

「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 108 年 4 月

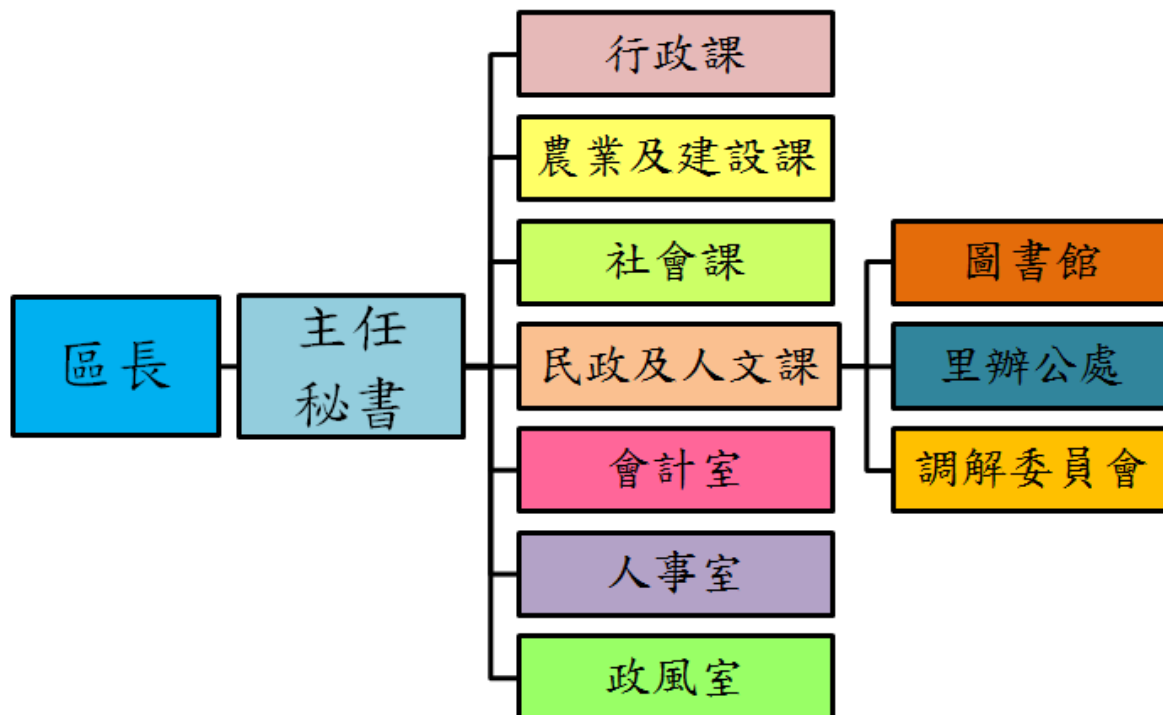
目錄

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	7
三、服務量能:	11
四、服務評價	11
五、開放創新	12
參、管考規定	13
一、平時查核:	13
二、年度查核:	14
肆、未來努力方向	14
一、關懷多元對象，促進社會資源公平使用	14
二、擴大社會參與，重視服務對象意見回饋	15
三、主動公開服務資訊，開放政府透明治理	15
四、提升服務團隊專業，改善民眾洽公環境	15
伍、附件	15

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	https://syuejia.tainan.gov.tw/				
機關員額	共計：86 人（含約聘僱及臨時人員）				
總預算	新臺幣 101,981 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 25,676 人（108 年 3 月資料）。

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。本所人民申請及民眾陳情案件均由研考人員掛文處理，並定時檢視承辦人員公文處理速度，若有延遲即以電話催辦，且每月均向長官呈核，以確保公文辦理時效。
3. 服務人員專業度：
 - (1)提升服務態度:辦理內部教育訓練，包含為民服務、電話禮貌、單一窗口等。
 - (2)服務專業:鼓勵各業務承辦人員，參與實體進修課程及線上數位課程，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。
 - (4)服務人員激勵:我們相信有好的工作狀態才能有好的服務，本所積極推動員工身心靈課程，以洗滌員工心靈質素、疏解工作壓力，以達最佳工作狀態。

(二) 服務友善

1. 服務設施合宜程度：
 - (1)景觀小花園:區公所大門左側建置景觀小花園、寬敞的停車空間、無障礙坡道、緊急愛心鈴等，提供洽公民眾便利且舒適的環境。
 - (2)舒適的書報閱覽區:區公所 1 樓設置書報區，考量書報及宣導資料取得的便利性，本所自行設計綜合型書報架，結合報紙及資料架功能。

