

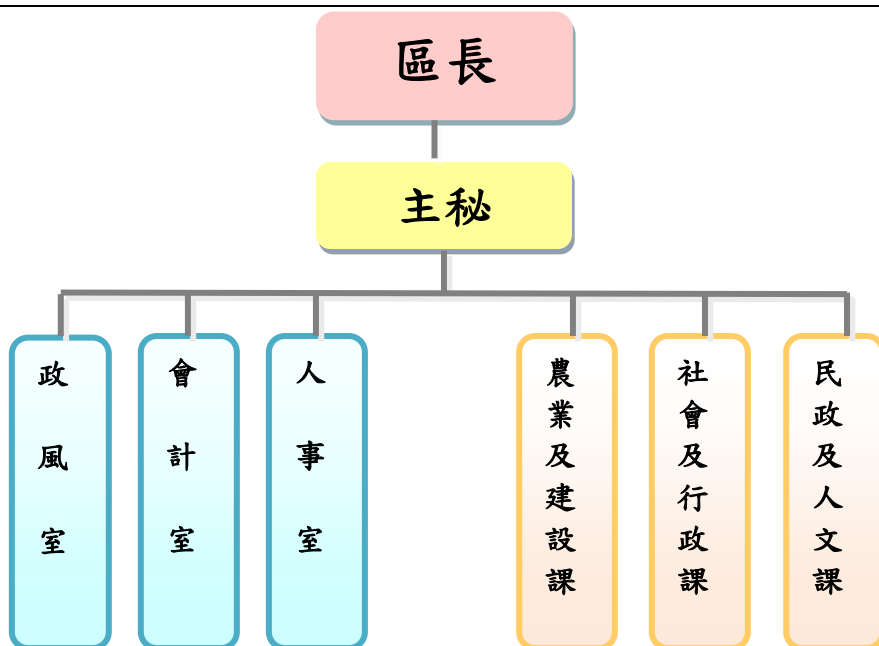
~108 年度~
臺南市山上區公所
為民服務白皮書



基本資料

機 關 名 稱	臺南市山上區公所	首長	余 基 吉	職稱	區 長
機 關 地 址	74342 臺南市山上區南洲里 325 號				
機 關 網 址	http://www.tainan.gov.tw/Shanshang_D/default.asp				
機 關 員 額	共計：54 人（含約聘僱及臨時人員）				
總 預 算	歲入部分 425 千元、歲出部分 57,304 千元				
聯 絡 人	陳 雅 惠	職稱	課 員	電話	(06)5781801#307
電 子 郵 件	376517200a@mail.tainan.gov.tw			傳真	(06)5781914

機關組織圖



註：如有附屬機關，請一併列出。

壹、為民服務業務現況簡介

一、前言

山上區位於臺南市中央偏南，北臨大內區，東鄰玉井區，西鄰善化區、新市區，南接新化區、左鎮區；行政區域分為 7 里 64 鄰，分別為明和里、南洲里、山上里、新莊里、玉峯里、豐德里、平陽里。

【 圖 1- 各里區域圖 】



二、為民服務基本資料

服 務 地 址	74342 臺南市山上區南洲里 325 號
服 務 時 間	週一至週五 08：00~17：00（中午為值班服務制）
服 務 電 話	06-5781801~4（總機請按 9）
法 律 扶 助 服 務	調 解 室：每月第 2、4 週，於週五下午 3 至 5 點
公 所 網 址	http://www.tainan.gov.tw/Shanshang_D/default.asp
區 長 信 箱	bigfish@mail.tainan.gov.tw

