

「提升政府服務品質」

實施計畫

類別：整體服務機關

臺南市佳里區公所

中華民國 106 年 4 月

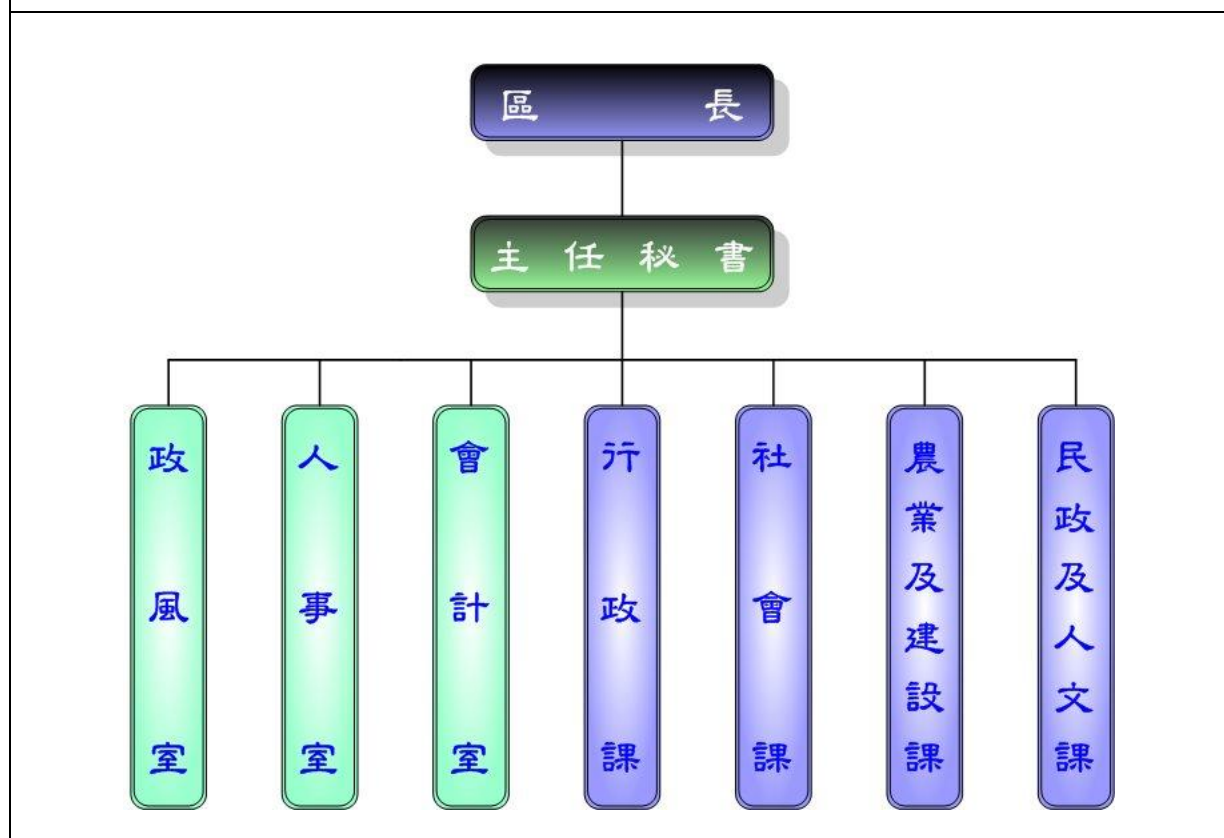
目 錄

基本資料.....	1
壹、為民服務業務現況簡介.....	2
一、行政區域及服務人口概況.....	2
二、為民服務目標與理念.....	4
三、服務業務現況.....	6
貳、提升為民服務品質計畫內容.....	7
一、基礎服務.....	7
(一) 確保作業流程標準化，強化服務專業度.....	7
(二) 維持洽公環境舒適性，提供合宜服務設施.....	7
(三) 主動公開資訊，即時更新網站內容.....	8
(四) 提供分類檢索服務，增進網站便利性.....	9
(五) 加強電話禮貌測試，提升服務親和程度.....	9
(六) 增強服務流程公開及主動回應程度.....	10
(七) 強化施政宣導，多元服務行銷.....	10
(八) 積極電子參與，多元服務管道.....	10
二、服務遞送.....	11
(一) 設置單一窗口，提高申辦速度.....	11
(二) 申辦案件流程簡化，提升服務便捷性.....	11
(三) 推廣線上服務，善用電子設備.....	12
(四) 促進服務可近性，公所超商化.....	12
三、服務量能.....	15
(一) 簡化內部作業流程，增進資料正確性.....	15
(二) 培養創新思維，推動標竿學習.....	15
(三) 設立創新機制，組成腦力激盪團隊.....	15
四、服務評價.....	15
(一) 落實民眾評核制度，改善機關服務滿意度.....	15
(二) 建置陳情管道，有效處理民眾需求.....	16
五、開放創新.....	16
(一) 多元開放參與，蒐集民眾需求.....	16
(二) 構思創意服務，深植服務心.....	17
參、管考規定.....	18
一、平時查核：.....	18
二、年度查核：.....	18
肆、未來努力方向.....	18
一、舉辦員工教育訓練，創造自我實現.....	18
二、宣導正確服務理念，改變服務作為.....	19
三、改善辦公廳舍設施，提升民眾洽公品質.....	19
四、善用社會資源，振奮全體士氣.....	19
五、建立跨課室網絡，破除本位主義.....	19
伍、附件.....	19
臺南市佳里區公所提升服務品質實施計畫預期目標表.....	20

基本資料

機關名稱	佳里區公所	首長	葉誌明	職稱	區長
機關地址	臺南市佳里區忠孝路5號				
機關網址	http://www.tainan.gov.tw/jiali722				
機關員額	共計：94 人（含約聘僱及臨時人員）				
總預算	114,763 千元				
聯絡人	黃亞晴	職稱	辦事員	電話	(06)7222127#232
電子郵件	cii03@mail.tainan.gov.tw			傳真	(06)7221245

