

第 104 年「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 104 年 4 月

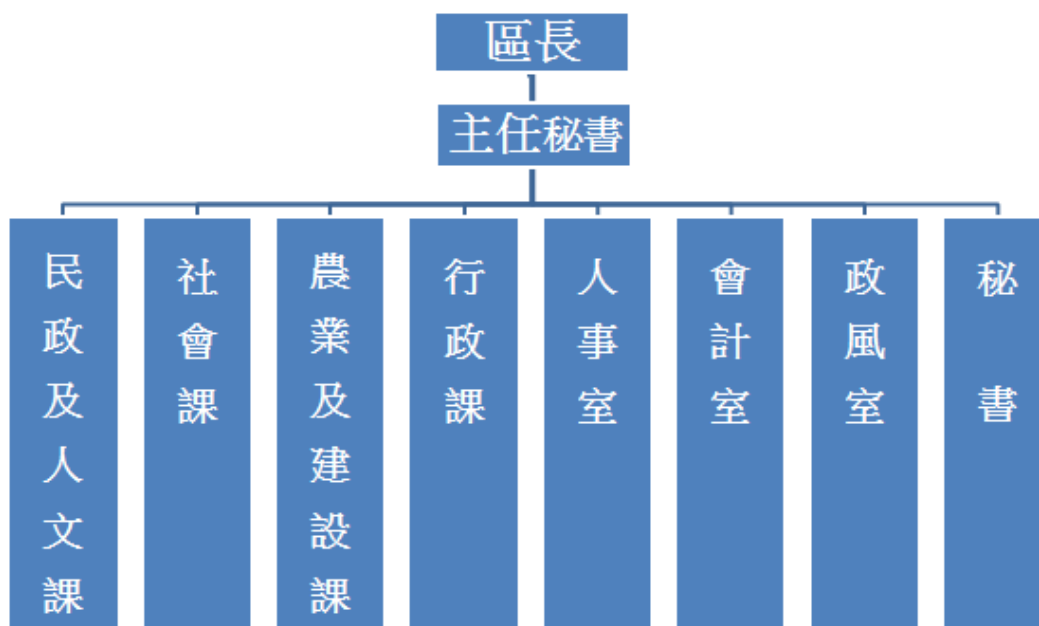
基本資料

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	http://www.tainan.gov.tw/ysdo/				
機 關 員 額	共計：72 人（含約聘僱及臨時人員）				
總 預 算	107,826 千元				
聯 絡 人	王 珮 瑩	職 稱	課 員	電 話	(06)6521038
E - m a i l 位 址	yi40co05@mail.tainan.gov.tw			傳 真	(06)6528649

機關組織圖

機關組織圖

臺南市鹽水區公所組織系統表



壹、為民服務業務現況簡介

一、轄區環境概況

本區位於東經一二〇度二八分，北緯二三度二一分，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57.3092平方公里，耕地面積：3,532.60公頃。農作物以雜糧〈高粱、玉米〉為大宗，畜產為乳牛、雞、鴨、鵝四種，其中以雞為大宗，漁產以虱目魚為主，其中以飯店里生產的番茄、鹽水意麵〈加工製品〉名聞遐邇，今年月津港燈節與元宵蜂炮民俗活動相互輝映，活絡觀光，湧進觀光客五十五多萬人，帶動商家生意，增進地方經濟產值。

二、里鄰人口概況

本區共有25里326鄰，其中包括橋南里、岸內等25里。人口戶數約10,071戶，人數為26,235人。目前巡守隊共有水秀、岸內、橋南等3個巡守隊。里民活動中心11個、社區關懷據點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、區政諮詢委員相關業務、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)社會業務：掌理社會福利、社會救助、中低收入戶照護、兒少及社工、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

1-1. 單一窗口全功能程度

為提供友善的洽公環境，辦公室一律櫃檯化，設置單一窗口服務人員對於最多民眾承辦之健保與社會福利業務，隨到隨辦，便利民眾。

1-2. 申辦流程簡化程度

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。

1-3. 申辦案件書表減量程度

(1)使用跨機關電子閘門認證辦理案件；本所線上申辦及行政平台系統採用政府自然人憑證登入，簡化帳號/密碼之記憶及增強安全性，提升行政效能。

(2)經由跨機關電子閘門認證辦理案件計有採購小組電子領標認證。有效減少書證文件之傳遞，節省郵資之支出。

2. 服務流程透明度

2-1 案件處理流程查詢公開程度

(1)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)提供案件處理查詢管道。(總機提供各課室業務窗口，減少電話再轉接的次數)。

2-2 提供案件主動通知及確認功能

(1)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。

(2)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

1. 服務場所便利性

1-1 洽公環境適切程度

- (1)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，檢核辦公廳舍周圍清潔項目。並於廁所內加裝衛生紙鐵架貼心的便民服務。
- (2)注重辦公室綠美化環境，改善各項服務設施(無障礙設施、停車位、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。各課室名稱皆以中、英文標示，並依異動隨時更新。
- (3)每年定期辦理消防安檢，維護飲水機設備及更換濾心，並辦理消防民防員工訓練，提供完善服務設施。