三、各課室業務職掌概況

(一) 民政及人文課 業務職掌暨服務內容
1、掌理自治行政、選舉、區里行政、經管里活動中心、；地政、三七五減租、非都市土地管制、祭祀公業；兵役行政、原住民與客家事務行政、環境衛生宣導、調解服務、禮俗宗教、殯葬業務、民防暨災害防救、觀光文化等。 2、掌理圖書（館舍）維護管理、國民教育、體育活動、文化藝術、社區藝文、慶典活動、史蹟文獻等事項。
(二) 社會及行政課 業務職掌暨服務內容
1、掌理社會行政、社會福利、社會救助、社區發展、社區營造、災民收容安置、全民健康保險；急難救助、中低收入戶家庭補助、新移民業務、人民團體輔導、就業輔導及其他有關社政事項。 2、掌理事務管理、財產管理、辦公廳舍、工友及臨時人員管理；文書、印信、檔案、研考、法制、出納、資訊管理、為民服務、公共關係等。
(三) 農業及建設課 業務職掌暨服務內容
1、掌理農林漁牧、農業推廣、農藥管理、農情調查、動物防疫暨保護、山坡地保育、水土保持及其他有關農業事項。 2、掌理公共設施暨道路、排水設施養護、建築暨土木工程、道路暨水利工程；都市計劃（更新）、公園行道樹及路燈管理、違章建築查報、停車場理、工商管理及其他有關建設事項。

四、本區服務對象特色與挑戰

依據 107 年度 12 月份山上區人口統計資料顯示，本區高齡人口（65 歲以上者）已達到 1,504 人，占總人口數 20、55%；弱勢族群則約占總人口數 5%（低收入戶、中低收入戶、中低收入老人、身心障礙生活補助者、經濟弱勢家庭、獨居老人等）。本所如何就服務對象之生理狀況、生活型態轉變、家庭照護壓力等等特質，來提供更多元

與合宜的服務措施，實為一線服務機關公共服務之首要挑戰。

目前本所之服務措施，可歸納出客製化服務、主動到府服務及結合社會資源提供服務等 3 種策略；期許能在醫療、健康照護、送餐服務、關懷訪視、社福補助等需求，讓其生活能得到照顧與關懷：

- (一) **客製化之服務**-為高齡者、身心障礙者規劃設置服務櫃檯，提供放大鏡、老花眼鏡等。
- (二) **主動到府服務**-考量老年人、弱勢家庭環境因素，由里幹事到家中協助申辦或收送案件。
- (三) **結合社會資源**-媒合在地企業或民間公益團體合作，提供更多元的服務。

考量本區因屬偏鄉，民眾對於線上服務使用率不高，習慣臨櫃辦理，除維護更新各項為民服務設施，加強同仁專業之能與服務態度外；仍推廣提升線上服務能量，目前本所官網已依據民眾使用需求設計，提供分類檢索、關鍵字查詢功能，針對各項業務及民眾需求提供申請案件表單線上下載服務，讓民眾方便瀏覽及使用網站；網站設有區長信箱及各項意見調查，作為民眾多元反映管道，將意見統計分析、追蹤回饋轉化為區政政策改進依據或施政參考；更因應數位化時代，善用 LINE、Facebook，積極主動傳播各項施政及新聞訊息，創造即時、迅速、正確的加值服務。

貳、為民服務業務執行內容

一、完備基礎服務項目，維持服務一致性

提高申辦業務標準作業流程訂定之比率；設置案件標準化作業流程、書表範例、單位職掌內容、服務電話等供民眾參閱查詢。

(一) 持續檢討申辦業務標準作業流程訂定比率與正確性

1、公所主動提供 6 項案件申辦資訊

- (1) 雙語化服務：辦公時間、承辦課室指示、電梯抵達樓層、平面

配置圖、櫃檯承辦人職名牌。

- (2) 課室業務承辦人職掌暨分機表。
- (3) 各項申辦業務流程暨書寫範例。
- (4) 社福業務分眾導覽申辦要件表。
- (5) 陳情(抱怨)處理作業流程圖。
- (6) 公告人民申請案件項目暨處理期限表於官網，提供民眾申辦參閱及查詢。

2、納骨塔現場提供之服務資訊

- (1) 申請作業流程、作業程序說明表、意見表。
- (2) 申請進塔注意事項流程、應備證件與收費標準。

3、檢討並提高申辦業務標準作業流程訂定比率。

4、申辦業務標準作業流程持續檢討情形

針對轄管核心業務中之 11 項民眾申請案件，提出申請流程簡化之因應對策或建議。

(二) 確保服務及時性

1、落實「臺南市政府文書流程管理稽核作業要點」

- (1) 每月辦理結案公文抽查作業、逾期公文分析，公文抽查作業抽查民人課、社行課、農建課、人事室、政風室、會計室；以增進同仁自我管理精神，提高公文品質行政效率。
- (2) 每月抽查比例：紙本公文至少抽查 8 筆、線上公文至少抽查 8 筆、人民陳情案件全數抽查、人民申請案件至少抽查 7 筆、里辦公處來函至少抽查 3 筆。