機關組織圖



壹、為民服務業務現況簡介

一、行政區域及服務人口概況

佳里區為明鄭時期古天興縣治所在，是一個開發極早的地區。昔稱蕭壠，為平埔族人聚集之地，在此區除了漢文化、日治文化更有平埔文化的足跡，造就多元而精采的文化元素，著名的鹽分地帶文學即以佳里地區為中心，當時的文人最主要的活動場域也聚集於此。而今日佳里為幹線公車途經轉運站，眾多旅客往來，參觀本區多項文化景點如金唐殿的剪黏、震興宮的交趾陶、北頭洋的平埔文化園區、充滿優閒文化氣息的蕭壠文化園區等。

本區位處嘉南平原西南沿海地區，地勢平坦，面積 38.9422 平方公里，平均海拔為 5.5 公尺，最高地區為北頭洋沙丘，高度為 17 公尺。地理位置東鄰麻豆區，西接七股區，西北連接將軍區，北鄰學甲區，南與西港區為鄰，位居北門區 6 區之樞紐位置，為該區人口數最多，亦為最繁榮的地方。

目前行政區域劃分共 21 里；409 鄰，各里分別為東寧里、安西里、建南里、忠仁里、鎮山里、六安里、子龍里、民安里、三協里、龍安里、蚶寮里、通興里、頂廊里、嘉福里、海澄里、漳洲里、佳化里、禮化里、興化里、營頂里及溪州里，各里人口數詳列如下：

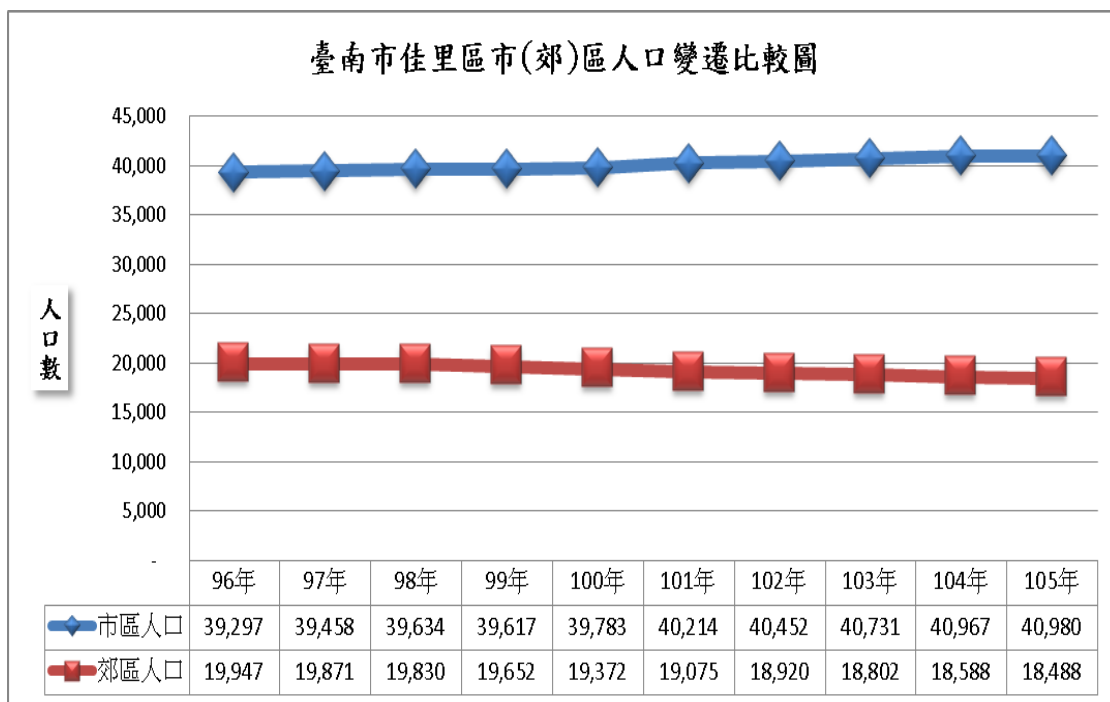
里 別	戶 數	人 口 數	里 別	戶 數	人 口 數
東 寧 里	780	2,075	通 興 里	388	1,111
安 西 里	4,662	14,044	頂 廊 里	366	1,048
建 南 里	3,588	10,191	嘉 福 里	367	1,011
忠 仁 里	1,134	3,352	海 澄 里	576	1,734
鎮 山 里	2,130	6,626	漳 洲 里	292	818
六 安 里	1,760	4,778	佳 化 里	836	2,426
子 龍 里	642	1,700	禮 化 里	371	1,039

民安里	589	1,744	興化里	507	1,399
三協里	376	1,086	營頂里	287	768
龍安里	419	1,188	溪州里	147	422
蚶寮里	345	924	總計	20,562	59,484

(106 年 3 月資料)

佳里區目前人口數為 59,484 人，市區內 6 里(六安、安西、建南、東寧、鎮山、忠仁)的人口數為 41,066 人，占了全區人口的 6 成 9，這 6 成 9 的人口多為青壯年人口、從事工商、服務業；餘 3 成 1 為幼童及高年齡長者，多居住於郊區，從事農耕業。

由 96 年至 105 年統計資料-臺南市佳里區市(郊)區人口變遷比較圖得知，本所市區(安西里、鎮山里、東寧里、忠仁里、建南里及六安里)，人口數漸增；郊區(佳化里、禮化里、興化里、營頂里、溪州里、海澄里、頂廊里、嘉福里、漳洲里、通興里、蚶寮里、龍安里、子龍里、三協里及民安里)，人口數漸減。即人口逐漸移往商業區，位於郊區之農業區，僅存年邁者耕作，鑑此，推行走動服務、下鄉關



懷老農及協助申辦各項社會福利為重點服務項目，為使民眾與本所溝通無障礙、接觸零距離，本所和 21 里里長保持密切聯繫，推行各項政令，辦理社會救助、福利服務(如清寒證明、共同居住證明、生活津貼申請等)，並反映民意、推行里育樂活動等事項，以及代繕各種申請書表、分送有關通知單，並協助辦理里例行會議。

二、為民服務目標與理念

「創造感動服務」為本所核心目標，每個民眾進到本所，皆應享有最合宜的對待，並能得到超越其所期待的直接感受。如何打動民眾的心、回應民眾需求，是本所同仁最重要的課題，我們期許自己以謙卑、纖細、同理的心，來面對民眾，以創造最優質的服務。