2. 服務行為友善性與專業性

2-1 服務親和程度

- (1)為方便洽公民眾，推行服務人員適時主動協助民眾申辦案件並引導民眾至正確櫃台或場所辦理，宣導員工電話接聽禮儀，保持良好服務態度。

2-2 服務可勝任程度

- (1)邀請學者專家舉辦員工專業之相關課程訓練
消防演習訓練、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. 服務行銷有效性

3-1 施政宣導有效程度

- (1)網站宣傳-網站發佈最新訊息及區公所跑馬燈展示新訊息向民眾宣導。
- (2)臉書宣傳-在本所 fb 每日 po 文公所舉辦活動資訊及政令宣導。

(三)顧客關係

1. 民眾滿意度

- (1)洽公環境：很滿意 40%，滿意 35%，尚可 21%，不滿意 4%。
- (2)服務人員態度：很滿意 41%，滿意 40%，尚可 11%，不滿意 8%。
- (3)案件申辦效率：很滿意 38%，滿意 41%，尚可 12%，不滿意 9%。

(4)網站所提供的內容及檢索：很滿意 28%，滿意 50%，尚可 18%，不滿意 4%。

2. 民眾意見處理的有效性

(1)人民陳情案件反映共 22 件，民政類 10 件、建設類 10 件、社會類 1 件、其他類 1 件，平均處理時效 5 日。

(2)首長信箱及市長信箱反映共 21 件，民政類 10 件、建設類 6 件、其他類 5 件，平均處理時效 5 日。

二、資訊流通服務

(一)資訊提供及檢索服務

1. 資訊公開適切性與內容有效性

1-1 公開法令、政策、服務資訊程度及內容正確程度

(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)機構外部設有公佈欄，張貼公告、海報及法院拍賣公告。

2. 資訊內容正確程度

2-1 網站資訊內容正確性

(1)即時更新網頁資訊及各類申請書表，以便於民眾表單下載。

2-2 網站資訊連結正確性

(1)機關應訂定網站台(頁)資料定期更新，並據以執行。

(2)即時更新網頁資訊，網頁資訊連結，正確且有效。

3. 資訊檢索完整性與便捷性

(1)在現有網頁框架下，提供資訊檢索服務。

(二)線上服務及電子參與

1. 線上服務量能擴展性

(1) 線上服務提供及使用情形

全面使辦公用品集中化，兼具文件掃描功能，節省辦理時間，

促使辦公效率提升。

2. 電子參與多樣性

- (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，施行網路為民服務滿意度調查。

三、創新加值服務

(一)、創新加值服務

- (1)於區務會議及員工會議中宣導為民服務應有的態度及電話禮貌之落實，讓所有同仁務必做到以服務民眾為最快樂之事。
- (2)結合里辦公處、里民活動中心，增加為民服務據點。
- (3)結合區務會議及員工會議，共同提昇為民服務品質。
- (4)成立鹽水區公所臉書粉絲專頁，每日 po 文本所辦理各項活動，讓民眾瞭解本所相關動態訊息以達到為民服務目標。

參、管考規定

- (1)結合業務報告(區務會議及員工會議)確實檢討改進為民服務工作，共同提昇服務品質。
- (2)臺南市政府 104 年 4 月 20 日府研綜字第 1040358511 號函「104 年臺南市政府提升服務品質實施計畫」 辦理。