2、推動公文處理檢核計畫

辦理結案公文抽查作業、逾期公文分析，建立公文處理成效自

我檢核機制，強化業務承辦人辦理案件速度，定期稽催管制，並提出公文檢核分析報告作為改善依據。

(三) 注重服務人員專業度

積極參與業務訓練課程，熟稔申辦案件知能，縮短民眾等候時間，提供更專業的服務。

1、服務人員專業度測試

自行辦理同仁電話服務禮貌、EMIC 系統填報、衛星電話使用抽測。

2、推動業務標竿學習

規劃里鄰長及調解委員文康暨訓練活動、里活動中心運作管理觀摩、環保志工研習、社區營造推動觀摩等活動，學習優質服務經驗。

3、專業教育訓練場次

辦理民防團隊基本訓練、災害防救業務教育訓練、為民服務禮儀課程等，提升專業知能。

4、訂定內部控制制度

辦理本所風險評估、自行評估及內部稽核作業。

二、塑造友善溝通環境，專責服務態度

(一) 提供合宜服務設施

- 1、門口清楚標示上下班時間。
- 2、備有機車與汽車停車場空間，停車位地面上設置無障礙停車位標誌。
- 3、大門入口處設置服務台，由專人引導民眾洽公。
- 4、各樓層配置課室、廁所等雙語方向指標牌。
- 5、提供無障礙洽公空間：無障礙坡道、電梯、樓梯扶手、廁所等。

- 6、設有飲水機、影印機、AED 設施、政令宣導文宣櫃等服務設施。
- 7、設置哺乳室、高齡暨外語友善櫃台、健康小站服務櫃台。
- 8、設置民眾書寫檯，提供以下服務：各項業務申辦書表範例與處理時限表、課室業務承辦人職掌暨分機表、文具、印臺、老花眼鏡、意見箱、放大鏡。
- 9、推動辦公場所內外環境綠美化。
- 10、設置節能風扇及採用省電燈管，提供舒適、明亮洽公環境。
- 11、委託保全公司辦理辦公廳舍安全維護。

(二) 網站使用便利性

- 1、依網站維護管理作業要點指派專人定期維護、更新本所網站資訊內容與連結資料之正確性、有效性。
- 2、每季定期填報「機關網站檢核表」：檢核網站內容、連結資訊、下載文件、圖片顯示、檢索功能是否正常等，共計 11 項。
- 3、首頁排版配置力求符合民眾需求，以方便瀏覽查詢資料及使用網站服務。
- 4、建置「全文檢索、分類檢索(主題、施政、服務 3 大類)功能、檢索功能說明與搜尋建議」，增進民眾瀏覽網頁之便利。

(三) 服務行為的友善性

1、服務臺-貼心服務

大門入口處設置服務台、雙語課室業務牌區，由專人提供民眾諮詢引導、影印、上網、簡單諮詢、轉承辦人受理等服務。

2、承辦人-專業服務

- (1) 強化同仁服務禮儀、電話禮貌、辦理電話禮貌測試，依測試結果彙整分析報告據以改善。
- (2) 主動協助民眾各項申辦業務；提供民眾查詢、下載列印申辦所需資料。

3、推動走動式管理

提供業務諮詢、加強環境暨設施等查核工作。

4、 納骨塔-便民服務

- (1) 有專人解說及導覽使用塔位。
- (2) 清明與普渡祭典時提供茶水、汽機車停車場、臨時服務處代書普渡旗、塔位資訊查詢、專人帶位服務。

5、 定期查核消防安檢、飲水機、影印機、AED 設施等服務設施。

(四) 服務資訊透明度

1、 資訊主動公開

- (1) 設置案件申辦須知（標準化作業流程）、辦理期限、書表範例、業務單位職掌內容、服務電話等於服務場所，並隨時檢討更新，提供民眾申辦參閱查詢。
- (2) 網站設「政府資訊公開專區」，內有 12 大類、共 計 16 細項。
- (3) 印製為民服務白皮書置於服務場所供民眾索取。

