

# 「提升政府服務品質」

## 實施計畫

類別：第一線服務機關

臺南市鹽水區公所

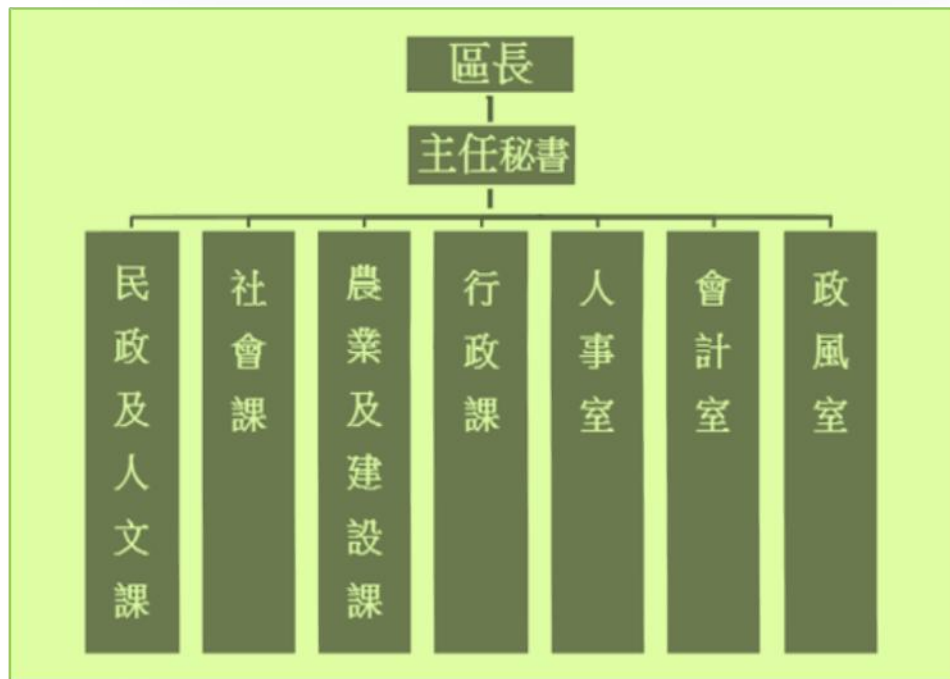
中華民國 105 年 4 月

## 基本資料

機關名稱	臺南市鹽水區公所	首長	莊 燕 如	職稱	區 長
機關地址	臺南市鹽水區中山路 47 號				
機關網址	<a href="http://www.tainan.gov.tw/ysdo/">http://www.tainan.gov.tw/ysdo/</a>				
機關員額	共計：76 人（含約聘僱及臨時人員）				
總 預 算	101,546		千元		
聯 絡 人	賴 豐 運	職稱	秘 書	電話	(06)6521038
電 子 郵 件	tainan520@mail.tainan.gov.tw			傳 真	(06 )6528649

### 機關組織圖

#### 臺南市鹽水區公所組織系統圖



## 壹、為民服務業務現況簡介

### 一、轄區環境概況

本區位於東經 120 度 28 分，北緯 23 度 21 分，八掌溪與急水溪之沖積平原上，全境無山脈、丘陵，為單純之平原，全區面積約 52.2455 平方公里，耕地面積：3,532.60 公頃。農作物以雜糧(玉米)為大宗，畜產為乳牛、豬、雞、鴨 4 種，其中以雞為大宗；漁產以虱目魚為主，鹽水意麵〈加工製品〉及飯店里生產的番茄更是有口皆碑。

### 二、里鄰人口概況

本區共有 25 里 326 鄰，人口戶數 10,082 戶，人口數為 26,035 人。目前有里民活動中心 11 個、關懷據點 13 個、社區發展協會 23 個。

### 三、為民服務工作項目

- (一)民政及人文業務：掌理自治行政、選舉、觀光宣導、調解業務、區級災害防救、耕地三七五租約管理、墓政管理、宗教禮俗、民防業務、兵役行政、徵集、勤務、後備軍人管理、地政業務、原住民及客家行政、環境衛生、教育文化、圖書管理及其他有關民政業務事項。
- (二)社政業務：掌理社會福利、社會救助、低收及中低收入戶照護、兒少及婦女福利、獨居老人長期照管、全民健保、社會行政、社區發展、國民年金及其他有關社政事項。
- (三)農業及建設業務：農業生產輔導與管理、農情報告、畜產、水產、公共工程、建築管理、違章建築之處理、水利工程、災害防救、水利行政、公園綠地、路燈管理維護、水土保持、工商管理、觀光及景觀工程、活動中心整修。