- (3)親切的雙語環境:各課室均有雙語課室牌，並於 1 樓設有英語服務櫃檯(English Service)由本所通過英文檢定之同仁提供服務。
- (4)志工阿伯阿姨來服務:大廳入口設置服務台，由本所志工隊輪值。志工隊友均為學甲在地人，服務熱情又親切。
- (5)辦公室環境美化:在入口處設置大型魚缸，飼養學甲區代表漁種—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。
- (6)鄉親來呷茶: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。
- (7)辦公廳舍照明改善:為提升辦公室內光線亮度及舒適度，並配合節能減碳政策目標，本年度計畫全面更新本所行政大樓的照明設備。
- (8)添置立地式飲水機:為便利洽公民眾取用開水，於 108 年 4 月添置立地式飲水機 1 台，設置於 1 樓茶水間。
- (9)其他便民設施:哺乳室、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。

2. 網站使用便利性：

- (1)更便利的圖文式操作界面:本所網站於 108 年全面更新為圖文式界面，操作更簡便。
- (2)網站使用無障礙:本所網站通過無障礙檢測取得 2.0AA 認證標章。
- (3)多功能查詢:網站提供全文檢索功能，並有進階搜尋功能。

- (4)重要資訊不漏失: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，並將民眾最常查詢之資訊置於網頁頂端:如「最新訊息」、「招標資訊」、「學甲導覽」、「社會福利資訊」等。
 - (5)資訊公開:網站公開機關之組織、職掌、地址、電話、相關業務統計等。主動公開預算決算、業務統計資訊、各里地方發展經費運用情形、廉政倫理事項公開、內部控制制度等。
 - (6)線上申辦查詢:線上提供民眾申請書下載、線上申辦、線上查詢等服務。
 - (7)好站連結: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。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。
 - (8)民眾參與互動:民眾可透過區長信箱、留言版向本所提供建言，互動專區還有本所辦理活動的影音分享、活動相簿等。
3. 服務行為友善性：
- (1)志工引導:民眾一進入公所，服務臺志工即詢問欲辦理之業務項目，並親切引導至承辦課室。
 - (2)電話禮貌評測: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。
 - (3)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。
 - (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，免民眾多次奔波之苦。告知單上並留有承辦人員聯絡方式，民眾遇有疑問可先電話洽詢。
 - (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)網路報稅：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。

(2)「社政資訊系統」跨機關查驗：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，已設置 1A-1B-6C 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
	新榮社區發展協會	新榮里

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)美力學甲-社區營造:108 年度社區營造主題為「美力學甲」，由區長擔任召集人組成本區社造工作小組。除邀請業務相關及有興趣同仁外，並於區內社區發展協會、藝文團體、學校、里長等對象中，邀請對社造有熱忱者共同組成，規劃與執行區內各項社造計畫。將配合計畫辦理美力系列研習課程，預計辦理「環保綠植栽」、「馬賽克藝術」研習營等，培養社區美學素養，提

升區民對美的感動力，也藉此拋磚引玉讓更多社區居民得以獲得新的美的事物。

(3)在地的圖書館：學甲區圖書館於 107 年重新整修完成，不僅環境空間更寬敞明亮，且結合學甲本地活動或民俗辦理特色書展。例如：結合本所 108 年 2 月 28 日舉辦「2019 唸戀學甲蜀葵花文化節」及全國寫生比賽，並於圖書館辦理「2019 唸戀學甲蜀葵花文化節」全國寫生比賽作品展，展出日期預定：108 年 5 月 1 日至 108 年 5 月 31 日。此外，於本區辦理「2019 學甲西瓜紅腳苓產業文化節」活動時，展出與紅腳苓民俗相關書籍，使民眾能更進一步了解民俗活動的特色。

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)蜀葵仙子帶你玩迷宮，走訪花間市集-「2019 唸戀學甲蜀葵花文化節」：108 年 2 月 28 日至 3 月 16 日舉辦，活動內容有全國蜀葵寫生比賽、「學甲之美」攝影比賽、蜀葵花間農市集暨園遊會、藝術花燈、蜀葵花田音樂會、環保美學作品展覽、台灣鯛風味饗宴、蜀葵花手工皂 DIY、打卡送好禮等。

(2)吃西瓜放紅腳苓玩西瓜棋-「2019 學甲西瓜紅腳苓產業文化節」暨「模範母親表揚」活動：活動於 108 年 4 月 20 日舉辦，活動以園遊會嘉年華的型態進行，提供現場大小朋友體驗繽紛多樣的學甲特色文化。由「西瓜王」競賽及「模範母親表揚」揭開序幕，表揚本年度模範母親、全國蜀葵花寫生比賽優勝同學、同時請與會貴賓施放紅腳苓。延續第一屆學甲盃「西瓜棋」少年棋王爭霸賽的各界好評，今年邁入第三屆，前三名棋士除了獎盃、獎品，還可帶回一顆大西瓜作為戰利品！

- (3)華宗盃全國排球賽:今年邁入第 40 屆，華宗盃全國排球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，近幾年報名隊伍及人數均呈直線上升，去年吸引 334 隊約 5000 名選手參賽，突破歷史新高。

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、業務聯繫群組，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. 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。
3. 透過臨時跨課室任務編組，進行專案性任務規畫和執行。

