

「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 107 年 4 月

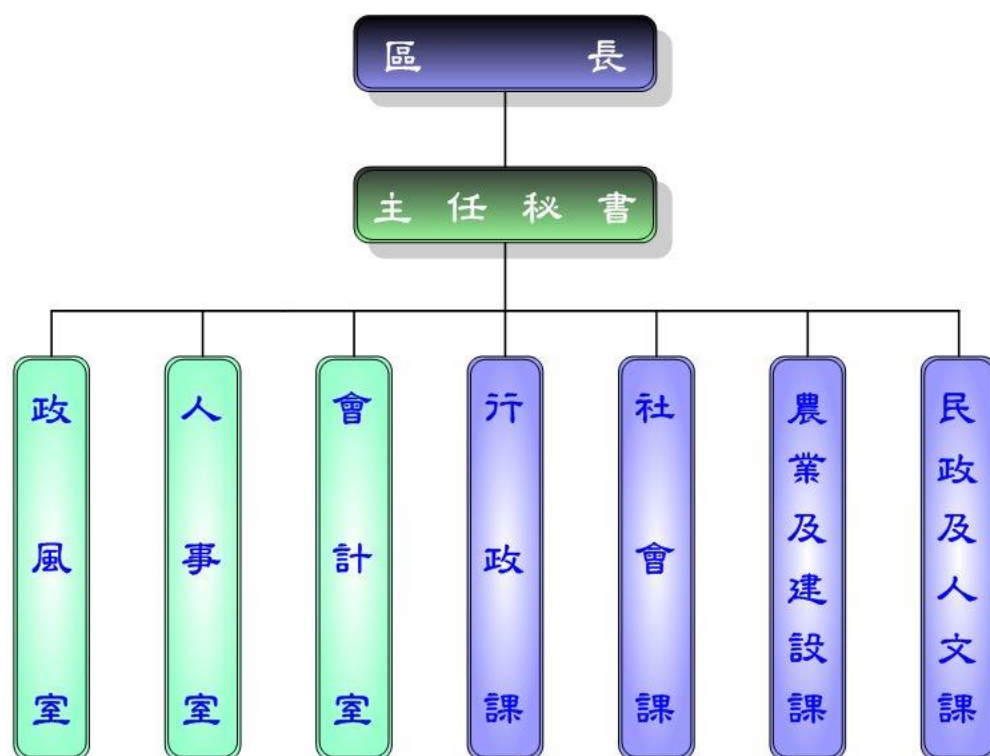
目 錄

基本資料.....	1
壹、機關業務現況簡介.....	2
一、機關業務項目及概況.....	2
二、所轄地區及服務對象特色.....	3
三、推動為民服務之挑戰.....	4
貳、服務績效.....	5
一、基礎服務.....	6
(一) 服務一致及正確.....	6
(二) 服務友善.....	7
二、服務遞送.....	11
(一) 服務便捷.....	11
(二) 服務可近性.....	14
(三) 服務成長及優化.....	17
三、服務量能.....	20
(一) 內部作業簡化.....	20
(二) 服務精進機制.....	21
四、服務評價.....	21
(一) 服務滿意情形.....	21
(二) 意見回應處理情形.....	22
五、開放創新.....	22
(一) 多元開放參與，蒐集民眾需求.....	22
(二) 構思創意服務，深植服務心.....	23
參、管考規定.....	24
一、平時查核.....	24
二、年度查核.....	25
肆、未來努力方向.....	25
一、舉辦員工教育訓練，創造自我實現.....	25
二、宣導正確服務理念，改變服務作為.....	25
三、改善辦公廳舍設施，提升民眾洽公品質.....	26
四、善用社會資源，振奮全體士氣.....	26
五、建立跨課室網絡，破除本位主義.....	26
伍、附件.....	26
臺南市佳里區公所提升服務品質實施計畫預期目標表.....	27

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	113,574 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、機關業務現況簡介

一、機關業務項目及概況

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；預防及查處事項、公務機密及機關安全維護等工作。

課	室	業	務	職	掌
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。			
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。			
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。		
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。		
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	掌理本所政風預防及查處事查處事項、公務機密及機關安全維護等工作。



二、所轄地區及服務對象特色

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重要樞紐，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，位居大北門區 6 區之樞紐位置，為該區域人口數最多，亦為最繁榮的地方。

目前行政區域劃分共 16 里；257 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、龍安里、蚶寮里、通興里、頂廊里、嘉福里、海澄里、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：

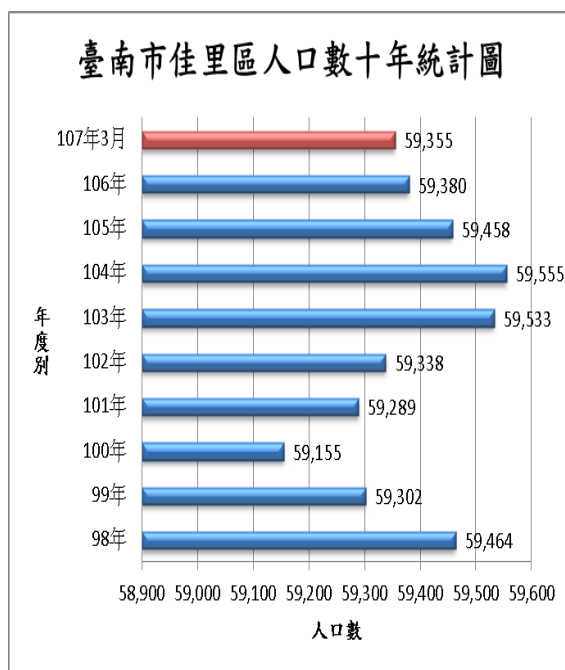
里 別	戶 數	人 口 數	里 別	戶 數	人 口 數
東 寧 里	1,005	2,241	佳 化 里	840	2,421
忠 仁 里	1,160	3,370	佳 興 里	872	2,428
鎮 山 里	2,137	6,608	營 溪 里	438	1,181
建 南 里	1,778	5,007	海 澄 里	884	2,549
南 勢 里	1,857	5,231	下 營 里	737	2,069
安 西 里	2,358	7,313	塭 內 里	1,138	3,144
文 新 里	2,101	6,509	民 安 里	615	1,791
六 安 里	1,783	4,788	子 龍 里	1,010	2,705
總 計				20,713	59,355

