

臺南市鹽水區公所提升服務品質實施計畫預期目標表

機關（單位）屬性：第一線服務機關

構面	指標	重點	具體作法	預期目標
優質便民服務 (400 分)	服務流程 (200 分)	服務流程便捷性	1.各課就所屬業務成立單一窗口，提供民眾申辦、諮詢服務。 2.網站建置「線上申請」專區，提供民眾入營服役證明、調解不成立證明書、低收、中低收入證明…等線上申請服務。 3.簡化申請書表及應檢附之書證謄本，使案件處理流程通暢。 4.增加使用跨機關電子匣門辦理認證之件數。 5.透過公所網站公告申辦流程及繳交文件以便捷民眾之申辦。	1.以單一服務櫃台受理各申辦案件，縮短辦理案件等候及處理時間並簡化措施，以提升申辦便利性。 2.善用網路資訊科技，提高本所線上資料查核〈電子認證〉使用比率。
		服務流程透明度	1.提供現場及電話等管道查詢案件處理進度。 2.提供申請人收件確認訊息，並主動告知申請人處理程序及處理期限。 3.各種申請書表格下載服務。 4.將申辦各類業務之作業程序，應備文件及辦理期限公布於本所網站。 5.為有效落實服務品質，民眾可透過本所廉政專線：06-6526190 或區長信箱 yansys@mail.tainan.gov.tw，申訴本所服務品質。	1.建立並公開各項服務標準作業程序資訊。 2.建立申辦或申請案件查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。

機關形象及顧客關係 (200分)	機關形象	<ol style="list-style-type: none"> 1. 改善各項服務設施，如電動機車充電區、無障礙設施、汽車停車位、機慢車停車格、愛心鈴、哺乳室、飲水機…等，以提供優質洽公環境。 2. 於各課服務櫃台設有座椅供洽公民眾等候休息使用。 3. 為方便身心障礙者洽公，設置斜坡道及身障者上樓使用之升降椅。 4. 各課室名稱皆以中、英文明顯標示，課室人員職名牌標示承辦工作項目並依異動隨時更新。 5. 辦公廳舍 1 樓設置 AED 設備(自動體外心臟除顫器)，公所同仁並完成相關操作訓練，如遇緊急狀況可適時提供緊急醫療救護。 6. 各課室推動辦公室場所環境清潔日行動，每周員工自我檢視辦公環境清潔。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供優質的洽公環境及服務設施，讓洽公民眾有賓至如歸之感受。 2. 以規劃特定的設施來方便身心障礙者洽公需要，以達無障礙服務之宗旨。 3. 明確的服務動線讓洽公民眾能夠迅速完成所洽辦之業務。 4. 完備的服務設施讓洽公民眾獲得舒適，快速的服務品質。 5. 以客為尊，適、速、簡，是我們為民服務的目標，一切作為皆以民眾為依歸。 6. 建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象。
	顧客滿意情形	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理網路服務滿意度調查，以供各課室改善參考之依據。 2. 網站設置民眾意見及抱怨的處理機制如區長信箱、留言板等人民陳情管道。 3. 本所於 104 年設立本所臉書粉絲專頁，提供民眾瞭解公所最新活動資訊管道。 4. 於服務臺放置民眾滿意度調查表，主動邀請民眾針對各項服務及洽公環境作滿意度調查，以作為改進之依據。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 分析調查結果，改進服務缺失及了解民眾需求，以為施政參考。 2. 建立民眾申訴管道和處理機制，提供即時、有效之處理方式，以減少和民眾之衝突。 3. 廣納民意，施政符合民眾需求，並解決民眾疑難，以疏民困。

資訊網路服務 (300分)	資訊提供及檢索服務 (100分)	資訊公開適切性與內容有效性	<p>1.於本所網站公告政令和臨時性的行政工作，網頁設置多項資訊專區，提供本所服務措施、活動訊息等資訊如「最新訊息」、「資訊公開專區」、「防災專區」等。</p> <p>2.本所網站連結經濟部水利署、市府防災資訊服務網，提供民眾瞭解即時災情及防災應變資訊。</p> <p>3.本所網站連結市府「廉政倫理事件公開專區」及「資料開放平台」，配合政府資訊公開措施，提供民眾對政府資訊「知」的權利。</p> <p>4.本所網站設置個人資料保護專區，就區公所內部保有及管理個人資料之項目製表公告。</p>	<p>1.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。</p> <p>2.即時更新網頁資訊讓民眾獲得最新的訊息。</p> <p>3.透過網路公告招標工程讓民眾瞭解本所之工程建設並使招標資訊更公開、公平。</p> <p>4.事先公佈申請流程，應備文件，讓申辦流程更簡速。</p>
		資訊檢索完整性與便捷性	<p>1.網站資料定期更新，即時更新網頁資訊及各類申請書表，以便於民眾表單下載。</p> <p>2.本所網站提供「全文檢索」功能，便利民眾以關鍵字搜尋所要瀏覽資料訊息。</p> <p>3.本所網站建置英文網頁資訊，提供外國友人瀏覽參考，有利於與國際聯結。</p>	<p>資料定期更新並提供資訊檢索服務便利民眾以關鍵字搜尋所要瀏覽資料訊息。</p>