2、 官網資料開放

- (1) 組織編制暨課室業務職掌說明。
- (2) 申請案件項目暨處理期限表。
- (3) 各項申辦業務流程暨書寫範例。
- (4) 常見問題集：7 大項業務問與答。
- (5) 陳情(抱怨)處理作業流程圖。
- (6) 新聞稿發布。
- (7) 行政透明措施：回饋金、各里基層建設暨精神倫理活動經費運用情形專區。

3、 案件查詢管道

提供現場、電話、email 等管道，主動告知處理進度及結果。

三、 落實全程服務、申辦便民理念

(一) 建置臨櫃單一窗口整合服務

- 1、 午休輪值窗口：中午不打烊收件服務。
- 2、 身心障礙業務單一窗口。
- 3、 健保卡、市民卡、社福卡申辦綜合單一窗口
- 4、 轉作、農災申報業務綜合單一窗口。

（二）減除申辦案件需檢附之書表謄本

- 1、推動新式戶口名簿替代戶籍本、「免附地籍謄本政策，彈性選擇以國民身分證、戶口名簿（影本）或電子戶籍謄本取代戶籍謄本，申請人免再行檢附謄本類文件。
- 2、於辦理地政、役政業務時，減除申辦案件需檢附之書表謄本。
- 3、於辦理部分社會福利業務時，由公所統一向戶政事務所申請相關驗證資料。

（三）提供線上申辦服務

於臺南市線上申辦整合系統，共計提供 16 項線上申辦業務：

[https://e-services.tainan.gov.tw/searchpag\(5\).aspx](https://e-services.tainan.gov.tw/searchpag(5).aspx)

- ## （四）提供民人課、社行課、農建課、調解業務一次告知單，以減少民眾往返奔波時間。

四、關懷多元對象，提高服務可近性

（一）客製化服務-依民眾需求性，提供相關諮詢及服務作為

- 1、午間愛心便當：上班日每日午間發放各里獨居或行動不便之里民。（由在地企業冰點空調公司贊助）
- 2、社會邊緣戶家庭：不定期提報，審核後給予救助。
- 3、平民安葬救助。
- 4、弱勢保全戶訪視。
- 5、關懷弱勢活動：針對中低收入戶與獨居老人辦理各項關懷活動。
- 6、圖書館：針對不同特性的閱讀需求與族群，提供多元閱讀管道與服務，開辦台語繪本、預防失智、越語教學等活動，給予民眾幸福閱讀文藝空間。

(二) 專人全程服務

- 1、研考管控區長信箱、留言板、線上即時服務系統人民陳情案件。
- 2、里幹事與里長加強通報家暴防治、婦幼安全、兒少受虐、老人保護、高風險及弱勢脫困家庭等事件。

(三) 主動服務

由里幹事下鄉至里鄰為民服務：平時關懷訪視里民、協助申辦社會福利案件與送件到所、報稅期間協助填寫與網路申報所得稅、協社會福利總複查工作、協助發送兵籍調查、體檢、複檢、體位判定、延期徵集通知書與徵集令、免役證明書等。

五、服務成長及優化

(一) 突破成長

1、深化地方特色・發現山上新亮點

賡續推動「地方文化產業活動」，以水果特色產品形象作為主題，結合在地社區、小農與產學合作推廣在地農特產，積極翻轉農村，透過農村體驗旅遊，邀請遊客走入農村。

2、108 年度之執行計畫

- (1) 1-4 月：花現山上探尋蝠氣、愛在山上馬拉松。
- (2) 5- 8 月：區長盃慢速壘球錦標賽、羽球賽事、木瓜產業文化活動。
- (3) 9-12 月：擴大社造參與・提升社區美學(山上願景館、門口埕內的山上生活、好峯味有藝思、舞動南洲社區生活劇、豐德印象之兒時記趣)。