(107 年 4 月資料)

三、推動為民服務之挑戰

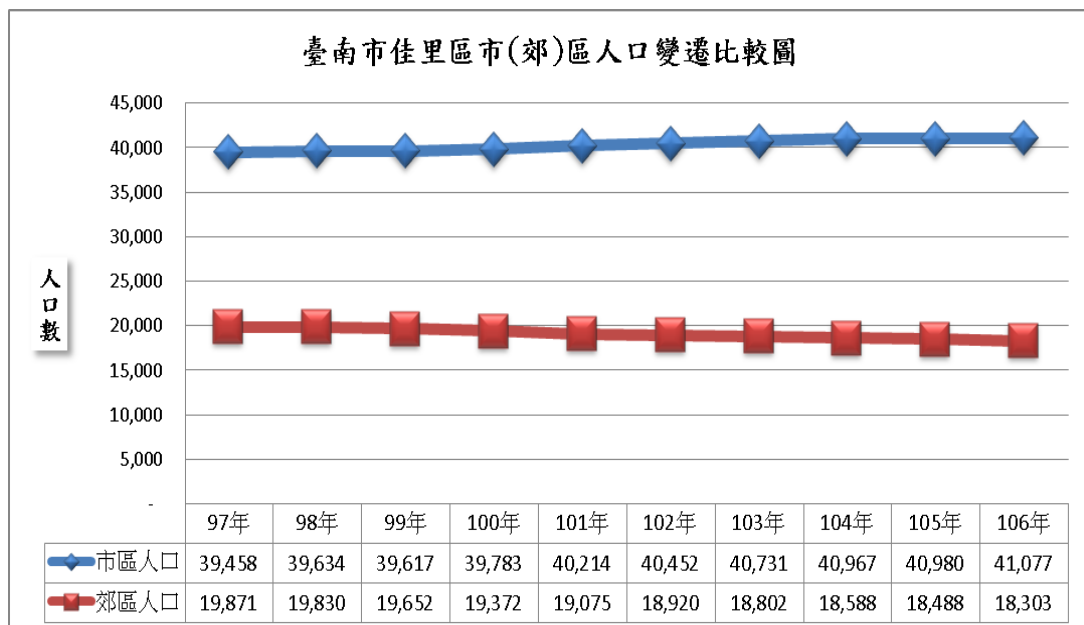
佳里區目前人口數為 59,355 人，市區內 8 里(東寧、忠仁、鎮山、建南、南勢、安西、文新、六安)的人口數為 41,087 人，占了全區人口的 6 成 9，這 6 成 9 的人口多為青壯年人口、從事工商、服務業；餘 3 成 1 為幼童及高年齡長者，多居住於郊區，從事農耕業。

依 10 年(民 98 至 107 年 3



月)人口資料顯示-臺南市佳里區人口數十年統計圖(詳見上頁)，本區人口數於民 98 年後先遞減後再緩慢爬升，人口具逐漸外移傾向，105 年後人口再度減少，但探究其深層情形，實為市區人口漸增，而郊區人口漸減；按里鄰調整前資料，97 年至 106 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、通興里、蚶寮里、龍安里、子龍里及民安里)，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，衍生隔代教養、教育城鄉差距、公共事務冷漠及缺乏整合行銷農產品等問題，本所面臨的挑戰為：

- (一) 市區外孩童閱讀機會少問題
- (二) 本區觀光資源雙語化不足問題
- (三) 居民對公共事務冷感問題
- (四) 民眾對於公民審議的不熟悉問題
- (五) 佳里糖鄉逐漸凋零問題



貳、服務績效

一、基礎服務

(一) 服務一致及正確

1. 申辦業務標準作業流程訂定情形

(1) 比率提升 3 階段：

①4~6 月：檢查原 40 項標準作業流程，修正過期法令等。

②7~9 月：針對新業務項，增加各課(室)業務標準作業流程。

③10~12 月：確認訂定比率已達 100%。

(2) 每階段期末，於區務會議中提出報告案，並檢討辦理期限及探討是否具遺漏業務項。

2. 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，由收發人員每日先以電話催辦，再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. 服務人員專業度：涉及民眾生命財產安全業務及配合市府第二官方語言計畫，本所每年安排訓練課程，並於訓後測驗，確保專業度，辦理訓練如下：

(1) 107 年上(下)半年度自衛消防編組訓練(含 AED、CPR 及防火演練)測驗

(2) 登革熱孳清測驗

(3) 公務英文測驗

4. 其他：

(1) 內部控制制度：本所依據風險滾動評估結果，並衡量業務之重要性，選定 16 項作業項目納入控制，務必按各作業程序流程及說明執行，確保正確，且為持續有效運作，每年至少辦理一次自行評估及內部稽核，並由首長簽署「內部控制聲明書」，公告