	<p>線上服務及網路參與 (200分)</p>	<p>線上服務量能擴展性</p>	<p>1.本所網站建置「業務標準作業流程」專區，提供民眾瞭解辦理區政相關業務應備證件資料及各類表件下載使用。。 2.網站建置「線上申請」專區，提供民眾入營服役證明、調解不成立證明書、低收、中低收入證明…等線上申請服務。 3.圖書館提供線上預約調閱圖書、續借圖書、讀者意見反映、讀者資料查詢服務。</p>	<p>方便民眾藉由網路即可瞭解各項業務申報流程，且可以下載申請書表使用，降低出門的不便並可節省時間與成本。</p>
		<p>網路參與應用情形</p>	<p>(1)為達公共工程之公開、公平性，對工程之開標均透過網路公告，並實施電子領標作業。 (2) 網站提供區長信箱 yansys@mail.tainan.gov.tw 及線上即時服務系統供民眾諮詢和申訴，並廣納各方之意見，即時作適當之答覆和處理。 (3)建置網路民意調查，以網路作為民服務滿意度調查。</p>	<p>1.積極配合和參與政府各項資訊化措施，以達e化之功效。 2.透過全球資訊網站之傳遞讓服務資訊更加寬廣，效率也更加提升。</p>

創新加值服務 (300分)	創新服務情形 (300分)	有價值的創意服務	<p>1.跨機關電子查驗：就民眾申辦事項，運用各機關資訊系統（如地政資訊服務系統、弱勢E關懷全國社會福利資源整合系統）進行電子查驗作業，如涉及財稅資料或戶籍謄本等個資相關資料時，亦可透過系統線上申請調閱取得。</p> <p>2.公私協力：結合轄區寺廟團體、慈善團體或愛心會組織成立行善團，辦理弱勢、獨居家庭生活救助、房屋修繕及協助安葬等服務。</p> <p>3.成立鹽水區公所臉書粉絲專頁，以宣導或傳達市府及本所相關動態訊息及政策。</p> <p>4.認養私有空地做為月津港燈節民眾停車使用停車場，方便本區月津港燈節遊客停車，以達到為民服務、促進地方繁榮的目的。</p> <p>5.建立各項業務line群組，於各項緊急事件或災害發生時，可即時搶修、搶險，及時做適切妥善的處理。</p>	<p>1.可減少民眾申辦業務佐證資料之檢附處理流程，解決民眾申請困擾。</p> <p>2.達到資訊流通，為民服務目標。</p> <p>3.達到為民服務、促進地方繁榮的目的。</p> <p>4.保障本區民眾生命之安全及舒適的生活環境。</p>
		創新服務標竿學習效益	<p>1.獨居老人關懷照顧：結合里、社區志工及替代役男，辦理獨居老人關懷照顧及環境整理。</p> <p>2.規劃年度學習課程（含實體與數位課程），推動標竿學習。</p>	<p>提昇為民服務專業程度，發揮創新服務標竿學習效益。</p>

		<p>組織內部創新機制及運作情形</p>	<p>1.每月辦理區務會議，由區長召集並為主席，函請區內警察分局、戶政事務所、地政事務所、衛生所、國中、小學、清潔隊、消防小隊或其他有關人員提案或列席，就區政相關業務進行聯結與協助，提升整體服務績效。 2.每月辦理里幹事會議，並由區長親自出席，社會課與農業及建設課列席，邀集里幹事就區政、里政及民眾反映意見充分溝通討論，凝聚共識，研議創新服務精進作為。</p>	<p>藉由區務會議與里幹事會議促使同仁互相激發創新想法，共同提昇為民服務品質。</p>
--	--	----------------------	--	---

備註：

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（機關首長）：