本所為第一線服務機關，所以通常須與民眾面對面接觸，直接提供公共服務，並且自知在整個公共行政體系當中，扮演著關鍵的角色，所以更應秉持「服務不能重來」理念，自恃為公樸，服務大眾，針對每位民眾，給予最適當的對待，為達上述理念，本所有下列機制，來逐一達成目標：

- (一) 藉由每月舉行之區務會議及里幹事會報，對於各項所內、各里事務充份討論，在溝通協調和檢討改善後，調整各行政措施，藉以建立內部診斷機制，持續檢討、規劃、考核、修正服務品質績效，以求民眾最大福祉。
- (二) 訂定本所年度提升服務品質執行計畫，具體規劃為民服務工作範圍，並組成「為民服務推動小組」，小組成員由各課室主管兼理之，並由區長擔任召集人，並於區務會議適時檢討實行成效。
- (三) 每半年召開員工會議，由區長擔任主席，宣導本所服務理念以及重要計畫，並且針對民眾反應事項，叮嚀同仁改善作法以及應維持良好服務態度，追求卓越的服務成效，亦藉由同仁反應，由各課(室)主管協助解決，以凝聚組織共識，和諧組織運作，提升整體工作效

率及效能。

- (四) 創設「臺南市佳里區人事服務簡訊」，由人事室每月 15 日發行，內容包括「法令宣導、人事動態、讀書會專區、英語專區」以電子郵件方式，發送至同仁信箱，取代目前以定期會議轉知「過期法令」之窘境及節省同仁時間，並適時宣導轉知各項新訂或修正的法規，即時掌握公所脈動並提升服務專業性。
- (五) 舉辦員工教育訓練，邀請各界專業人士至本所演說，藉由他人成功經驗，提供同仁新作法，啟發其內心價值的實現，發揚人性關懷，提供更好之服務品質，增進機關效能。
- (六) 建置「本所電腦公用區」，分享跨部門資料，提升行政效率，並有效達成各課(室)橫向溝通及縱向交流之目的，以利日常業務及跨課(室)計畫之推動，除訂定「臺南市佳里區公所資訊安全計畫」及「臺南市佳里區公所個人資料保護要點」，亦發行「臺南市佳里區公所個人資料管理作業程序書」、「臺南市佳里區公所個人資料風險評鑑程序書」及「臺南市佳里區公所個人資料盤點程序書」，確保民眾個資安全。
- (七) 貫徹中午不打烊政策，本所設「臺南市佳里區公所中午值班登記簿」，並灌輸承辦人「態度積極、微笑面對」觀念，秉持民眾或許一生只來公所一次，但我們的服務卻影響著他一生對公務機關及公務員的印象，設身處地為民解決問題，並由研考員查核，相關案件是否已回覆民眾。
- (八) 設置協商機制，解決洽公民眾之業務疑慮，對於洽公民眾如對本所業務有所爭執時，由各課(室)主管或對法令業務熟稔之承辦人員陪同至書報區溝通協調，有效紓解爭訟或糾紛。
- (九) 訂定本所內部控制制度，強化現有內部控制作業，每年各辦理一次內部控制制度自行評估及內部稽核工作，以確認相關單位是否落實執行相關作業流程及控制機制。

- (十) 按專案組成「跨課(室)臨時小組」，執行階段性任務，透過協商討論，排除困難點，除確認各課(室)負責工作外，可凝聚各單位主管共識，更能達成跨課(室)業務之推動，提升工作績效。

三、服務業務現況

本所依業務性質分設民政及人文課、農業及建設課、社會課及行政課，並由人事室、會計室及政風室，分別掌管人事管理；歲計、會計及統計事宜；查處事項、公務機密及機關安全維護等工作。

(一) 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、法制、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。

(二) 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。

(三) 社會課

掌理社會行政、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。

(四) 行政課

掌理文書、印信、檔案、庶務、會議、出納、研考、資訊、公共關係及不屬於其他課室事項。

(五) 會計室

掌理本所歲計、會計及統計等事宜。

(六) 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。

(七) 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、基礎服務

(一) 確保作業流程標準化，強化服務專業度

1. 業務標準流程訂定比率提升 3 階段：

(1) 4~6 月：檢查原 35 項標準作業流程，修正過期法令等。

(2) 7~9 月：增加各課(室)業務標準作業流程。

(3) 10~12 月：確認是否提升訂定比率。

並於每階段期末，於區務會議中提出報告案。

2. 為增強服務及時性，針對人民申請案件訂有處理期限，設公文催辦簿，配合每月製作公文處理月報及公文存查抽查紀錄，簽核首長知悉本所申辦案件情形，務必於處理時限內完成。

3. 注重服務人員專業度，鼓勵同仁每年至少進修與業務相關 1 門學科（數位學習或實體課程），並提交測驗結果，以確保執行成效。

(二) 維持洽公環境舒適性，提供合宜服務設施

1. 推動辦公室綠美化並提供舒適、明亮、整潔、具特色的洽公環境。

2. 設置雙語化課(室)標示牌、服務項目、服務人員名牌及方向引導等各類服務標示，申辦動線妥適規劃，使民眾能以最迅速的速度找到申辦窗口。

3. 提供各式設施：

- (1)核心設施：服務櫃台、座椅、盥洗室、哺乳室、無障礙設施（斜坡道、電梯、專用停車位、愛心鈴、身障專用盥洗室等）；申辦書表和填寫範例供民眾參考。
- (2)一般設施：書寫台、電腦（網路）、飲水機、公用電話、影印機、停車位、諮商區；宣導資料及文具用品。
- (3)替代性或創意性設備：輕便式雨衣、口罩、洗手乳及緊急充電器、飲水機過濾水收集供澆花、拖地用、個人辦公場所綠美化、與市府民政局廟會優質文化專案合作展覽、廢棄花瓶改裝為愛心傘架等。
- (4)因應區內多數長者，提供老花眼鏡協助繕寫文件；量血壓服務，請其注意身體保健。
- (5)提供上述設施之使用說明與注意事項。