於本所網站，以符政府資訊公開政策。

(2)職能稽核：調查、評估本所各單位執行各項計畫或政策及其指定職能之效率，並防止舞弊或無效率之情形發生，項目如下：

- ①資訊安全稽核。
- ②政風查核(含廉政風險評估)。
- ③政府採購稽核。
- ④工程施工查核。
- ⑤定期檢討內部控制機制。

(二)服務友善

1.服務設施合宜程度

- (1)高度適宜的宣導資料架：考量身障者及高齡民眾權益，本所設計低高度資料架，民眾取得資料容易。
- (2)電力補給的緊急充電站：民眾至本所洽公時，可至手機充電站補充電力，以解決電力不足問題並連絡緊急事項，並考量失竊問題，提供隔間並給予鑰匙上鎖，民眾可安心洽公。
- (3)環保節能的發光二極體(LED)先進照明設備：預計 107 年 7 月底完成汰換，除更節能外，未來以遠端控制本所於下班後尚開啟電源，一指關閉更省效率，打造佳里公所為台南示範點。
- (4)綠意盎然的書報區：擺設供民眾上網電腦、報紙及雜誌，並配合轄內光暉幼稚園畫作展覽計畫，營造出最適宜的舒適環境。
- (5)配備齊全的書寫區：提供各項文具用品以及書寫範例，提供民眾良好書寫環境。
- (6)節能減碳的環保設施：飲水機過濾水洽請廠商施作導流管線，引入大儲水桶，供澆花及日常清潔活動，另以廢棄花瓶改裝為愛心傘架，亦供給民眾下雨天放置雨傘用。
- (7)通過認證的 AED 安心場所：委請佳里區衛生所專業授課，指導全體員工實地練習 AED 及 CPR 操作，期能培養員工簡易急救

技能，並於 107 年申請 AED 安心場所認證，經衛生局審核通過，並核發 AED 安心場所認證證書。

(8)高齡友善的長者服務櫃檯：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。

(9)法律識庫的調解室等候區：本所重新規劃調解等候區，備有桌椅，除可進行初步協商外，提供法律知識海報，供民眾初步瞭解自身權益。

(10)英文嘛耶通的「English Service」(外籍人士服務櫃台)：本所開辦英文共學小組，共 40 場次，提升同仁英文能力，以服務外籍人士等更廣大客群；與本所設有「English Service」櫃台相互配合，提供外籍朋友諮詢相關事宜如觀光旅遊、交通等，由本所全體同仁竭誠協助，盡善賓主之誼。

2.網站使用便利性

(1)本所機關網站首頁版面配置，主選單統一於左側，民眾查找資料容易。

(2)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，配合「網站無障礙規範 2.0 版」正式實施，本所已取得最新無障礙標章，等級為 AA 級。

(3)提供關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索之檢索服務。

(4)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。

(5)本所指派專責人員定期維護、更新公所網站資訊內容，確保連結資料之正確性及有效性，並每週進行網站連結測試，配合市府進行網站檢測，於每季繳送網站檢核表。

3.服務行為的友善性

(1)依 107 年 1 月 15 日國發會社字第 107130028 號函訂定電話禮貌測試量表，與將軍區、七股區公所採互測互評。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。

(2)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。

(3)依據市府「推行為民服務工作電話禮貌測試實施計畫」，配合研考會考核作業，針對其彙整之缺失，於員工會議中報告，請各同仁配合修正作法，往優等目標邁進。亦利用集會時間向同仁宣導為民服務、感動服務之重要性，並實施以下研習，以強化電話禮貌：

①「新進同仁電話禮貌」研習

②「單一窗口暨電話禮貌為民服務研習」

4.服務資訊透明度

(1)資訊公開

①於機關內及公所網頁中提供各業務單位職掌內容、電話及分機-「各承辦人工作職掌及電話分機表」，以利民眾電話洽辦業務及查詢案件進度。

②設置業務標準及流程公開區，展示業務標準流程及職掌分機卷宗，公開閱覽並置放老花眼鏡架、便條紙，提升服務流程透明度。

③新增設書寫區，提供各式文具及常見表單範例，提供民眾查閱或應用。

④本所網站建置「主動公開資訊」專區，提供政府資訊公開法第7條規定主動公開之項目。

(2)資料開放

①本所網站提供「公開資料」及「統計資料」項目，提供多項資料開放統計資料(個人資料保護、國家賠償事件收結統計、

預算及決算書、內部控制制度、農機代耕名冊、調解委員名冊、預告統計資料發布時間表、統計年報、兩性統計專區、公務統計方案、地方發展經費運用情形、實物愛心銀行-佳里分行)，並以開放性文件格式提供，讓民眾可自由下載再利用。

- ②並配合臺南市政府資料開放平台，目前除提供予該平台災害避難收容場所及防備災民生物資儲放處所、沙包領放點及聯絡窗口、區公所業務聯絡窗口資料及區內各里發展經費運用，本所網站亦建置「開放資料專區」，讓市民能擁有更多元且完整的開放資料，便利於下載及利用。

(3)案件查詢管道

- ①本所提供承辦案件查詢管道為現場、電話、網路查詢。
- ②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。

5.其他

本所以「一馬當先」之姿，將各式政令及政府資訊以最快速度及適當方式傳遞予民眾：

- (1)「一」次告知單：製作本所通用一次告知單；而社會福利因補助種類繁多，依申請類別，製作多式一次告知單，避免民眾來回補件。

(2)「馬」拉松式宣導

- ①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。
- ②FACEBOOK(走讀佳里之美、佳里圖書館、佳里羽球館)，除迅速回應、修正缺失外，亦發佈各項機關活動。