(四)行政課業務：掌理研考、文書、印信、庶務、採購發包、法制、國家賠償、訴願、工友及臨時人員管理、辦公廳舍管理、財產管理、資訊管理、檔案、出納、協助稅捐稽徵、為民服務、新聞發布、公共關係及不屬其他課室事項。

## 貳、提升為民服物品質計畫內容

### 一、優質便民服務

#### (一)服務流程

##### 1. 服務流程便捷性

##### (1)單一窗口全功能程度

- ①社會課設置社福服務窗口、健保服務窗口，提供民眾申辦、諮詢服務。
- ②民政及人文課設置里幹事單一服務窗口，協助民眾受理里政業務申辦事項，並就業務屬性，分別設置役男服務窗口及調解聲請服務窗口，提供民眾洽辦各項相關業務。
- ③農業及建設課設置稻田多元化利用計畫休耕轉作申報窗口，主動通知農戶辦理申報及資料建檔（每年 1-2 月份及 6-7 月份）。

##### (2)申辦案件流程簡化情形

- ①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。
- ②現場辦理等候時間縮短，健保及社會福利各承辦人員隨到隨辦以提升效率，使民眾洽公時間縮短，減少申請民眾等候時間。
- ③本所網站便民服務/業務承辦標準流程，提供民眾辦理區政業務之標準作業程序（SOP）及相關表件資料下載等資訊。
- ④就民眾申辦事項，運用各機關資訊系統（如地政資訊網際網路服務系統、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，可減少民眾申辦業務佐證資料之檢附處理，簡化申請流程及節省民眾時間。

## 2. 服務流程透明度

- (1) 案件處理流程查詢公開程度：提供案件承辦資訊，公所網站於表單下載-便民服務表單列出業務申辦程序(含申請案件項目、標準作業程序、應附證件、處理期限等)。
- (2) 案件處理流程主動回應程度：提供案件處理查詢管道及案件主動通知及確認功能，受理案件後由承辦人主動告知申請人收件確認訊息及處理程序和處理期限。市長信箱、區長信箱由行政課研考負責擔任窗口，彙整問題之回應，控管回覆之品質。

## (二) 機關形象及顧客關係

### 1. 機關形象

#### (1) 服務設施合宜程度：

- ① 各課室推動辦公室場所環境清潔日行動，每週員工自我檢視辦公環境清潔，檢核辦公廳舍周圍清潔項目。並於廁所內加裝衛生紙鐵架放置備用衛生紙貼心的便民服務。
- ② 注重辦公室綠美化環境，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、斜坡道、影印機、愛心鈴、哺乳室、飲水機…等，以提供優質洽公環境。
- ③ 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。
- ④ 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。
- ⑤ 公所騎樓設置佈告欄、防災櫥窗、LED 跑馬燈，即時宣導市政訊息、活動消息及防災背包應備物品展示宣導。
- ⑥ 於民眾洽公較頻繁如農業、健保等業務櫃檯放置紙筆及老

花眼鏡，方便民眾填寫資料使用。

- ⑦鹽水區圖書館依據到館之民眾需求，提供各類圖書借閱及諮詢等即時服務，中午亦不休息受理圖書借閱服務。
- ⑧每年於4月定期辦理消防安全檢查申報，並辦理2次自衛消防編組訓練，以確保辦公廳舍安全；為提供安全飲用水，除加強維護飲水機設備及定期更換濾心外，每季皆依規定作水質檢驗，以提供安全無虞的飲用水。

(2)服務行為友善性及專業度：

- ①為方便洽公民眾，推行服務人員以最親切的態度，適時主動協助民眾申辦案件並引導民眾至欲洽公之櫃台或場所辦理。
- ②利用各種集會場合宣導員工電話接聽禮儀，並不定期抽測，以確保良好的服務態度。
- ③邀請學者專家舉辦員工專業相關之課程訓練  
舉辦民防團訓練、資訊安全及個人資料保護法研習、公文製作及簽辦實務研習等數場次，鼓勵文書人員及資訊人員參加相關作業訓練講習，以加強為民服務的專業。