(三) 主動公開資訊，即時更新網站內容

- 1.本所網站公開機關基本資料、內部組織、各單位業務職掌、業務標準作業處理流程、表單下載、機關活動、招標資訊等重要資訊另開放各課(室)承辦人員張貼法令、政令宣導及活動訊息。
 - 2.依「政府資訊公開法」第7條，設有「政府資訊公開專區」，提供法規、預算及決算書、書面之公共工程、採購契約及公所內部保有及管理個人資料之項目彙整表等資料。
 - 3.配合行政院函頒「推動 ODF-CNS15251 為政府文件標準格式實施計畫」，本所網站提供各式文件，包含 ODF 格式，以應開放文檔格式。
 - 4.主動盤點及開放依法應公開之公開性資料：除網站登載 FAQ、機關活動、文宣品、出版品外，另主動開放無法規限制之業務資料如各項統計資料，以達資料開放目的。
 - 5.訂定本所網頁資料維護、更新作業程序要點，以落實網站之日常維護管理工作，強化網頁資訊之正確性、即時性。
-

6.本所指派專責人員定期維護、更新公所網站資訊內容與連結資料之正確性及有效性並配合市府進行網站檢測，於每季繳送網站檢核表。

(四) 提供分類檢索服務，增進網站便利性

- 1.依「各級政府機關機構與學校網站無障礙化檢測及認證標章核發辦法」第 5 條規定，本所網站標章有效期已於 106 年 4 月 2 日屆期，配合「網站無障礙規範 2.0 版」正式實施，下載「Freego2.0」，完成軟體檢測，並依「標章申請步驟」及遵守「無障礙人工抽測應注意事項」辦理標章申請登錄作業，唯本所網站係依附於市府網站底下，相關修改要件，仍須資訊中心協助，現階段為待市府與委外廠商確認修正點，本所旋即辦理標章重新申請事宜。
- 2.提供關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索之檢索服務。
- 3.本所機關網站首頁版面配置符合民眾需求、方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務，主選單統一於左側。

(五) 加強電話禮貌測試，提升服務親和程度

- 1.本所志工及同仁於民眾進入辦公場所時，即主動招呼民眾，並協助民眾檢查攜帶證件是否齊備、查閱各業務標準流程，並引導民眾至正確櫃檯或場所辦理。
- 2.本所開辦英文共學小組，提升同仁英文能力，以服務外籍人士等更廣大客群。
- 3.依 104 年 03 月 09 日府研綜字 1040225011 號函修訂臺南市政府為民服務電話禮貌測試紀錄表，與將軍區公所採互測互評。檢測成果提供予各單位主管檢討列管、列入年終考績參考，並於期末區務會議中提出報告案。
- 4.製作「臺南市佳里區公所接聽電話標準流程提醒小卡」，叮嚀同仁留意電話禮貌，另採總機輪班制，個別訓練當日值班人員，期盼提供更卓越服務

(六) 增強服務流程公開及主動回應程度

- 1.大門入口處設置各樓層平面位置圖，讓民眾迅速掌握正確洽辦窗口，並製作相關簿冊，公布標準處理流程。
- 2.於公所網頁中提供各業務單位職掌內容、電話及分機，以利民眾利用電話洽辦業務及查詢案件進度。
- 3 本所提供承辦案件查詢管道為現場、電話、網路查詢。
- 4.本所於受理案件後，即提供申請人回執聯，並明示案件查詢專線，並於業務單位收件聯上，註記「請承辦人於處理案件超過標準作業時間，主動告知申請人。」提醒承辦人適時告知申請人辦理情形。

(七) 強化施政宣導，多元服務行銷

- 1.提供「一次告知」服務，避免民眾來回補件情形，目前於服務台、各功能分工單一窗口皆放置一次告單，避免民眾再次遺漏證件。
- 2.本所服務台提供各式文宣品，如就業資訊、社福宣傳及導覽地圖等，並定期檢查是否過期；設立書報區，放置議會、市長政見、防災園區等資料；另設宣導資料架、防災宣導資料器、避難包展示於本所大廳，使民眾能以更便捷方式，獲得資訊。
- 3.辦理各項業務活動，透過多元化的傳播管道進行宣導，例如市府網站、本所網站、跑馬燈、公佈欄及走讀佳里之美 FACEBOOK 粉絲頁；另本所增設網頁-跑馬燈功能，民眾連上本所網頁，即能知曉施政重大訊息如市民卡申辦活動、防治登革熱訊息等。
- 4.參與、輔導、贊助各項公益、社區團體活動，且印製發送各項施政、活動等等宣傳簡章、傳單於活動場合宣導公所各項活動、市政政策及服務措施。

(八) 積極電子參與，多元服務管道

- 1.提供民眾意見反映及討論區如留言板、首長信箱、問卷調查、臉書粉絲團(走讀佳里之美)及市府線上即服務系統等電子參與基本服

務，除迅速回應、修正缺失外，亦發佈各項機關活動。

- 2.本所網站連結「臺南市政府資料開放平台」及「公共政策網路參與平台」，提供民眾參與途徑。

二、服務遞送

本所各課(室)業務性質不一、且各類臨櫃申辦業務種類繁多，民眾洽公時，可先至入口處服務櫃檯，由志工瞭解申辦業務後，引導至該業務之單一櫃台申辦。另各項社福業務，民眾不需親自到所辦理，逕洽該里里幹事到宅服務或至各里辦公處洽辦，期使民眾能獲得便捷、整合性服務，具體作法說明如下：

(一) 設置單一窗口，提高申辦速度

- 1.各課(室)依功能分工皆設有服務窗口，並裝設課室牌匾，標示各課(室)業務職掌，以利民眾洽詢業務，並設專人收件辦理。
- 2.本所於特殊情況(社會福利總復查、犬貓注射狂犬病疫苗及晶片植入等)成立機動櫃檯，以利民眾一進入本所，即能掌握洽辦位置。
- 3.簡化申辦手續，強化機關內部橫向聯繫，設置6個單一窗口，且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。

(二) 申辦案件流程簡化，提升服務便捷性

- 1.針對「推廣線上簽核分會功能」、「公文傳閱」及「登錄人民陳情案」進行流程簡化。
- 2.簡化申請書表格及減少應檢附之書證謄本，使用跨機關電子匣門系統(戶役政、地政……等電子匣門系統)調閱所須資訊。
 - (1)臺南市土地使用分區聯合發證系統：都市計畫土地使用分區(或公共設施用地)證明書申請無需檢附地籍圖及地籍謄本。
 - (2)全國社政資訊整合系統：社會福利案件免附戶籍謄本及財稅資料。