(3)防災防疫小「當」家

①設計防災宣導資料架與避難包展示相互呼應，提供民眾更多元防災資料。

②辦理各項活動時，活動開始前，與民眾進行登革熱、地震及颱風常識 Q&A 有獎徵答，藉此將防災防疫訊息深入民眾日常生活。

(4)里鄰急「先」鋒：由里幹事扮演急先鋒角色，立即遞送公文書及相關宣導海報，並將重要資訊公告於社區公佈欄。

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) 服務便捷

1.建置單一窗口服務

(1)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。

(2)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，目前共設置 6 個單一窗口。

2.減除申辦案件需檢附之書表謄本：使用跨機關電子查閱系統調閱所須資訊，取代民眾自帶紙本之不便。

(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：目前已與社會福利系統配合，更易取得相關資訊。

3.開發線上申辦服務：配合市府線上簽核計畫，已盤點區公所共通性申辦業務，以民眾需求優先為主，進行表單、流程一致化，未來納入線上申辦整合系統，達成一處申辦各處服務之簡政便民目標。

(1)107 年 2 月 27 日完成本所共通性人民申請案件盤點作業。

(2)107 年 3 月 23 日第一線服務機關(區公所)共通性申辦業務盤點作業會議

(3)4 月底前完成系統版面微調、「共通性人民申請案件項目」資料訂正暨上架（各區公所原有資料下架）提供民眾查閱。

(4)7 月底前完成「共通性人民申請案件項目」簡易受理(含自動分案)上線。

4.其他服務作法

(1)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。

(2)簡化申辦手續，強化機關內部橫向聯繫，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，目前里幹事洽辦之社會福利種類計有：

類別	社會福利及社會救助事項
社會救助類	低收入戶調查、辦理
	中低收入戶調查、辦理

	申辦馬上關懷急難救助
	申辦急難救助(市及衛福部)
	申辦急難救助(民間公益團體)
	申辦醫療補助
	申辦傷病住院看護費用補助
	申辦收容、養護照顧服務
	申辦弱勢家庭住宅改善
老人福利類	申辦中低老人生活津貼
	申辦中低老人特別照顧津貼
	老人改善住宅設施補助
	獨居老人緊急救護通報
	預防失智老人走私愛心手鍊
	申辦老人營養餐飲
	申辦老人長期照顧服務(居家服務)
身心障礙福利類	申辦身心障礙者生活津貼
	申辦身障者日間照顧及住宿式照顧
	申辦身心障礙者營養餐飲
	申辦失能身心障礙者居家服務
	申辦低收入身心障礙者租賃房屋租金補助
婦女及兒童少年福利類	申辦經濟弱勢家庭兒童及少年生活津貼
	申辦特殊境遇家庭扶助生活津貼
	申辦特殊境遇家庭子女身分證明(減免學雜費)

里幹事一接獲上述社會申請案後，將與業務單位社會課進行審核，並連結各方慈善、宗教團體之人力，幫助社會上需要救助之弱勢民眾。例如：至里內向民眾拿取身份證、相片協助申辦社福卡-敬老卡，領取製完之敬老卡，併同身份證送還里內民眾。

（二）服務可近性

1.在地化服務

（1）人文精彩盡在佳

- ①走讀佳里之美：設計專屬觀光旅遊網頁及摺頁地圖，吸引人潮進入本區，帶領觀光客認識佳里，體驗新糖區之美，提升本區經濟力。
- ②農村心體驗 佳里心體驗：規劃農村旅行摺頁地圖，帶領大家用腳體驗這塊土地，用心聆聽他們的故事，享受佳里人的熱情；協助社區辦理農村文化體驗深度之旅，新農人不僅回鄉返巢，也成功帶動高齡生產者事業第二春。
- ③辦理特色體育競賽、寒暑期育樂營及扶植其他運動項目：向體育處申請經費，辦理本區特色體育競賽項目，並配合轄內之體育場館如羽球館、網球場，發揚在地運動。
- ④森林裡的圖書館：位於林木扶疏的佳里公園內，得天獨厚的自然環境使它成為一座『森林裡的圖書館』；館舍的設計極重採光，以玻璃窗取代牆面，於館內閱讀，就如同置身於森林一般放鬆。
- ⑤魅力商圈：輔導連結特色產業、地方節慶、及休閒體驗三者，創造具亮點商圈，未來朝向利用在地特色與廟宇文化，結合本區外圍資源，創造佳里商圈魅力。
- ⑥開發文創商品：人文特色書籤及便條紙，今年度計畫產出文化社造出版品，能替佳里留下特色的社區文化寫實及社造經驗脈絡，達到記錄過去、傳承經驗及展望未來的功能。。

(2)安心社福好佳在

- ①邊緣戶列冊追蹤：各項社會福利補助不符合名單本所已列冊追蹤，依實際狀況媒合社福團體。
- ②破損房屋修繕專案：於區務會議中，針對獨居老人設立專案，協助估價修繕房屋。
- ③暖心替代役：辦理替代役役男溫馨關懷學童寒期課後照顧活動，特別安排童子軍技能體驗、農事體驗、社區巡禮、關懷社區長輩，另於農曆春節前夕，協助華山社會福利慈善基金會辦理替代役添愛送年菜活動。

(3)我佳就是你家

- ①高齡長者貼心服務：**高齡友善櫃台**由專人服務，協助量血壓、申辦健康卡；**輔助輪椅**協助不良於行民眾，可舒適洽公；**適宜高度宣導資料架**，長者及身障者可輕易拿取文宣資料；**老花眼鏡**，與本區眼鏡業者好亮眼鏡行合作，以利民眾書寫各項文件；**雙愛心鈴**，原愛心鈴(坡道前)標示因日曬褪色，重新再製、換新妝；側門(坡道上來後)亦增設愛心鈴，提醒志工及同仁須幫乘坐輪椅輔具者敞開大門並設高齡友善服務櫃台，由專人服務。
- ②中午不打烊門市：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。
- ③志工服務隊：編組協力公所引導服務並以民眾角度提供本所意見，並於愛心鈴響起，起身幫忙開門協助行動不便者洽公，並提供提供貼心物品(輕便雨衣、口罩及乾洗手、手推車、老花眼鏡及醫藥箱)，供民眾使用，使民眾備感溫馨。