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，點心城改建，農地重劃區農水路改善、農村再生。

(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)。

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	項目	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. 各課室之人民陳情案件成立單一窗口，並將民眾陳情案件載入電腦隨時追蹤。 2. 簡化申辦業務流程：派員至里辦公處，服務農民辦理相關稻田多元化利用計畫申報。 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〈戶役政電子匣門系統、地政電子匣門系統等〉。 5. 透過全球資訊網公告申辦流程及繳交文件以便捷民眾之申辦。 6. 成立里幹事單一窗口，服務各里里民，讓里民有任何疑難有里幹事可以服務，達到為民服務之目的。	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. 為讓洽公民眾明瞭各類申請案件之流程和應提證明之文件，特製申請之手續、期限一覽表，供民眾知悉。 2. 提供現場及電話等管道查詢案件處理進度。 3. 受理案件後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。 4. 各種申請書表格下載服務。 5. 為讓洽公民眾知悉申辦各類業務之作業程序，應備文件及辦理期限，將本所各類申請案件，處理期限程序手續一覽表公布於本所網站。 6. 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(100 分)	1. 為配合洽公民眾與承辦人員溝通方便，櫃台採開放式。 2. 於各課室服務櫃台設有供洽公民眾之座椅，便利民眾洽公或等候休息使用。 3. 為方便身心障礙者洽公方便，設置斜坡道及身障者上樓使用之升降椅。 4. 一樓、二樓皆為洽公民眾準備飲水設備。 5. 辦公環境綠美化，讓民眾有著舒暢洽公環境。 6. 各課室皆設置明顯的服務項目標示牌，以便利民眾洽公。 7. 為方便洽公民眾即時影印和證件之需，於一樓、二樓皆有設置影印機供使用，並主動幫民眾影印。 8. 於各服務櫃台備有各類申請書表，供洽公民眾索取，並有專人指導各類申請書表之書寫方式。 9. 為方便洽公民眾，推行服務台輪值人員作適時主動協助民眾申辦案件。 10. 於區務會議及員工會議宣導為民服務電話禮貌的重要性及應對禮儀之加強。 11. 加強櫃台及服務人員之專業訓練。 12. 辦理個人資料保護法研習，加強本所同仁對於個人資料保護法之認識，並瞭解個人資料保護法於公務上運用之注意事項，以提升同仁的專業知能。 13.依據業務性質(推動市民卡辦理)，舉辦業務座談會及說明會。 14.利用各里辦公處或社區發展協會宣導各施政重點。 15.透過辦公大樓 LED 以走馬燈方式宣導各項施政重點及市府各項政策。	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. 確保服務人員親切、適時主動的協助民眾申辦導引服務，並提供業務諮詢。 7. 建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象。 8. 透過各項施政宣導，讓民眾知道本所提供了那些服務，拉近民眾與本所的距離，提升民眾對於本所施政及服務的認知與回應。

		顧客滿意情形(100 分)	1. 辦理網路民眾服務滿意度調查及民眾意見調查，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、市長信箱、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，每日皆有 PO 文公所活動訊息，讓民眾瞭解公所最新活動資訊。 4. 設置區長信箱，便利民眾使用電子郵件反映意見。 5. 對爭議性之公共措施妥適說明，並加強政令宣導與意見溝通。 6. 里幹事市容查報業務功能，要求各里里幹事反映民情及地方建設查報。 7. 每日 line 媒體報導臺南市重要訊息及本區新聞給本所各課室主管及區長。	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	本所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「民意交流」、「防災專區」、「資訊公開專區」、「個資保護專區」、「政風專欄」、「人事專欄」、「會計專欄」、「採購資訊」等。 1. 即時更新網頁資訊及各類申請表單。 2. 對於政令和臨時性的行政工作也在網路上即時公告。 3. 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。 4. 各類申請表單下載之更新。 5. 對於各類民眾申請案件之申辦方式，應檢具證件和申辦期限隨時公告於網站讓民眾獲得即時訊息。 6. 網頁資訊連結，正確且有效。	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。 2.即時更新網頁資訊讓民眾獲得最新的訊息。 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。 4.事先公佈申請流程，應備文件，讓申辦流程更簡速。

		資訊檢索完整性與便捷性	在現有網頁框架下，提供資訊檢索服務。	提供資訊檢索服務
	線上服務及網路參與 (200 分)	線上服務量能擴展性	1. 提供線上申請書表，供民眾下載使用。 2. 網站提供區長信箱 yansys@mail.tainan.gov.tw 供民眾諮詢和申訴，並廣納各方之意見，即時作適當之回覆。	使民眾不必出門也能有申請書表使用，降低出門的不便與成本。
		網路參與應用情形	1.使用健保局資訊網站，申報相關勞、健保業務和查詢各類勞、健保相關資料。 2.建置本所全球資訊網站 http://www.tainan.gov.tw/ysdo/ 隨時公佈最新訊息，讓民眾得知最新的政府政策和本所行政措施。 3.於全球資訊網站之為表單下載提供各類申請表單供民眾下載使用。 4.為使工程招標案件公開、公平及透明化，已配合公共工程委員會開始使用電子投領標作業。並經由工程會標案管理資訊系統填報成果，其填報率及填報進度均近達100%。 5.無障礙網路空間服務網業於 103 年 8 月申請 A+標章等級，於 103 年 9 月正式上線。	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。
創新增值服務 (300 分)	創新服務情形 (300 分)	有價值的創意服務	1. 休耕轉作申報為服務民眾申報方便由農業及建設課派員至各里辦公處辦理申報及農業災害申請於公所受理，並派員協助填寫申請，方便農民辦理各項申報業務。 2. 成立關懷據點，對於獨居老人和弱勢團體作不定期的訪視，居家服務及送餐服務等。 3. 由各里里幹事主動到府協助里民填寫市民卡(敬老卡、愛心卡、愛心陪伴卡、一般卡)申請書表，幫助 65 歲里民及身障里民辦理敬老卡、愛心卡、愛心陪伴卡。	1. 方便民眾辦理申報業務，提高受理效率。 2.達到服務老人的目的。