(3)戶役政系統：役政業務免附戶籍謄本。

(4)地政系統：查編與農業經營不可分離之使用土地申請無須檢附土地謄本。

(5)內政部移民署線上應用服務系統查閱入出境紀錄。

3.向市府民政局建議，現在沒有跨區服務，但建議提供跨區服務之事—愛心手鍊申請。

4.針對長者及行動不便者，里幹事到宅服務、社會課承辦員居家訪視，辦理社會福利及里民業務等。

(三) 推廣線上服務，善用電子設備

1.本所提供民眾申請書表下載、線上申辦等線上服務，目前共提供11項線上申辦業務。

2.線上申辦項置於本所網站頭版明顯處，民眾一進入本所網站，即可映入眼簾，以推廣線上申辦業務。

(四) 促進服務可近性，公所超商化

1.客製化服務：

(1)持續貫徹走動式服務：市民卡下鄉申辦、里幹事全人服務申辦社福卡。

(2)親近、便民的農地轉作休耕申報服務。

(3)優質所得稅申報服務。

(4)志工服務奉獻熱忱。

(5)提供貼心物品，供民眾使用：①輕便雨衣。②口罩及乾洗手。③手推車。④老花眼鏡。⑤醫藥箱。

(6)開發文創商品，如書籤、便條紙、農民曆等。

(7)設計「節約能源小叮嚀」、「接聽電話標準流程和應注意事項」、「中午值班人員提醒小語」。

(8)配合右側防災避難包宣導展示櫃，另加裝資料架，提供更多消防安全資訊。

- (9)依事成立機動櫃檯，以利民眾一進入本所，即能掌握洽辦位置。
- (10)替代役男服務社會，關心獨居老人及照顧弱勢小朋友。
- (11)跨區整合服務：圖書借閱證、歸鄉報到登記、替代役備役、退役證明書補發申請（限補發）、請領應徵（召）服兵役證明書、免役證明書補發、禁役證明書補發、役男出入境申請、兵籍調查申報登記、居家服務、身心障礙鑑定表申請、都市計畫土地使用分區(或公共設施用地)證明書申請、報稅服務、市民卡-一般卡申請服務、健保卡新辦或換發申請。
- (12)免附戶籍(地籍)謄本服務：都市計畫土地使用分區(或公共設施用地)證明書申請、社會福利申辦項目、役政業務、查編與農業經營不可分離之使用土地申請等。

2.在地特色服務：

- (1)社區營造整合平台運作
- (2)公民審議及參與式預算社區示範點
- (3)建構專屬於佳の幸福餐桌在地學
- (4)農村文化體驗深度之旅

3.專人全程服務：

- (1)市民卡-敬老卡申請。
- (2)低收入戶證明。
- (3)身心障礙手冊。
- (4)重陽節禮金。
- (5)發放物資。
- (6)重要文書(常備役/替代役徵集令、體位判定結果通知書、抽籤通知書、抽籤結果通知書)。
- (7)其它交辦事項：如民眾缺漏相片，遲未補件，由社會課協調里幹事到宅索取或拍攝後回所印出，以利後續申辦各項補助。

4.其他服務作法

(1)公私協力或異業結盟：結合社會資源或與私部門合作，延伸服務據點

- ①企業公司：援助更多弱勢家庭。
- ②慈善團體：發放救濟物資紓困弱勢家庭。
- ③寺廟：提供物資及慰問金予低收入戶、中低收入戶、特殊境遇家庭及弱勢兒少家庭等 4 類弱勢家戶。
- ④社團：社團法人臺南市佳里區漳洲社區發展協會、「我是佳里人」粉絲團、各社區發展協會社區營造。
- ⑤律師：本所提供免費法律諮詢服務。

(2)市民卡申辦行動櫃台，配合衛生所行動醫院，讓健檢民眾，亦可申辦市民卡，一次滿足 2 項需求，實施行動化服務。

5.突破成長：考量機關任務、服務對象及資源可運用程度後，排除各項不利因素，達成目標所展現之努力及成效。

(1)健保卡：原鄰近區域鄉親須至臺南市區申辦健保卡，本所與衛生福利部中央健康保險署推動「在地製發健保卡」計畫，服務在地民眾，大大降低民眾不便感。

(2)參與式預算：由本所爭取文化部補助後，成立跨課室社造小組，並選定示範區域，共 5 個社區，透過人民討論決定公共預算如何使用，經培力課程、提案說明書、住民大會、提案工作坊、區民投票、對外公布到執行，落實由下而上的民眾參與，讓公民更關心在地公共事物、凝聚社區共識。

6.優質服務：設定服務目標後，運用多元策略，提出更具挑戰性、吸引力及豐富性的服務措施。

積極推展社區閱讀風氣，由本區圖書館派員協助圖書與書架的募集，並指導社區志工編目與管理圖書，歷經半年的規劃與建置，漳洲社區圖書室終於完成基礎設置並可開始使用，今年度本所將於溪州社區，再度成立圖書室，逐步延伸觸角，達成「臺南愛讀

冊」目標。

三、服務量能

(一) 簡化內部作業流程，增進資料正確性

- 1.無紙化策略：各式會議及教育訓練，以 google 表單設計製作無紙化簽到及研習回饋單，供線上簽到及填寫問卷，簽到部分另作 QR code，與會人員自行上線簽到，除達紙張減量目標外，於事前節省簽到時間、事後核發學習時數皆更有效率。
- 2.預算線上簽證作業：減少核章數，並將傳統由人持送推算簿制度改為資訊系統登記，承辦人能瞭解職掌預算情形，更能節省紙張用量，亦增進工作效率及統計精確度。
- 3.登革熱防疫地圖：使用 google 地圖分享方式，以拍照打卡，由本所防疫人員協同定位，標註確診案例、空地、空屋、資源回收場，復查人員再依上述資料查察，減少紙張作用，工作效率提升。