(4)宜居宜佳好品質

- ①宗教活動優質化：邀集民政局、環保局、消防局及警察局進行工作宣導及法令說明，針對意見立即回饋，並請廟方配合鞭炮減量施放，共同提升廟會活動優質化。
- ②登革熱巡查小組：各課室編組（2 天 / 週，2 人 1 組共 4 組 / 天，大雨過後，連續孳清），搭配里長及社區志工排定至各里巡查及衛教。
- ③道路巡查小組：由本所主動巡查及搭配市府為民服務專線「1999」，推動道路平整計畫，另建立各轄區現場連絡人員名單，以迅速反應並處理民眾及各機關通報之路面坑洞案件。

2.專人全程服務

- (1)市民卡-敬老卡申請：體恤年長者，由里幹事前往收取身份證回所申辦並記錄領卡日期，並於指定日期再向民眾收取身分證、回所領卡後，敬老卡併同身份證交還民眾。
- (2)中低/低收入戶證明：民眾因工作之故，無法親辦或午休時段可洽公，但本所中午值班時段，僅留有人力收件，可委由里幹事代替申辦後送至民戶。
- (3)身心障礙手冊：經鑑定通過之身心障礙者，由市府發給身心障礙手冊，本所里幹事持送至民眾家中，體貼身(心)障者不便。
- (4)重陽節禮金：針對無銀行帳號之長者，請其在家中等候，里幹事將親自到府致贈並表達關心。
- (5)發放物資：慈善團體提供物資予低收入戶、中低收入戶或單親境遇家庭，里幹事親送到府，達到關懷目的。
- (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)：由里幹事將上述文件送至家戶，由本人或其親屬收執簽名，以杜絕信件遺漏情事發生。
- (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。

3.主動服務

(1)持續貫徹走動式服務：

①社工訪視：遇有特殊社福案件，主動聯絡社工，由本所人員協助處置後續事宜，居中協調各項應辦文件等。

②長照 2.0：本所目前設有 7 個長照 C 級據點，以柑仔店為設想，發展長照在地化，讓年長者只要走到巷口就能獲得服務，並優化社區初級預防功能。

(2)農地轉作休耕申報服務：落實服務里民，解決往返奔波之辛勞及節省人力，派員下鄉辦理轉作休耕申報的貼心服務。本所共 18 點，1、2 期共 36 場次，提供民眾便捷申報地點。

(3)身份證註記服務：因應本市里鄰編組及調整作業，有關國民身分證及戶口名簿標註作業，本所全力配合佳里戶政事務所之到里服務期程及發送通知單，註記當日該里里長及里幹事全程協辦標註作業。

4.其他服務作法

(1)辦理公民審議人才培力課程，讓本區居民以愉快、舒服的方式體驗民主，擇定 4 處本區的文化景點辦理討論會(4 場次)，並結合文化導覽活動，討論主題為「佳里全區文化願景及在地特色」的找尋，如北頭洋文化園區之建置及發展。

(2)強化社造整合平台建置及運作，使本區公所人員、機關學校、社區發展協會、人民團體、公司行號、個人(如青年農夫、社造規劃師、藝術家)等，能有一良好的交流平台，形成本區緊密的社造互聯網。

(3)與南天有線電視公司合作拍攝本區宣導新聞，除打響本區知名度外，民眾更可第一手接觸最新訊息。

(三)服務成長及優化

1.突破成長

- (1)社區圖書室(解決市區外孩童閱讀機會少問題):積極推展社區閱讀風氣，由本區圖書館派員協助社區圖書與書架的募集，並指導社區志工編目與管理圖書，逐步延伸觸角，達成「臺南愛讀冊」目標。
- (2)佳里蕭壠英緣傳千里(解決本區觀光資源雙語化不足問題):與南台科技大學合作「佳里蕭壠英緣傳千里—英語社區關懷計畫」，目的將英語影響力植入本區豐富本土文化資源，但亟需以英語開發藝術與觀光潛能，能改變在地產業體質，得以深獲民心。
- (3)佳の幸福餐桌在地學(解決居民對公共事務冷感問題):以人生五味「酸、甜、苦、辣、鹹」為主題讓社區代表及居民抒發及討論社區營造的各種面向。五味雜陳的感受如人飲水、冷暖自知，由此主題來發揮，引導社區居民分享自身的社造甘苦談。
- (4)世界咖啡館(解決民眾對於公民審議的不熟悉問題):依世界咖啡館討論會所談出之結論，形成佳里區文化方向，彙整後供區內施政參考。
- (5)大北門之星計畫(解決佳里糖鄉逐漸凋零問題):以佳里蕭壠文化園區為中心串連二大園區、三座古蹟，並運用短期、中期、長期，不同期程的計畫，期望逐步發展佳里真正成為大北門之中心，也將連帶帶動鄰近區域週邊景點的發展。

2.優質服務

(1)資通訊科技

- ①災害防救網：本所本於不斷精進本區災防業務績效，及提升防救災能量之精神，創立防救網；網站包含即時天氣觀測、便民宣導資訊、防災人員救災資訊，當災害來臨時，即能隨時通報救援服務。
- ②整合自來水及電力公司連繫資訊，透過本所聯絡網，適時佈

達停水停電消息，減少民眾洽電次數，降低影響台水台電處理效率，利其順利排除障礙、減輕負擔，儘快復水復電

(2)跨單位及跨機關服務流程整合

- 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跨區整合、異地辦理：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

(3)政府資訊資源共用共享

- ①防災宣導看板：工程告示牌設於道路側邊，加裝防災宣導看板，用路人經過時，即能接收資訊，於工程結束後，拆卸再利用於另案工程，不僅環保又可成為本所防災新亮點
- ②防災避難地圖看板：結合本區觀光導覽地圖，育教寓樂，讓避難防災知識唾手可得，逐漸深化於民眾日常生活中。

