

臺南市山上區公所
106 年度為民服務白皮書

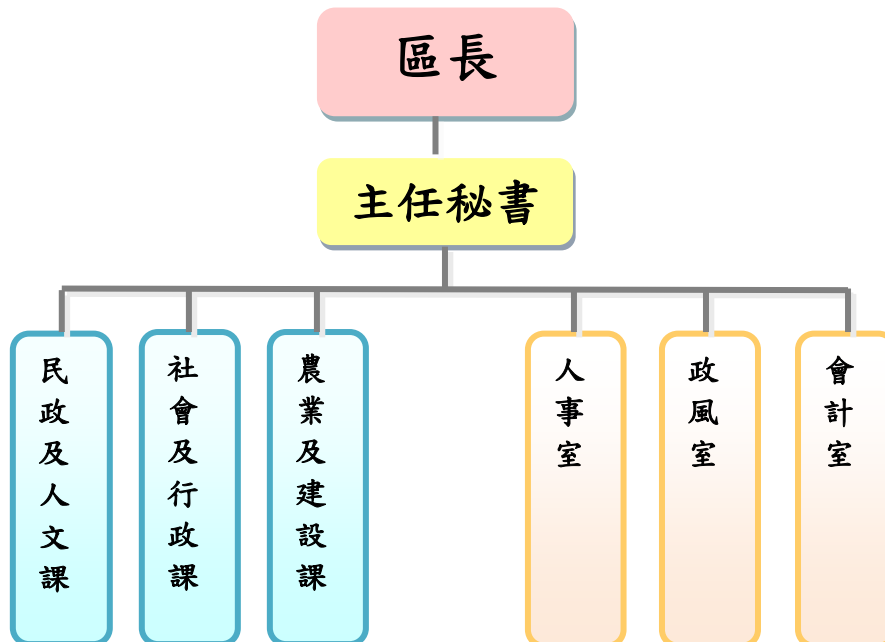


中華民國 106 年 5 月

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/				
機 關 員 額	共計：53 人（含約聘僱及臨時人員）				
總 預 算	59,291 千元				
聯 絡 人	陳 雅 惠	職 稱	課 員	電 話	(06)5781801#67
電 子 郵 件	376517200a@mail.tainan.gov.tw			傳 真	(06)5781914

機關組織圖



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 84 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。

【各里區域圖】



【各里人口數表：參山上區戶政事務所 106 年 4 月人口統計資料】

里 別	鄰 數	戶 數	人 口 數
明和里	23	733	1974
南洲里	20	642	1770
山上里	15	402	1089
新莊里	9	371	1059
玉峯里	8	241	598
豐德里	4	150	441
平陽里	5	155	404
合 計	84	2694	7335