(二) 培養創新思維，推動標竿學習

- 1.與將軍、西港等鄰近北門區域，成立「研考團隊」，針對市府推動各項政策，先行研討可行方法，試推動後，再相互分享及改善作法，以增進機關間學習效益與實際擴散效果。
- 2.向民政業務考核優良單位取經，調整辦公空間，營造更利於民眾洽公環境，讓民眾輕鬆瞭解市府政策、享受政府服務，非如衙門般難接近。

(三) 設立創新機制，組成腦力激盪團隊

訂定「臺南市佳里區公所創意提案制度實施要點」，激勵本所同仁主動積極，求新求變，檢討各項行政法規、作業流程之創新改革，以增進行政效率提升服務品質。

四、服務評價

(一) 落實民眾評核制度，改善機關服務滿意度

- 1.設置民眾滿意度調查表供洽公民眾填寫，並按其建議事項修正本所各措施，調查項目應包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等，另於本所書報區及各單一窗口櫃台設置 QRcode 連結滿意度調查表，讓民眾適時表達意見、本所即時掌握民眾輿情。
- 2.設計內部員工滿意度調查，針對內部同仁探討其工作的各項滿意度，以有系統地彙整同仁之意見，明白同仁最期望、重視的關鍵需求，並進一步檢視組織內部服務品質，以協助同仁工作能勝任愉快，並進而產生服務熱忱，提供民眾最佳服務。

(二) 建置陳情管道，有效處理民眾需求

- 1.本所陳情信件(含民眾意見箱、首長信箱、留言板、線上即時服務系統)，統一由研考員分案列管，指定辦理期限處理。
- 2.設有民意意見處理機制及標準作業流程-「臺南市佳里區公所人民陳情案件標準作業流程」，提供民眾相關資訊如作業流程、法令依據及使用表單，透明化政府資訊。
- 3.本所針對線上即時服務系統、留言板及首長信箱，迅速回覆，以趨進互動零時差，另於回覆信件結語加註連結本所人民陳情案件滿意度問卷調查，對處理結果進行滿意度調查。
- 4.針對民眾提出之建議、抱怨與新聞輿情，進而產出新服務措施：
 - (1)主動蒐集新聞報導與輿情反映事項，並通知相關業務單位妥善處理，增進服務績效。
 - (2)加強為民服務，設計「陳情案件管理系統」，並定期追蹤稽核處理情形。
 - (3)依反映事項，產生新服務措施以消弭民怨。

五、開放創新

(一) 多元開放參與，蒐集民眾需求

- 1.本所每年度於網站留言板、問卷調查、首長信箱及市府線上即時服
-

務系統，透過民意交流方式，蒐羅服務需求。

- 2.配合西拉雅夜祭，辦理農村文化體驗深度之旅，讓民眾實際體驗阿立祖夜祭文化活動，可立即提供回饋予工作人員，適時解說及修正，共同參與服務設計。
- 3.爭取公民審議及參與式預算、舉辦社區會議及「操盤手團隊」會議，廣納意見，取得共識後執行；從此過程擔任公部門角色的我們，亦能得知民眾基本需求面。

(二) 構思創意服務，深植服務心

- 1.服務流程整合及免附戶籍(地籍)謄本服務：圖書借閱證、歸鄉報到登記、替代役備役、退役證明書補發申請(限補發)、請領應徵(召)服兵役證明書、免役證明書補發、禁役證明書補發、役男出入境申請、兵籍調查申報登記、居家服務、身心障礙鑑定表申請、都市計畫土地使用分區(或公共設施用地)證明書申請、報稅服務、市民卡-一般卡申請服務、健保卡新辦或換發申請；都市計畫土地使用分區(或公共設施用地)證明書申請、社會福利申辦項目、役政業務、查編與農業經營不可分離之使用土地申請等。
- 2.結合社會資源或與私部門合作，延伸服務據點：與本區企業公司、慈善團體及寺廟合作，援助更多弱勢家庭；和社區及臉書粉絲團發展社區營造；跟律師簽訂契約，提供免費法律諮詢服務。
- 3.持續貫徹走動式服務：市民卡申辦行動櫃台、里幹事全人服務申辦社福卡、農地轉作休耕申報服務。
- 4.提高服務便捷性：所得稅申報、志工服務、提供貼心物品(輕便雨衣、口罩及乾洗手、手推車、老花眼鏡及醫藥箱等)、開發文創商品(書籤及便條紙)、防災避難宣導資料架，依事成立機動櫃檯及替代役男服務社會。
- 5.在地特色及專人全程服務：配合本區社區營造計畫，發揚在起特色；里幹事專人化，提供全程服務，如市民卡-敬老卡申請、低收

入戶證明、身心障礙手冊、重陽節禮金、發放物資、重要文書(常備役/替代役徵集令、體位判定結果通知書、抽籤通知書、抽籤結果通知書)及其它交辦事項：如民眾缺漏相片，遲未補件，由社會課協調里幹事到宅索取或拍攝後回所印出，以利後續申辦各項補助。

參、管考規定

一、平時查核：

- (一) 每週定期進行公文稽催管制作業，督促承辦人辦理公文展期或辦理期限逾 30 日者，須填報專案管制申請流程表，以管控進度、提升為民服務績效。
- (二) 結合區務會議確實檢討改進為民服務工作，並就各課(室)辦理不定期查核，方式含首長信箱、電話禮貌測試分數及問卷調查結果。

二、年度查核：

配合市府辦理年度服務品質獎評獎期程，辦理推薦參選「政府服務品質獎」事宜。

肆、未來努力方向

作為第一線服務機關，本所深知為民服務的重要性，因此如何教導每一位第一線服務人員在面對民眾時，能以謙和有禮的態度、真誠的同理心來對待每位洽公者，是本所未來持續努力的方向，亦期許能不斷創造感動服務，進而走向超感動服務的終極目標，承諾作法說明如下：

一、舉辦員工教育訓練，創造自我實現

透過教育訓練，同仁可吸取講師的個人經驗、分享彼此想法，而達到認同服務本身，了解到真正的服務是發自心底，殷切地希望對方

得到友善回應，進而竭盡所能地協助民眾解決問題，實現自我心中的真善美。

二、宣導正確服務理念，改變服務作為

利用各種員工開會場合(區務會議、里幹事會報、員工會議)，宣揚正確的服務作法並表揚服務態度優良員工，藉由「效仿」，學習「楷模」，導正過去固著之刻板印象，念茲在茲皆須以民為本，強化以民眾為中心的服務導向。