(4)公私協力

- 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。

(5)引進民間資源

①與社團法人臺南市臺南都志願服務協會簽訂天然災害緊急支援輸運合約

②與佳福寺簽訂避難收容處所協定同意書

三、服務量能

(一) 內部作業簡化

1.各式會議：透過會議方式，精簡流程，免除公文會簽冗長行政程序，討論取得共識後協力執行。

(1)跨課室會議：針對本所區政推動重點計畫，進行討論而不斷修正更適合作法，逐步達成本區願景。

(2)圖書館館務會議：由館員提出建言，將視聽教室另隔出專屬於親子空間，父母親陪伴孩童共學。

(3)區務會議：由各主管蒐羅所屬同仁意見，於臨時動議中作跨課室溝通，共商解決之道。

(4)廟會活動事前協調會：主動邀集各單位工作宣導與法令說明，輔導轄區內廟宇避免相關活動影響考試或影響民眾生活品質。

(5)社福案件總復查籌備會：為維護社會福利身分者權益，辦理總復查前，本所社福單位與各里專責里幹事協調初審應注意事宜。

2.專案群組：群組任務為掌握關鍵進度與提供即時訊息，經由橫向聯繫，成員間意見溝通，迅速解決區內大小事。

(1)里長里幹事聯絡群組：區內里長直接建言代替正式函文，即時回應及處理，省時又省力。

(2)登革熱防疫指揮中心：整合相關人員並協調登革熱防治政策相關事務，以迅速作為全面防堵登革熱疫情持續擴散。

(3)災害防救應變中心：各種災害之預防、應變及復原重建，以即時傳遞訊息為主，並通報相關單位應變處理，以達減災整備。

(4)社造操盤手：透過線上操盤手會議，成員輪流討論議題，藉以

認識社區營造如何運用在老年人口比例高的社區內進行擾動及凝聚共識、行動。

3.臨時編組群組：注重工作分配、培養領導方式、形成共識凝聚、有助於釐清組織的問題，經成員間意見分享尋求最適當的解決方式。

(1)「佳里好莠」工作小組：產業文化節-「牛蒡節」籌備，由本所全動員分組進行，共同協力，完成任務性階段工作。

(2)圖書館重建小組：本區圖書館改建過程，不論是館舍規劃、審議、工程監督、空調工程改善意見等，每次線上討論即時修改、維調工項，以民眾需求為主要考量。

(二) 服務精進機制

1.成立創新提案評審委員會原則上併同區務會議辦理，必要時得召開臨時會議，由區長擔任召集人，副召集人 1 人由主任秘書擔任，委員由各課(室)主管組成，共同檢選具執行價值之建議。

2.今年度目前共計 2 案：

(1)購置可上鎖之手機充電站，民眾洽公時可緊急充電用。

(2)『佳里區災害防救團隊行腳記錄—「佳」尚好！防災向前行！』活動。

四、服務評價

(一) 服務滿意情形

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。

3.民眾立即服務評價

- (1)臉書粉絲專頁
- (2)留言板
- (3)首長信箱
- (4)問卷

(二) 意見回應處理情形

- 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.為求政府資訊公開，公告內部控制及稽核資料，確保服務專業一致。
 - (1)內部控制制度：本所依據風險滾動評估結果，並衡量業務之重要性，選定 16 項作業項目納入控制，務必按各作業程序流程及

說明執行，確保正確，且為持續有效運作，每年至少辦理一次自行評估及內部稽核，並由首長簽署「內部控制聲明書」，公告於本所網站，以符政府資訊公開政策。

(2)職能稽核：調查、評估本所各單位執行各項計畫或政策及其指定職能之效率，並防止舞弊或無效率之情形發生。

①資訊安全稽核。

②政風查核(含廉政風險評估)。

③政府採購稽核。

④工程施工查核。

⑤定期檢討內部控制機制。

2.運用社區營造及媒體力量，推動開放參與政策。

(1)辦理公民審議人材培力課程，讓本區居民用愉快、舒服的方式體驗民主，擇定4處本區的文化景點辦理討論會(4場次)，並結合文化導覽活動，討論主題為「佳里全區文化願景及在地特色」的找尋，如北頭洋文化園區之建置及發展。

(2)強化社造整合平台建置及運作，使本區公所人員、機關學校、社區發展協會、人民團體、公司行號、個人(如青年農夫、社造規劃師、藝術家)等，能有一良好的交流平台，形成本區緊密的社造互聯網。

(3)與南天有線電視公司合作拍攝本區宣導新聞，除打響本區知名度外，民眾更可第一手接觸最新訊息。

(二) 構思創意服務，深植服務心

1.本所以「一馬當先」之姿，將各式政令及政府資訊以最快速度及適當方式傳遞予民眾：

(1)「一」次告知單：製作本所通用一次告知單；而社會福利因補助種類繁多，依申請類別，製作多式一次告知單，避免民眾來回補件。

(2)「馬」拉松式宣導

①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。

② FACEBOOK(走讀佳里之美、佳里圖書館、佳里羽球館)，除迅速回應、修正缺失外，亦發佈各項機關活動。

(3)防災防疫小「當」家

①設計防災宣導資料架與避難包展示相互呼應，提供民眾更多元防災資料。

②辦理各項活動時，活動開始前，與民眾進行登革熱、地震及颱風常識 Q&A 有獎徵答，藉此將防災防疫訊息深入民眾日常生活。

(4)里鄰急「先」鋒：由里幹事扮演急先鋒角色，立即遞送公文書及相關宣導海報，並將重要資訊公告於社區公佈欄。

2.以民眾需求為出發點考量，推陳出新便民措施。

(1)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。

(2)簡化申辦手續，強化機關內部橫向聯繫，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，目前里幹事洽辦之社會福利種類計有：里幹事一接獲上述社會申請案後，將與業務單位社會課進行審核，並連結各方慈善、宗教團體之人力，幫助社會上需要救助之弱勢民眾。例如：至里內向民眾拿取身份證、相片協助申辦社福卡-敬老卡，領取製完之敬老卡，併同身份證送還里內民眾。