(二) 優質服務

透過所內各項會議、教育訓練、內部稽核作業，加強服務人員專業技能及落實各項業務標準作業流程；建立主動發掘問題及檢討

解決對策之服務團隊文化。

1、 全面關懷弱勢

除給予適當生活扶助外，更加強訪視關懷與追蹤個案；積極媒合公益合作，整合愛心資源與物資助弱勢家庭。（1 月辦理攜弱勢家庭走出戶外，體驗日本文化活動）

2、 媒合本區山仔頂愛心會合作・公益向善。

3、 妥善運用回饋金・照顧區民福祉

由本區森霸電力股份有限公司捐贈地方基金，補助學校與社團活動、區民意外保險、婦女生育補助、年度獎學金申請。

六、 簡化內部作業，提升服務量能

（一）訂定相關計畫・完善提案制度

落實「為民服務工作小組評核作業實施計畫、創新提案制度實施計」。

（二）鼓勵同仁踴躍提案

計有「行政革新、便民服務、創新業務、流程簡化」 4 大項，年度提案至少達 5 筆。

（本年度奉准辦理之創新提案：農建課-新設好望角計畫-漫遊叢林、社行課-招募為民服務志工、暑期大專青年社造行動。）

（三）編訂「108 年度為民服務白皮書」

5 月份公告「108 年度為民服務白皮書」於服務場所及機關網站；明確規範各課室服務內容及未來努力方向。

（四）推動「為民服務工作小組」運作

按「為民服務工作小組評核作業實施計畫」，不定期召開為民服

務小組會議，檢討本所為民服務執行情形並提出改善措施，以創新精進服務。

(五) 納入內部稽核之為民服務項目

- 1、平時或災害應變中心開設時接獲災害應變暨後續處理追蹤作業。
- 2、殯葬事業管理基金之納骨塔(堂)申請作業。
- 3、農業機械使用證及農機用油免營業稅申請審核作業。
- 4、農產業天然災害現金救助審查作業自行收納收款作業。

七、服務評價回饋及參與度，力求服務切合民眾需求

(一) 外部滿意度調查

強化問卷內容公正性、測量方式妥當性、評價結果分析之客觀性。

1、外部顧客滿意度調查

- (1) 調查對象：一般民眾。
- (2) 調查項目：以洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等為基準，製作民眾滿意度調查表，供洽公民眾填寫。
- (3) 線上滿意度調查

為民服務滿意度、機關網站滿意度、區長信箱滿意度 3 大類。

2、人民陳情案件滿意度調查表。

為充分瞭解本所處理人民陳情案件民眾之滿意度，特於回復陳情人時併送問卷調查表，供陳情人填復，並將調查結果進行分析，以作為業務改進參考。

(二) 內部顧客滿意度調查

- 1、調查對象：本所全體同仁。
- 2、調查項目：以工作場所環境、主管領導溝通、個人工作感受 3 大面向進行調查。
- 3、針對同仁不滿意部分，召開主管會報，共同討論改善措施，以提升內部顧客滿意度。

八、 意見回應處理情形

(一) 人民陳情案件處理情形

1、 專人統籌管理

設陳情案件列管紀錄表，由研考人員管制督促稽催，相關工程提案列入農建課列管進度，並每月於主管會報檢視執行進度與困難案件討論。

2、 多元陳情管道

- (1) 書面、口頭、傳真、電話陳情。
- (2) 大門口暨服務場所設置意見箱。
- (3) 設「區長與民有約」制度。
- (4) 設首長信箱、留言板、臉書社群。
- (5) 市府函轉、線上即時服務系統。

(二) 內部處理機制

- 1、 辦理依據：受理民眾陳情案件作業實施計畫、受理陳情案件保密實施要點。
- 2、 按「臺南市山上區公所處理人民陳情案件管制作業計畫」，有效管制人民陳情案件提升處理時效。
- 3、 設簿專人管制迅速處理，定期追蹤稽核處理情形；並進行陳情分析評估。
- 4、 蒐集新聞輿情：按「山上區公所新聞發布標準作業計畫」辦理，謹慎處理負面新聞。