(3)服務行銷有效程度：

- ①本所網站/公開資訊、便民服務提供相關區政訊息及申辦作業規定，提供民眾參考運用。
- ②臉書宣傳-在本所臉書粉絲專頁經常性張貼市府及公所舉辦活動資訊及政令宣導。
- ③結合市政建設更新區政櫥窗看板資料，宣導市政服務。

2. 顧客滿意情形

(1)機關服務滿意情形：

- ①本所設置服務滿意度調查問卷，提供民眾到所洽公時，對本所機關環境、服務人員態度、案件申辦效率及網站所提供的內容及檢索等項目填寫滿意度及意見，再針對民眾提列相關

缺失，提交主管會議檢討改進。

- ②配合臺南市公共圖書館網設置意見反映專區，就民眾對圖書館建議事項配合總館措施規劃改善。

(2)民眾意見回應與改善情形：

- ①就民眾在市長信箱、區長信箱、人民陳情及意見箱留言情形，由專人（研考人員）負責每日收件會辦相關課室處理，針對民眾所提之問題及服務建議即時改進，並依會辦處理情形回覆。
- ②民眾提出之抱怨、建議、提問事項，現場提問（含電話詢問）者由承辦人員即時說明處理；非現場詢問案，由各課依權責及法令規定，依其詢問方式，分別以電話、e-mail、系統填報等方式處理與回覆。

## 二、資訊網路服務

### (一)資訊提供及檢索服務

#### 1. 資訊公開適切性與內容有效性

- (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。
- (2)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。
- (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。
- (4)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。
- (5)機構外部設有公佈欄，張貼公告、海報及法院拍賣公告。

## 2. 資訊檢索完整性與便捷性

- (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。
- (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。
- (3) 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。
- (4) 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。

## (二) 線上服務與網路參與

### 1. 線上服務量能擴展性

- (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。

### 2. 網路參與應用情形

- (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](mailto: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。

### 三、創新加值服務-創新服務情形

#### (一)、有價值的創意服務

- (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，可減少民眾申辦業務佐證資料之檢附處理；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，解決民眾申請困擾。
- (2)公私協力：本區結合轄區寺廟團體、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。
- (3)透過區務會議、主管會議及里幹事會議召開，就創新服務共同研議，激發服務創意，提升為民服務工作成效。
- (4)本所於 104 年 3 月 1 日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，以達到資訊流通，為民服務目標。
- (5)認養公、私有空地做為月津港燈節停車場使用，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。
- (6)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，保障本區民眾生命之安全及舒適的生活環境。

#### (二)創新服務標竿學習效益

- (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。

(2)規劃年度學習課程（含實體與數位課程），推動標竿學習。

### (三)組織內部創新機制及運作情形

(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。

### 參、管考規定

一、平時查核：結合主管會議、里幹事工作會報等會議，就為民服務工作進行檢討改進，並請課室主管督導同仁確實執行。

二、年度查核：配合市政府辦理年度服務品質實施計畫及為民服務工作不定期現場評核作業接受查核。

### 肆、未來努力方向

#### 一、提升服務品質努力方向

(一)生活品質再提升-加強地方建設，施設雨水下水道系統，農地重劃區農水路改善、農村再生(田寮里、竹埔里)。

(二)社會福利關懷網-關懷多元族群，普及社會福利；結合社會資源設置關懷照顧據點等，提供全方位社會福利。

#### 二、提供優質服務的承諾作法

(一)充實專業知識、創新服務方式。

(二)關懷多元族群、提供公平服務。

- (三)運用民意調查、探詢民意趨勢。
- (四)結合傳播媒體、廣為宣導服務理念。
- (五)加強電話禮貌及服務禮儀宣導，推行以客為尊作法。
- (六)員工終身學習、充實自己，提供服務，鼓勵員工參加活動，培養情緒管理的能力，使能樂於服務，樂在工作。

#### 伍、附件

臺南市鹽水區公所提升服務品質實施計畫預期目標表(詳如附件)。