三、改善辦公廳舍設施，提升民眾洽公品質

為維護民眾洽公安全，本所每年度實施行政設備汰換總檢討，檢視應增設的便民設備以及定期維護、檢測各項行政設備之安全性，提供給民眾適宜的環境、優質的服務動線。

四、善用社會資源，振奮全體士氣

本所目前合作的社會資源有志工服務、替代役男以及勞務役，期待未來能與企業團體合作，替本所注入一股新的活力，使本所服務作法能回應民意、更順應潮流。

五、建立跨課室網絡，破除本位主義

辦理各項人民申請案時，不以課室屬性分派業務，而以全方位角度來看待，視解決民眾問題為首要任務，形成行政團隊，團員本著行政一體互相協助，盡全力維護民眾權益，讓洽公者申辦業務時，更省時、省力。

伍、附件

提升服務品質實施計畫預期目標表（詳如附件 1）

臺南市佳里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. 業務標準流程訂定比率提升 3 階段：修正期→增加期→確認期，3 期末提報區務會議報告。 2. 針對人民申請案件訂有處理期限，設公文催辦簿，配合公文處理月報及公文存查抽查紀錄，務必於處理時限內完成。 3. 同仁每年至少進修與業務相關 1 門學科，並提交測驗結果，以確保執行成效。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立業務標準作業流程及處理時限，維持服務措施處理一致性。 2. 確保資訊提供正確性，適時檢討改進流程及作業方式。
		服務友善	<ol style="list-style-type: none"> 1. 推動辦公室綠美化並提供舒適、明亮、整潔、具特色的洽公環境。 2. 設置雙語化課(室)標示牌、服務項目、服務人員名牌及方向引導等各類服務標示，申辦動線妥適規劃，使民眾能以最迅速的速度找到申辦窗口。 3. 提供各式設施及使用說明與注意事項。 4. 提供替代性或創意性設備，如飲水機過濾水收集供澆花、廢棄花瓶改裝為愛心傘架等。 5. 服務銀髮族，提供老花眼鏡及量血壓服務。 6. 本所網站公開機關基本資料等重要資訊另開放各課(室)承辦人員張貼法令、政令宣導及活動訊息。 7. 依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於網站，設「政府資訊公開專區」。 8. 提供各式文件，包含 ODF 格式，以應開放文檔格式。 9. 主動盤點及開放依法應公開之公開性資料：除網站登載 FAQ、機關活動、文宣品、出版品外，另主動開放無法規限制之業務資料如統計資料。 10. 訂定本所網頁資料維護、更新作業程序要點。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供優質、安全、方便的洽公環境及完善的服務設施。 2. 主動公開資訊，提供民眾關於組織職掌與服務措施內容等重要資訊，以及定期維護、更新資訊的正確性，以維機關之公信力。 3. 提供資訊檢索，節省民眾資訊搜尋時間。 4. 確保服務人員親切、主動的協助民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。 5. 建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象。 6. 透過各項施政措施宣導，讓民眾知道公所提供了哪些服務，拉近民眾與公所的距離，提升民眾對於本所施政及服務的認知與回應。 7. 提供民眾多種管道的問題反映及資訊的接收。 8. 建立申辦案件查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。

構面指標	項目	具體作法	預期目標
		<ol style="list-style-type: none"> 11. 指派專人定期維護並配合市府進行網站檢測，於每季繳送網站檢核表。 12. 本所網站標章有效期已於 106 年 4 月 2 日屆期，配合市府與委外廠商確認修正點期程，本所辦理標章重新申請事宜。 13. 提供關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢。 14. 本所機關網站首頁版面主選單統一於左側，以方便查詢。 15. 主動招呼民眾，並協助民眾檢查攜帶證件是否齊備、查閱各業務標準流程，並引導民眾至正確櫃檯或場所辦理，並開辦「英文共學小組」，訓練同仁英文能力。 16. 與將軍區公所採電話禮貌互測互評。檢測成果於期末區務會議中提出報告案。 17. 大門入口處設置各樓層平面位置圖，並公布標準處理流程。 18. 於公所網頁中提供各業務單位職掌內容、電話及分機。 19. 本所提供承辦案件查詢管道為現場、電話、網路查詢。 20. 本所於受理案件後，即提供申請人回執聯，並提醒承辦人適時告知申請人辦理情形。 21. 提供「一次告知」服務，於服務台、各功能分工單一窗口皆放置一次告單。 22. 本所服務台提供各式文宣品，並定期檢查是否過期；另設立書報區及宣導資料架於本所大廳，使民眾能便捷地獲得資訊。 23. 辦理各項業務活動，透過市府網站、本所網站、跑馬燈、公佈欄、網頁-跑馬燈及走讀佳里之美 FACEBOOK 粉絲頁等管道進行宣導。 24. 參與、輔導、贊助各項公益、社區團體活動， 	

構面指標		項目	具體作法	預期目標
服務遞送 (300)			<p>且印製發送各項施政、活動…等宣傳簡章、傳單於活動場合宣導公所各項活動、市政政策及服務措施。</p> <p>25. 提供民眾意見反映及討論區如<u>留言板</u>、<u>首長信箱</u>、<u>問卷調查</u>、<u>臉書粉絲團(走讀佳里之美)</u>及<u>市府線上即時服務系統</u>等電子參與基本服務，除迅速回應、修正缺失外，亦發佈各項機關活動。</p> <p>26. 連結「臺南市政府資料開放平台」及「公共政策網路參與平台」。</p>	
		服務便捷	<p>1. 各課(室)依功能分工皆設有服務窗口，並裝設課室牌匾，標示各課(室)業務職掌。</p> <p>2. 本所於特殊情況成立機動櫃檯，以利民眾一進入本所，即能掌握洽辦位置。</p> <p>3. 簡化申辦手續，強化機關內部橫向聯繫，設置 6 個單一窗口。</p> <p>4. 針對「推廣線上簽核分會功能」及「登錄人民陳情案」進行流程簡化。</p> <p>5. 簡化申請書表格及應檢附之書證謄本，使用跨機關電子匣門系統(戶役政、地政……等電子匣門系統)調閱所須資訊。</p> <p>6. 向市府民政局建議，愛心手鍊申請應可提供跨區服務。</p> <p>7. 針對長者及行動不便者，里幹事到宅服務、社會課承辦員居家訪視，辦理社會福利及里民業務等。</p> <p>8. 本所目前共提供 11 項線上申辦服務。</p> <p>9. 線上申辦服務置於頭版，供民眾迅速連結。</p>	<p>1. 以各課室窗口服務為基礎，清楚指示職掌範圍及簡化各項書表，徹底實行業務分工，以縮短洽辦時間。</p> <p>2. 便利民眾相關資訊的取得及資料的準備。</p>
		服務可近性	<p>1. 客製化服務： (1)持續貫徹走動式服務。 (2)親近、便民的農地轉作休耕申報服務。</p>	針對地區特性，提供在地化、客製化服務，並由內部整合，給予專人全程服務。