(二) 服務精進機制:

1. 每月均召開主管會議及里幹事會議，討論重要區政的擬訂及實施，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. 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. 辦公廳舍照明改善：為提升辦公室內光線亮度及舒適度，並配合節能減碳政策目標，本年度計畫全面更新本所行政大樓的照明設備。
2. 添置立地式飲水機：本所1樓原無立地式飲水機，為便利洽公民眾取用開水，於108年4月添置立地式飲水機1台，設置於1樓茶水間。

(二) 社區營造，開放參與：

由區長擔任召集人組成本區社造工作小組，除邀請業務相

關及有興趣同仁外，並於區內社區發展協會、藝文團體、學校、里長等對象中，邀請對社造有熱忱的民眾共同組成，規劃與執行區內各項社造計畫。

(三) 精益求精的文化推廣活動：

1. 徜徉花間-學甲蜀葵花文化節：今年增加紅藜、百日草、仙草花、向日葵、…等，更增添豐富繽紛的層次新意；並由在地子弟設計、轄區企業廠商及慈濟宮贊助經費，在現場架設創意花燈裝置藝術，結合市府環境保護局利用回收資源創作的美學作品展示，更加襯托蜀葵園區日夜不同美景。還有在地青年農民的安心無毒生鮮食材展售市集、各社區文創產品展售及歡樂園遊會。台灣鯛協會協辦的「台灣鯛風味饗宴」，今年席開 198 桌，預訂民眾在活動前一週內熱烈支持，活動現場並邀請國樂團、薩克斯風、鄉土達人同樂，場面十分熱鬧歡樂。這幾年，公所舉辦的「唸戀學甲蜀葵花文化節」活動，吸引從國內外各地來了近 10 萬名的遊客，讓大家見識到學甲區也有和其他鄉鎮市相同的熱情，大型活動來帶動人潮、展現年輕的活力。
2. 在地的圖書館：學甲區圖書館於 107 年重新整修完成，不僅環境空間更寬敞明亮，且結合學甲本地活動或民俗辦理特色書展。例如：結合本所 108 年 2 月 28 日舉辦「2019 唸戀學甲蜀葵花文化節」及全國寫生比賽，並於圖書館辦理「2019 唸戀學甲蜀葵花文化節」全國寫生比賽作品展，展出日期預定：108 年 5 月 1 日至 108 年 5 月 31 日。此外，於本區辦理「2019 學甲西瓜紅腳苓產業文化節」活動時，展出與紅腳苓民俗相關書籍，使民眾能更進一步了解民俗活動的特色。

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. 定期稽核公文辦理速度，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：

1. 為民服務考核：配合市政府提升服務品質實施計畫，辦理為民服務相關教育訓練，並檢視本所服務設施、各項服務措施合宜度，以期不斷提升服務品質。
2. 民政業務考核：區公所業務貼近民眾生活，諸如區里行政、環保衛生、宗教祭祀、體育活動、教育及災防、社會福利、農業及建設、調解等不一而足，每年由市政府進行年度民政業務考核，檢視現行民政業務。
3. 內部控制及內部稽核：依據「政府內部控制監督作業要點」規定辦理，就本所辦理之重要業務擇風險較高者進行內部控制及內部稽核。此項年度稽核目的在確保各項作業均能遵循相關作業流程及規定辦理。

肆、未來努力方向

區公所為市府團隊第一線服務機關，雖然內外環境不停轉變，但本所一貫秉持真心服務的宗旨，貼近民眾需求，時時體察民意並重視服務效率、品質及創新。

一、關懷多元對象，促進社會資源公平使用

- (一) 對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務的成本。
- (二) 為增加社會福利申辦速度，由里幹事負責初審，提供民眾必要之協助。

(三) 以各關懷據點及里辦公處延伸服務，並提升長照 2.0 服務據點服務多樣性，提高民眾的服務可近性。

二、擴大社會參與，重視服務對象意見回饋

(一) 納入民眾參與產業推廣活動，極力邀請民間團體及機關學校協力合作，提升活動質量。

(二) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。

(三) 結合跨域整合、引進民間資源，促進產業提升並改善民眾生活。

三、主動公開服務資訊，開放政府透明治理

(一) 建構友善安全資料開放環境，主動公開服務資訊，落實資料公開透明。

(二) 提供民眾運用實體或網路等多方管道取得服務資訊，並強化政策溝通及對話交流。

四、提升服務團隊專業，改善民眾洽公環境

(一) 持續辦理員工教育訓練，精進服務作為：除專業知識的提升，更重視員工心理素質，從心出發、由內而外，以專業知識結合奉獻精神，為民眾提供優質服務。

(二) 優化辦公廳舍管理，提升洽公環境品質：進行設備安全檢測、廳舍消防安全檢測，並檢視是否新增或更新各項便民服務設施，提供民眾優質洽公環境。

伍、附件

檢附提升服務品質實施計畫預期目標表。