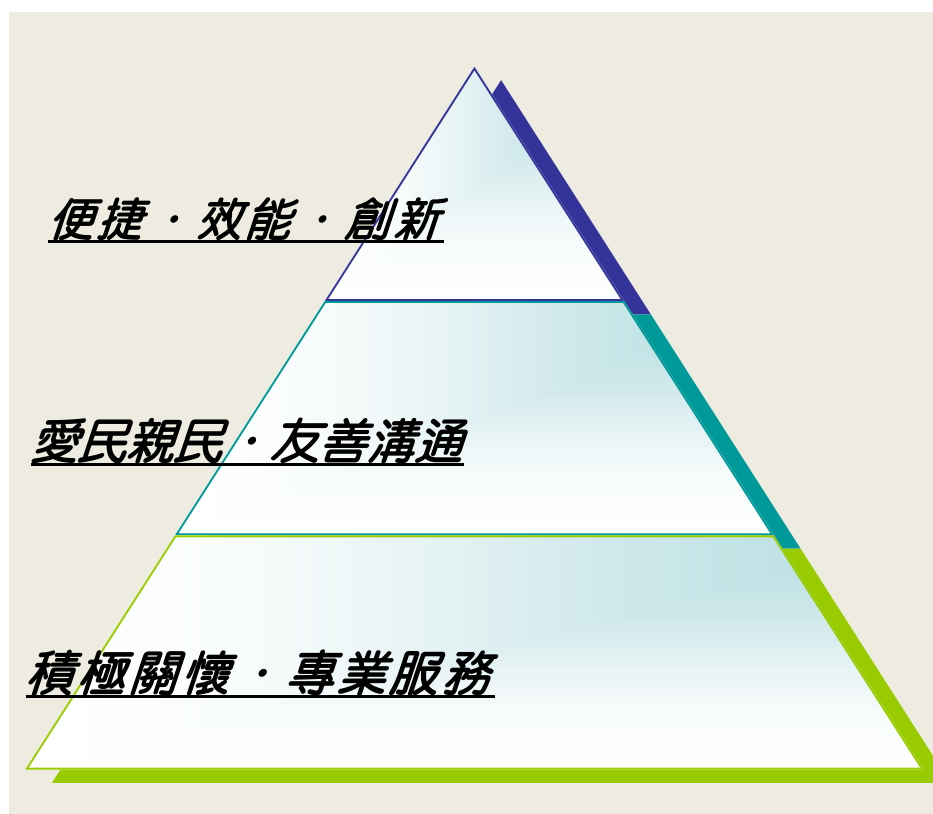
二、服務理念

區公所為公部門之第一線服務機關，與民互動關係向來頻繁密切，本所秉持「積極關懷、專業服務」之理念，處處以客為尊，主動溝通協調，塑造設施合宜、溝通友善、人員專業之服務場所。

除結合臺南水道古蹟人文、自然農特產品，來推展本區休閒觀光產業，行銷地方特色外；並著重於社會福利業務之推動，關注高齡化課題，多元關懷弱勢族群。

未來將以「便捷、效能、創新」為核心價值，積極整合社會資源，加強跨域協力合作，打造開放型政府，來推動公共服務；期許同仁以「樂在服務」的心相互勉勵，落實區公所在地服務精神，推動簡政便民之目標，提供更便捷、貼心的優質服務。

【圖 2 本所服務理念願景金字塔圖】



三、本所為民服務基本資料

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)
法律扶助諮詢服務	調 解 室：每月第 2、4 週，於週五下午 3 至 5 點 服務電話：5781801 分機 55 洽楊調解秘書
公 所 網 址	http://www.tainan.gov.tw/Shanshang_D/default.asp
區 長 信 箱	bigfish@mail.tainan.gov.tw

四、本所各課室為民服務業務簡述

課 室	業務職掌暨服務內容
民 政 及 人 文 課	1. 掌理自治行政、選舉、區里行政、經管里活動中心、區政諮詢委員相關業務；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、觀光文化等事項。 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。 3. 其他有關民政及人文業務事項。

課 室	業務職掌暨服務內容
社會及行政課	1. 掌理社會行政、社會福利、社會救助、社區發展、災民收容安置、全民健康保險、經管社區活動（關懷）中心；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、公共關係及不屬其他課室事項。 3. 其他有關社會及行政業務事項。
農業及建設課	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。 3. 其他有關農業及建設業務事項。

貳、提升為民服務品質計畫內容

一、完備基礎服務項目，維持服務一致性

(一) 修訂申辦業務標準作業流程

1. 建立各項業務標準作業流程及處理時限，提高申辦業務標準作業流程訂定之比率。
2. 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明顯處，提供民眾參閱查詢。

(二) 確保服務及時性

重視民眾申辦案件的處理效率，確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並於處理時限內完成。

(三) 注重服務人員專業度

1. 重視問題回應及申辦案件處理的正確性。
2. 鼓勵各項業務承辦人員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。

二、創造友善溝通環境，專責服務態度

(一) 提供合宜服務設施

1. 大門入口處設置服務台、標示雙語課室業務內容牌匾。
2. 門口清楚標示上下班時間，設置傘架。
3. 設有飲水機、影印機、愛心服務鈴、老花眼鏡、AED 等設施，以利民眾洽公時使用。
4. 備有各類業務宣導取閱資料區，供民眾參閱、政令宣導用。
5. 設置外籍人士、長者服務、健康小站服務櫃台、民眾書寫檯。
6. 推動辦公場所內外環境綠美化，裝置節能風扇及採用省電燈管，提供舒適、明亮洽公環境。
7. 委託保全公司辦理辦公廳舍安全維護。

(二) 多元便利網站服務

1. 專人定期維護更新網站資訊內容與連結資料之正確性、有效性。
2. 設「全文檢索、分類檢索」功能，增進民眾瀏覽網頁之便利性。

(三) 服務行為友善性

1. 由專人提供民眾諮詢引導服務
2. 強化同仁服務禮儀、電話禮貌、主動引導協助民眾洽公。

(四) 服務資訊透明化

1. 資訊公開：
設置案件標準化作業流程、辦理期限、書表範例、業務單位職掌內容、電話等於服務場所，提供民眾查詢參閱。
2. 資料開放：
公開機關基本資料、內部組織、各課室業務掌、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於官網。
3. 提供案件處理查詢管道：
含電話、網路、現場諮詢服務等，建立案件處理逾期告知機制，超過標準作業時間即主動聯絡告知申請人。