構面指標		項目	具體作法	預期目標
			(3)優質所得稅申報服務。 (4)志工服務奉獻熱忱。 (5)提供貼心物品，供民眾使用。 (6)開發文創商品。 (7)設計各式小卡提醒同仁。 (8)加裝資料架，提供更多消防安全資訊。 (9)依事成立機動櫃檯。 (10)替代役男服務社會。 (11)跨區整合服務及免附戶籍(地籍)謄本服務。 2. 在地特色服務：社區營造整合平台運作、公民審議及參與式預算社區示範點、建構專屬於佳の幸福餐桌在地學及農村文化體驗深度之旅等。 3. 專人全程服務：市民卡-敬老卡申請、低收入戶證明、身心障礙手冊、重陽節禮金、發放物資、重要文書等。 4. 其他服務作法： (1)公私協力或異業結盟：企業公司、慈善團體、寺廟、社團及律師。 (2)行動化服務：配合衛生所行動醫院，成立市民卡申辦行動櫃台。	
		服務成長及優化	1. 健保卡：與衛生福利部中央健康保險署推動「在地製發健保卡」計畫，服務在地與鄰近鄉親。 2. 參與式預算：由本所爭取文化部補助後，成立跨課室社造小組，並選定示範區域，透過人民討論決定公共預算如何使用，落實由下而上的民眾參與，讓公民更關心在地公共事物、凝聚社區共識。 3. 社區圖書室：由本區圖書館派員協助指導社區志工編目與管理圖書，先完成漳洲社區圖書室，今年度本所將於溪州社區，再度成立圖書室，逐步達成「臺南愛讀冊」目標。	運用優勢、克服劣勢，達成機關自我成長及優質服務目標。
	服務量能	內部作業簡化	1. 無紙化策略：各式會議及教育訓練，採用電子簽	客觀進行評估，期望以最少的成本，

構面指標		項目	具體作法	預期目標
	(200)		<p>到，除達紙張減量目標外，於事前節省簽到時間、事後核發學習時數皆更有效率。</p> <p>2. 預算線上簽證作業：減少核章數及節省紙張用量，增進工作效率及統計精確度。</p> <p>3. 登革熱防疫地圖：使用 google 地圖分享，標註確診案例、空地、空屋、資源回收場，復查人員再依上述資料查察。</p>	達到服務民眾的最大效能。
		服務精進機制	<p>1. 與將軍及西港等鄰近北門區域，成立「研考團隊」，增進機關間學習效益與實際擴散效果。</p> <p>2. 向民政業務考核優良單位取經，調整辦公空間，營造更利於民眾洽公環境。</p> <p>3. 訂定「臺南市佳里區公所創意提案制度實施要點」，激勵本所同仁主動積極，求新求變，檢討各項行政法規、作業流程之創新改革，以增進行政效率提升服務品質。</p>	訓練創新思考，將創新服務提供作為其他機關標竿。
	服務評價 (200)	服務滿意情形	<p>1. 設置民眾滿意度調查表供洽公民眾填寫，並按其建議事項修正本所各措施。</p> <p>2. 設計內部員工滿意度調查，針對內部同仁探討其工作的各項滿意度，以協助同仁工作能勝任愉快，並進而產生服務熱忱，提供民眾最佳服務。</p>	分析調查結果，改進服務缺失及了解民眾及內部同仁需求，以為施政參考。
		意見回應處理情形	<p>1. 本所設有民眾意見處理機制，所有陳情信件(含民眾意見箱、首長信箱、留言板、線上即時服務系統)，統一由研考員分案列管，指定辦理期限處理。</p> <p>2. 設有民意意見處理機制及標準作業流程-「臺南市佳里區公所人民陳情案件標準作業流程」。</p> <p>3. 針對各式管道迅速回覆，並於結語加註連結本所人民陳情案件滿意度問卷調查，對處理結果進行調查。</p> <p>4. 針對民眾提出之建議、抱怨與新聞輿情，進而產出新服務措施：主動蒐集新聞報導與輿情反映事</p>	<p>1. 以顧客為導向，建立公開管道接受民意，並重視興革建議及陳情案件。</p> <p>2. 隨時掌握民意脈動，契合民眾需求，針對建議案件，建立雙向溝通管道。</p>

構面指標		項目	具體作法	預期目標
			項、設計「陳情案件管理系統」以及新服務措施消弭民怨。	
整體評核構面	開放創新 (100)	開放參與	<ol style="list-style-type: none"> 1. 民意交流：網站留言板、問卷調查、首長信箱及市府線上即時服務系統。 2. 農村文化體驗深度之旅，立即回饋，共同參與服務設計。 3. 透過公民審議及參與式預算、社區會議及「操盤手團隊」會議，廣納意見。 	運用各種多元途徑，廣納民眾意見，提高參與程度，共創機關與民眾合作契機。
		創新性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務流程整合及免附戶籍(地籍)謄本服務。 2. 結合社會資源或與私部門合作，延伸服務據點。 3. 持續貫徹走動式服務。 4. 提高服務便捷性。 5. 在地特色及專人全程服務。 	持續推動創意服務，將貼心服務深根於本所同仁，以感動民眾為目標，最終成為公所常態業務。

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：

主任秘書：

機關首長：