

第二屆「政府服務品質獎」
參獎申請書

參獎類別：第一線服務機關

臺南市安平區公所

中華民國 99 年 2 月

藉「歷」使力・服務創新域

臺南市安平區公所

第二屆「政府服務品質獎」參獎申請書

參獎類別：第一線服務機關





目 錄

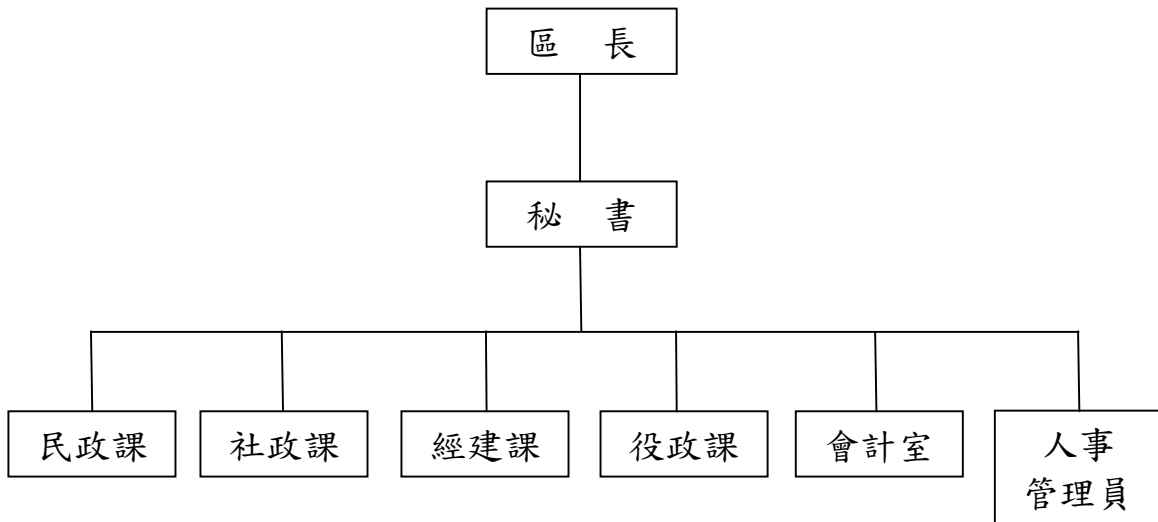
| | |
|----------------------------|-----------|
| 基本資料 | 1 |
| 壹、 為民服務業務現況簡介 | 2 |
| 一、 藉「歷」使力・服務創新域..... | 3 |
| 二、 多元服務領域 | 4 |
| (一) 傳承歷史文化 | 4 |
| (二) 活化閒置空間 | 6 |
| (三) 落實永續環保 | 7 |
| (四) 型塑健康城市 | 8 |
| (五) 推動社會關懷 | 8 |
| (六) 強化旅遊機能 | 9 |
| (七) 活絡安平商機 | 10 |
| (八) 營造優質組織 | 11 |
| (九) 延伸服務空間 | 12 |
| (十) 便捷E化服務 | 13 |
| 貳、 提升為民服務品質績效 | 14 |
| 一、 優質便民服務 | 15 |
| (一) 服務流程 | 15 |

| | |
|---------------------------|-----------|
| (二) 機關形象 | 21 |
| (三) 顧客關係 | 37 |
| 二、 資訊流通服務 | 46 |
| (一) 資訊提供及檢索服務 | 46 |
| (二) 線上服務及電子參與 | 53 |
| 三、 創新加值服務 | 60 |
| (一) 歷史文化創造經濟奇蹟 | 60 |
| (二) 綠色安平永續經營 | 63 |
| (三) 首創社福案件複查免書證 | 66 |
| (四) 跨域服務・單車便利行 | 67 |
| 參、 未來努力方向 | 69 |
| (一) 深化藝術人文再現昔日風華 | 70 |
| (二) 提升環境品質打造「安居」空間 | 70 |
| (三) 善用社會資源擴展服務量能 | 70 |
| (四) 推動電子治理鼓勵多元參與 | 70 |
| (五) 建構學習型組織培養優質公務人力 | 70 |
| 肆、 附件 | 71 |

基本資料

| | | | | | |
|-----------|--|----|-----|----|-------------|
| 機關名稱 | 臺南市 安平區公所 | 首長 | 林國明 | 職稱 | 區長 |
| 機關地址 | 臺南市安平區育平路 316 號 | | | | |
| 機關網址 | http://www.tnanping.gov.tw | | | | |
| 機關員額 | 編制人員：38 人 約用人員：2 人 共計：40 人 | | | | |
| 總預算 | 84,843 千元 | | | | |
| 聯絡人 | 吳素珍 | 職稱 | 課員 | 電話 | (06)2951915 |
| E-mail 位址 | anping1405@mail.tnanping.gov.tw | | | 傳真 | (06)2959120 |