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，各課(室)並辦理不定期查核，其方式包含創新提案制度、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獎評獎期程，辦理推薦參選「政府服務獎」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，亦期許能不斷創造成動服務，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）

附件 1-1

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	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.涉及民眾生命財產安全業務及配合市府第二官方語言計畫，本所每年安排訓練課程，並於訓後測驗，確保專業度。 4.其它作法：內部控制制度及各職能稽核。	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	1.服務設施合宜程度： (1)高度適宜的宣導資料架。 (2)電力補給的緊急充電站。 (3)環保節能的發光二極體(LED)先進照明設備。 (4)綠意盎然的書報區。 (5)配備齊全的書寫區。 (6)節能減碳的環保設施。 (7)通過認證的 AED 安心場所。 (8)高齡友善的長者服務櫃檯。 (9)法律識庫的調解室等候區。 (10)英文嘛耶通的「English Service」(外籍人士服務櫃台)。 2.網站使用便利性： (1)本所網站首頁版面配置，主選單統一於左側。 (2)最新無障礙標章，等級為 AA 級。 (3)提供關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索之檢索服務。 (4)訂定本所網頁資料維護、更新作業程序要點。	1.提供優質、安全、方便的洽公環境及完善的服務設施。 2.網站提供資訊檢索，節省民眾資訊搜尋時間，並確保資料正確性。 3.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，維持專業、親切、具責任感之優質形象。 4.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；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。 5.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。

構面指標		項目	具體作法	預期目標
			(5)指派專人定期維護、每週自行網站連結測試及每季配合市府檢測及繳交網站檢核表。 3.服務行為友善性： (1)依 107 年 1 月 15 日國發會社字第 107130028 號函訂定電話禮貌測試量表，與將軍區、七股區公所採互測互評。 (2)製作「臺南市佳里區公所接聽電話標準流程提醒小卡」；總機輪班制，個別訓練當日值班人員，提供更卓越服務。 (3)依據市府「推行為民服務工作電話禮貌測試實施計畫」，由研考會電測本所同仁，並針對其彙整之缺失，修正作法，往優等目標邁進。亦利用集會時間向同仁宣導為民服務、感動服務之重要性。 ①「新進同仁電話禮貌」研習 ②「單一窗口暨電話禮貌為民服務研習」 4.服務資訊透明度： (1)資訊公開： ①於機關內及公所網頁中提供各業務單位職掌內容。 ②設置業務標準及流程公開區，展示業務標準流程及職掌分機卷宗。 ③新增設書寫區，提供各式文具及常見表單範例。 ④網站建置「主動公開資訊」專區，提供政府資訊公開法第 7 條規定主動公開之項目。 (2)資料開放： ①本所網站提供「公開資料」及「統計資料」項目，提供多項資料開放統計資料並以開放性文件格式提供，讓民眾可自由下載再利用。 ②並配合臺南市政府資料開放平台，目前除提	

構面指標		項目	具體作法	預期目標
			供災害避難收容場所及防備災民生物資儲放處所、沙包領放點及聯絡窗口、區公所業務聯絡窗口資料及區內各里發展經費運用外，本所網站亦建置「開放資料專區」，讓市民能擁有更多元且完整的開放資料，能再予以下載及利用。 (3)案件查詢管道： ①本所提供承辦案件查詢管道為現場、電話、網路查詢。 ②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。」 5.其他： 本所以「一馬當先」之姿，將各式政令及政府資訊以最快速度及適當方式傳遞予民眾： (1)「一」次告知單。 (2)「馬」拉松式宣導。 (3)防災防疫小「當」家。 (4)里鄰急「先」鋒。	
	服務遞送 (300)	服務便捷	1.建置單一窗口整合服務： (1)民眾洽公時，先至入口處服務櫃臺，由志工瞭解申辦業務後，引導至該業務之單一櫃台申辦。 (2)各課(室)依功能分工皆設有服務窗口目前共設置6個單一窗口。 2.運用跨機關電子查驗，減除申辦案件需檢附之書表謄本： (1)臺南市土地使用分區聯合發證系統。 (2)全國社政資訊整合系統。 (3)戶役政系統。 (4)地政系統。 (5)內政部移民署線上應用服務系統。	1.以各課室窗口服務為基礎，清楚指示職掌範圍，徹底實行業務分工，以縮短洽辦時間。 2.運用跨機關電子查驗系統，便利取得相關申請文件，免除民眾多點索取資料之不便。 3.以民眾需求優先為主，進行表單、流程一致化，未來納入線上申辦整合系統，達成一處申辦各處服務之簡政便民目標。 4.視情況機動辦理各項為民服務事宜，以最迅速的效率完成民眾申辦事項。

