工作進行檢討改進，並請課室主管督導同仁確實執行。
2. 不定期進行本所內部同仁「電話接聽禮儀」測試。
3. 每週檢視各承辦人員公文辦理速度，每月抽查承辦人員存查公文，避免不當存查。

二、年度查核：

配合市府年度為民服務考核、民政業務考核及防災業務考核等，接受評核。

肆、未來努力方向

一、持續推動基層建設，強化防災救災能力。

強化路平、水溝通暢等基本設施，防災重於救災，教育取代教訓，全體員工總動員，多一份準備就能少一份損失。

二、加強里鄰基層組織，落實社區主義。

整合民間資源力量，促進政府機關與民眾間之互動關係，達成區政永續發展，提升文化水準及活化環境品質。

三、用心傾聽民意，轉化服務措施。

民意是為民服務的基礎，積極運用多元管道聆聽人民聲音，繼續檢討改進透過輿情反映、問卷調查、申訴管道等作業，有效即時處理民眾意見。賡續列管追蹤，轉換產出改善服務措施，以達效率優質的友善政府。

四、整合的服務—效益極大化。

以民眾便利性為依歸，配合多層次、多面向服務為工作導向，全面檢視所有工作，進行便利性、同質性、資源性的工作整合，如社會救助資源的統合、兵役業務的便利性…等，亦即透過工作整合促使為民服務工作效益極大化。

五、提升行政效率，達成節能減紙目標。

配合低碳政策，持續推動公文線上簽核，提升公文傳遞時效，簡化公文處理流程，加強公文傳遞間的時效性與正確性。

伍、附件

檢附提升服務品質實施計畫預期目標表。