機關組織圖



壹、為民服務業務現況簡介

一、藉「歷」使力·服務創新域

U 歷史文化促成合併升格

98年6月29日一項連自家人都不具信心的「臺南縣市合併升格直轄市」案，竟因「歷史文化」背景的促成下，出乎意料通過了，而佇立臺灣歷史灘頭上的「安平」，就扮演著相當重要的角色，透過基層服務團隊的努力，在這塊臺灣歷史源頭土地上，正不斷演進多元服務領域，合併升格案的通過不僅是肯定更是賦予她未來的無限可能…。

U 臺灣歷史的故鄉—安平

安平，古名大員，又名台窩灣，是臺灣歷史文化最早的發源地，也是「臺灣」名詞的肇始，大正九年(一九二〇年)，臺灣自治制施行，將安平街改為安平區乃沿用至今，故區內充滿豐富人文、歷史及古蹟。

U 文化造鎮再現風華

目前人口數61,723人，面積11.0663平方公里的「安平」，組織層級上隸屬臺南市政府，轄區內以運河區分，北岸為安平舊聚落，是臺灣歷史核心區，擁有豐厚的歷史紋理，居民大多世居於此，南岸早期大部分為漁塭，於二十幾年前填平成為一新興的都市重劃區，居民大多外來移入。

面對人口結構、生活型態及文化背景的差异，為能兼顧居民需求並且展現地方特色，我們試圖以地方治理的理念經營區政，在服務空間上打破固定辦公空間的藩籬，在服務對象上不拘泥於轄區



居民，在服務時間上彈性調整。93 年更整合了轄區意見領袖與本所同仁的意見，共同型塑出「讓安平成為最適宜居住且兼具歷史文化觀光之區」的區政願景。

透過區政願景的推動，在逐步取得居民共識下，讓安平港國家歷史風景區的計畫順利執行，於各項硬體設施建設的同時，我們持續整合轄內團體及資源，以「環保、經濟、文化」並重的區政策略，共同朝著願景邁進，而在同仁與區政志工們齊心努力下，均展現出亮麗成績(附件 1-P.71)。

二、多元服務領域

(一)傳承歷史文化(詳參創新加值服務(一)-P.60)

👑 1.首創以歷史文化創造經濟奇蹟

藉由安平港國家歷史風景區計畫之推動，區長主動積極至各場合行銷安平歷史文化，經統計參訪轄區主要景點(安平古堡、億載金城及德記洋行樹屋)人數自 92 年 637,141 人提升至 98 年 1,481,661 人，人數以倍數成長，進而促進觀光



臺灣歷史守護神—安平劍獅

產業之蓬勃發展，創造無煙囱產業之經濟奇蹟。(資料來源：安平港國家歷史風景區整體計畫成果報告)。

👑 2.自創文化資產保存四大流程

透過「定位」、「保存」、「推廣」及「融合」群體智慧運作，開啟文化資產保護的全新視野，帶動民眾自發性保護文化資產的風氣，讓瀕臨消失的臺灣歷史守護神-「安平劍獅」，得以全數保存，獲臺南文化基金會、安平文教基金會及安平鎮文史工作室等文史工作團體以及行政院人事行政局之肯定。

3.巧思運用「安平壺」提升環境品質

「安平壺」以在安平大量出土而命名，近年來在安平舊聚落



安平壺結合植栽改善室內空氣品質

的各項建設工程中常可挖掘到，為能讓先民文物融入生活環境中，由同仁自行製作安平壺，巧思運用種植室內植栽，置於洽公櫃檯，不僅清淨室內空氣，提升環境空間質感，更富含教育意義，頗受洽公民眾好評，並且吸引陶藝及蜜餞業者將其造型運用於產品上，賦予先民文物新生命。

者將其造型運用於產品上，賦予先民文物新生命。

4.文化與生活融合

常民文化中在普遍不過的「小吃」，其實是先民生活智慧的積累，亦是文化傳承所不能忽略的項目，本所於 97-98 年提出「文化生活圈營造計畫」獲得文建會的認同並補助推動經費，將安平小吃緣起典故蒐集、整理並彙集成冊，其執行成果除完成「安平小吃巡禮」的編纂外，更獲得轄區店家的支持及文史解說員的肯定，近期美國華爾街日報都讚譽臺南為美食博物館，這即是文化與生活融合的成果。

5.推動社區劇場展現在地文化

自 96 年起積極推動社區劇場，提供社區學習平台，透過團體式的共同參與，創作屬於社區自己的故事，藉由劇情的對話與粉墨登場的演出，激發社區創意，展現在地文化特色，例如廟埕文化劇、安平追想曲、青蚵嫂等，並分別於 97 及 98 年辦理社區劇場聯誼活動，提供社區表演及相互觀摩的平台，共有社區民眾 350 人參與劇場演出，展現文化深耕的成果。