構面指標		項目	具體作法	預期目標
			3.開發線上申辦服務，目前配合市府線上簽核計畫： (1)107 年 2 月 27 日完成本所共通性人民申請案件盤點作業。 (2)107 年 3 月 23 日第一線服務機關(區公所)共通性申辦業務盤點作業會議 (3)4 月底前完成系統版面微調、「共通性人民申請案件項目」資料訂正暨上架（各區公所原有資料下架）提供民眾查閱。 (4)7 月底前完成「共通性人民申請案件項目」簡易受理(含自動分案)上線。 4.其他服務作法： (1)本所於特殊情況成立機動櫃檯。 (2)強化機關內部橫向聯繫，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。	
		服務可近性	1.在地化服務： (1)人文精彩盡在佳 ①走讀佳里之美。 ②農村心體驗 佳里心體驗。 ③辦理特色體育競賽、寒暑期育樂營及扶植其他運動項目。 ④森林裡的圖書館。 ⑤魅力商圈： ⑥開發文創商品。 (2)安心社福好佳在 ①邊緣戶列冊追蹤。 ②破損房屋修繕專案。 ③暖心替代役。 (3)我佳就是你家 ①高齡長者貼心服務。 ②中午不打烊門市。 ③志工服務隊。 (4)宜居宜佳好品質： ①宗教活動優質化。	1.針對地區特性、統整民眾需求，提供在地化、客製化服務。 2.經由內部流程整合，給予專人全程服務。 3.以「所有民眾都應獲得到服務」為目標，主動辦理各項下鄉活動，將服務拉近至巷口。 4.考量居住地區差異及數位落差情形，以各種方式將訊息傳遞至各民眾、帶領其參與公共事務。

構面指標		項目	具體作法	預期目標
			②登革熱巡查小組。 ③道路巡查小組。 2.專人全程服務： (1)市民卡-敬老卡申請。 (2)中低/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。 3.主動服務： (1)持續貫徹走動式服務。 (2)農地轉作休耕申報服務。 (3)身份證註記服務。 4.其他服務作法： (1)辦理公民審議人材培力課程。 (2)強化強化社造整合平台建置及運作。 (3)與南天有線電視公司合作拍攝本區宣導新聞。	
		服務成長及優化	1.突破成長： (1)社區圖書室(解決市區外孩童閱讀機會少問題) (2)佳里蕭壠英緣傳千里(解決本區觀光資源雙語化不足問題) (3)佳の幸福餐桌在地學(解決居民對公共事務冷感問題) (4)世界咖啡館(解決民眾對於公民審議的不熟悉問題) (5)大北門之星(解決佳里糖鄉逐漸凋零問題) 2.優質服務： (1)資通訊科技	1.針對本所面臨的挑戰，想方設法一一解決，危機就是轉機，成就多元服務。 2.按業務各面向，提出適宜服務措施，展現機關特色及識別度。

構面指標		項目	具體作法	預期目標
			①災害防救網 ②整合自來水及電力公司連繫資訊 (2)跨單位及跨機關服務流程整合 ①健保卡 ②跨區整合、異地辦理：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、禁役証明書補發、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、報稅服務及市民卡。 (3)政府資訊資源共用共享 ①防災看板結合工程告示牌 ②防災避難看板施做結合本區觀光導覽地圖 (4)公私協力 ①企業公司②慈善團體③寺廟④社團⑤律師 (5)引進民間資源 ①與社團法人臺南市臺南都志願服務協會簽訂天然災害緊急支援輸運合約。 ②與佳福寺簽訂避難收容處所協定同意書。	
	服務量能 (200)	內部作業簡化	1.各式會議 (1)跨課室會議 (2)圖書館館務會議 (3)區務會議 (4)廟會活動事前協調會 (5)社福案件總復查籌備會 2.專案群組 (1)里長里幹事聯絡群組 (2)登革熱防疫指揮中心 (3)災害防救應變中心 (4)社造操盤手	客觀進行評估，期望以最少的成本，達到服務民眾的最大效能。

構面指標		項目	具體作法	預期目標
			3.臨時編組群組 (1)「佳里好茅」工作小組 (2)圖書館重建小組	
		服務精進機制	1.成立創新提案評審委員會，由區長擔任召集人，副召集人 1 人由主任秘書擔任，委員由各課(室)主管組成，共同檢選具執行價值之建議。 2.今年度目前共計 2 案： (1)購置可上鎖之手機充電站，民眾洽公時可緊急充電用。 (2)『佳里區災害防救團隊行腳記錄—「佳」尚好！防災向前行！』活動	訓練創新思考，並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	1.滿意度調查： (1)設置民眾滿意度調查表。 (2)設計內部員工滿意度調查。 2.民眾立即服務評價： (1)臉書粉絲專頁 (2)留言板 (3)首長信箱 (4)問卷	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	1.本所陳情信件，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」。 3.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.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。 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。
	開放創新 (100)	開放參與	1.為求政府資訊公開，公告內部控制及稽核資料，確保服務專業一致： (1)內部控制制度：本所依據風險滾動評估結果，並衡量業務之重要性，選定 16 項作業項目納入控制，每年辦理自行評估及內部稽核，並由首	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。
整體評核構面				

構面指標		項目	具體作法	預期目標
			長簽署「內部控制聲明書」，公告於本所網站，以符政府資訊公開政策。 (2)職能稽核：調查、評估本所各單位執行各項計畫或政策及其指定職能之效率，並防止舞弊或無效率之情形發生。 ① 資訊安全稽核。② 政風查核(含廉政風險評估)。③ 政府採購稽核。④ 工程施工查核。 ⑤ 定期檢討內部控制機制。 2.運用社區營造及媒體力量，推動開放參與政策： (1)辦理公民審議人材培力課程，力推開放參與。 (2)強化社造整合平台建置及運作。 (3)與南天有線電視公司合作拍攝本區宣導新聞。	
		創新性	1.本所以「一馬當先」之姿，將各式政令及政府資訊以最快速度及適當方式傳遞予民眾： (1)「一」次告知單。 (2)「馬」拉松式宣導。 (3)防災防疫小「當」家。 (4)里鄰急「先」鋒。 2.以民眾需求為出發點考量，推陳出新便民措施： (1)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。 (2)簡化申辦手續，強化機關內部橫向聯繫，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。	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「第二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：