九、 開放參與與創新性

(一) 開放參與-擴充線上服務能量、建立電子多元參與途徑

- 1、 機關網站提供互動管道，設有區長信箱、留言版、提供民人課、

社行課、農建課 3 大類人民申辦案件表單下載功能。

- 2、連結公共政策網路參與平臺、臺南市政府資料開放政府平台、臺南市線上申辦整合系統、地籍圖資網路便民服務系統…等機關網址，提升政府資源（訊）共享及使用效率。
- 3、於區公所與圖書館臉書粉絲專頁，廣為宣導政令、活動消息，加強服務行銷友善性，增強與民眾電子互動參與度。

（二）開放參與-公開服務資訊與促進民眾運用資料情形

1、區公所辦公大樓公共藝術設置

- (1) 設置地點：山上區辦公大樓災害復建工程-大樓新建工程。
- (2) 作品主題：上山採石。
- (3) 預期效益：以民眾參與計畫作品說明會方式，輔助作品公共性的擴張，提升作品與在地人、地、事、物之間的對話，期透過互動交流緊密的結合藝術、土地及在地居民。

2、提報 108 年度大專青年學生公部門暑期工讀計畫

- (1) 計畫名稱：圖書館來去山上走走，暑期閱讀列車活動。
- (2) 預期目標：促進青年學生職場體驗，鼓勵大專青年服務偏鄉，設計規劃樂齡、兒童成長相關系列課程與教學，藉由寓教於樂的方式，提升偏鄉學童閱讀質量。

3、提報地方創生計畫

- (1) 以公民參與精神推動地方創生，盤點本區 DNA「地、產、人」的特色資源進行規劃設計，並尋找在地產業、團隊開拓深具地方特色的產業資源。

- (2) 媒合大學的專業知能、青年資源，與區公所合作強化在地連結，為社區注入活力，振興地方經濟，提升當地產業價值。

4、號召大專青年學子參與社造行動(7月初至8月底)

鼓勵青年參與公共事務及關懷在地議題，透過社會創新設計並結合青年觀點及專長，走入社區與社區共學共作。

5、聖功基金會於新莊里設置「社區照顧關懷據點案」

透過委外方案引入民間人力資源，以公私協力之方式，提供社區老人關懷訪視、電話問安諮詢及轉介服務，並視在地需求特性提供餐飲服務或辦理健康促進等活動，發揮社區自助互助照顧功能，落實社區照顧在地化。

(三) 創新性-各項業務創新作為

1、公開招募公所服務志工

於本所擔任走動式引導民眾之服務工作，提供民眾諮詢、洽公指引等服務，並協助各類宣導工作。

2、圖書館分齡分眾服務

- (1) 以本土語言、在地觀光資源、多元文化等主題，結合繪本、閱讀、活動等方式，推廣全民閱讀運動。
- (2) 針對一般民眾、銀髮族、青少年、兒童、弱勢族群、東南亞語言族群等分齡分眾閱讀需求，購藏實體圖書，辦理活動，提供適讀服務。

3、災害防救業務-創新作為

- (1) 宏佳騰機車股份有限公司捐贈本區避難收容處所看板。

(2) 春到福到・諸事大吉贈春聯宣導防災活動。

(3) 救援小英雄奇幻冒險之旅。

參、未來努力方向

一、照顧弱勢族群，落實福利社區化

以健康、幸福、友善為目標，對逐年提升之老化人口，提供適齡、貼心的服務；深耕在地服務，打造宜居、樂活城市。

二、促進政府開放，提高施政透明度

藉由政府資訊透明化，滿足民眾資料使用需求，增進施政效能，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。

三、導入民眾參與，協力共創有感服務

針對一般民眾或依執行機關規劃之對象，運用公開閱覽、說明會、公聽會、聽證工作坊、座談會、個人訪談/現場會勘等公民參與機制來蒐集民意，綜整轉化為具體服務作為。

四、運用創新策略，發展多元貼心服務

秉持簡政便民的理念，關心區民大小事，持續推動民眾滿意服務，並統合運用資源，開發創新服務措施，塑造專業、便民、高效率的機關服務形象。