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

針對民眾洽公申辦較頻繁之業務，設置健保、身心障礙、市民卡(社福卡)業務3大項目臨櫃單一窗口。

(二) 減除申辦案件需檢附之書表謄本

於辦理地政、役政、社會福利業務時，運用跨機關電子查驗，取代要求民眾檢附紙本佐證資料。

(三) 提供線上申辦服務

1. 官網提供各項業務申辦表單下載服務。
2. 於「臺南市線上申辦整合系統」提供16項業務供民眾線上申辦。

(四) 開立「一次告知單」

遇民眾證件不全或詢問者，開立告知單，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) 主動服務

推行「馬上關懷、社會服務轉介」，依民眾需求性，提供相關諮詢及關懷作為。

(二) 專人全程服務

推動市民卡(社福卡)到府申辦、免費拍照服務。

(三) 提供到府服務

針對本區弱勢團體安排訪視，協助申辦社福案件與送件到府。

(四) 結合民間資源

1. 與崑山科技大學公共關係暨廣告系合作，推動本區農特產、觀光景點行銷。
2. 運用轄區行政機關及民間團體資源，共同推動社會福利、環保清淨家園、文藝活動等業務目標。

五、簡化內部作業，提升行政效率

(一) 內部作業簡化

每年 1 次檢討簡化各項內部行政作業及申辦案件流程。

(二) 服務精進機制

1. 編訂「為民服務白皮書」

明確規範各課室服務內容及未來努力方向，並公布於官網。

2. 推動「為民服務工作小組」運作

務實各項業務辦理與推展。

六、規劃意見回饋及參與度，力求服務切合民眾需求

(一) 辦理內、外部顧客滿意情形調查

1. 外部顧客滿意度調查

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。

2. 內部同仁滿意度調查

以工作環境，職能訓練、組織認同溝通、作業流程、自我認同等項目作為調查指標。

(二) 意見回應處理情形

1. 多元意見表達管道

- (1) 大門口暨服務場所分別設置意見箱。
- (2) 設「區長與民有約」制度。
- (3) 本所網站設有首長信箱、網路留言板服務。

2. 意見回應處理機制

- (1) 設有民眾意見處理機制，依「受理民眾陳情處理作業實施計畫、受理陳情（檢舉）案件保密實施要點」，妥善處理人民陳情案件。
- (2) 就各管道之陳情案件，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。

七、多面向整合運用資源，開發創新服務措施

(一) 擴充線上服務能量、建立電子多元參與途徑

1. 官網提供互動管道，設有區長信箱、留言版，由專人回應處理。
2. 於網站提供各式人民申辦案件表單下載功能，並定期檢查各類表單時效性及正確性。
3. 招標案件以電子領標方式受理。

(二) 推動創新增值服務、提升卓越服務品質

1. 不出門能辦大小事

- (1) 鼓勵民眾多利用網路下載申請書填寫。
- (2) 加強連結其他機關相關 e 化服務措施網站，提升政府資源（訊）共享及使用效率。

2. 主動關心服務到家

- (1) 中低收入戶、獨居老人主動關懷服務。
- (2) 遇有行動不便者，由里幹事到府協助相關福利措施之申辦。

3. 智慧辦公

- (1) 連結社群網路(臉書粉絲專頁)，加強本所服務行銷友善性，增強與民眾電子互動參與度。
- (2) 針對「線上即時服務系統」案件，除 email 回覆，同步以手機簡訊、電話通知案件處理結果。

參、管考規定

一、本白皮書於奉核後實施，各課室應依內容就權責事項推動執行，並達成目標。

二、平時查核：

召開為民服務小組會議，積極推動為民服務工作，就相關缺失研討改善；並不定期實施相關教育訓練、宣導工作、不定期查核等。

三、年度查核：

配合臺南市政府提升服務品質實施計畫及不定期現場評核作業，並於每年12月1日前，提交年度執行成果函送研考會評核。

肆、未來努力方向

持續推動各項為民服務工作，全員參與落實各項計畫目標績效的達成，鼓勵同仁研究創新，加強品質教育訓練；以創造更優質的服務及洽公環境，以期讓來所洽公民眾皆能享有迅速、確實、親切、滿意之最佳服務品質。