社區劇場深耕在地文化

6.推動品德教育移風易俗

為崇尚淳厚民風，體現安平古樸文化，本所藉由結合民間社團-道德重整協會及轄內廟宇-安平開台天后宮，共同辦理品德教育活動，提升民眾道德觀念，期以減少社會問題發生。

(二)活化閒置空間

👑 1.全國最大的私人空地認養面積 -造福地主與居民(詳參創新加值服務(二)-P.63)

安平區轄內 95%以上的土地均已都市重劃，公共設施建設完成，惟仍有部份私有空地尚無利用計畫，任其閒置荒廢，造成環境髒亂、病媒孳生，嚴重影響地區發展，本所積極執行臺南市政府的空地空屋管理政策，首創組成遊說團極力遊說地主，目前已同意提供認養的私人土地達 374,601.55 平方公尺(澎湖縣青青草原為 287,967.86 平方公尺)，不僅為地主節省每年空地整理費用 11,238,047 元(每平方公尺以 5 元計，每年割草以 6 次計)並且解決環境衛生問題、提升土地使用效能，更熱絡房地產市場，經統計 97 年開工 71 戶至 98 年提升至 133 戶，為臺南市最抗跌區域(資料來源：臺南市建築開發商業同業公會)

2.打造真正的「活動」中心

轄區內各里均有活動中心，為營造「地方文化中心」並避免成為民眾詬病之公有閒置空間-蚊子館，本所積極推動各項活動，如社區劇場、媽媽教室、K 書中心及各類型講座，除了提供居民終身學習的管道，更增進社區居民的互動，目前轄區內活動中心平均每週使用 56 小時以上，使用率達 100%。

3.賦予老宿舍新生命

位於安平舊聚落巷弄間的安平鄉土文化館，原為臺南市立西門國小荒廢之校長宿舍，已然成為安平舊聚落環境的髒亂



安平鄉土文化館展新顏

點，經市府整修後，於 96 年交本所接管迄今，先後辦理「安平劍獅文物」、「重回安平灘」及「安平小吃文化」等展覽，讓一處原本乏人問津的荒廢老宿舍，成為每月均超過 2,100 人次參觀的新景點。

(三)落實永續環保

👑 1.首獲「全國優質環保示範區」肯定



分享推動心得與經驗

行政院環境保護署於 98 年起辦理首屆「全國優質環保示範區」評選，本所評列獲選為前 5 名之單位，將於 99 年獲得補助 2,000 萬之環境提升補助經費，由於本所並無清潔隊之編制，此項殊榮端賴整合轄區資

源及各里社區志工平日的成果，區長並應邀於環保署辦理之「2009 全國鄉鎮市區村里長南區環保研討峰會」中分享推動心得與經驗，除此之外本區於 98 年「淨灘淨溪、清涼一夏」計畫中亦獲「全國鄉鎮公所組」特優獎。



2.倍增居民擁有之綠地面積

積極闢建綠地公園面積，自 92 年 343,700 平方公尺提升至 98 年 777,571.01 平方公尺，平均提供每位居民 12.6 平方公尺的綠地面積，並還給大地呼吸的空間。

3.營造特色公園

全面改造鄰里公園，依其特殊環境塑造公園特色，98 年共完成轄區內 15 處里鄰公園之「一公園一特色」改造工程，提供民眾優質休憩環境，例如位於安平港國家歷史風景區入口之「劍獅公園」即以安平劍獅作為主題打造而成的一個特色公園，完工後已

成了遊客駐足拍照留念的景點。

(四)型塑健康城市



1.全國首座無菸商圈-提供健康的購物空間

吸菸有礙健康幾乎是國人耳熟能詳的口號，而二手菸之害更甚於吸菸者，為能讓購物民眾真正享有無菸害的健康購物環境，本所自 95 年起與安平形象商圈共同推動無菸商圈計畫，獲得店家的支持，成立全國首座無菸商圈，提供遊客優質之購物空間。

2.積極防治登革熱-提供安全的居住環境

登革熱是病媒蚊傳播的社區傳染病，96 年在本市造成嚴重的疫情，本所透過有效的宣導及積極的防治措施，97 年及 98 年均無本土病例，僅有少數移入病例，為轄區居民提供安全的居住環境，並於 97 年及 98 年連續 2 年獲得臺南市政府評比為里登革熱防治「特優獎」。

3.社區防疫資源整合-提供民眾近距離的防疫服務

為讓防疫作為深入基層，本所結合里社區醫療、人力資源，建構社區防疫網，共計 21 家藥局及醫療院所加入，提供民眾正確的防疫知識，營造社區優質健康環境。

(五)推動社會關懷



1.全國首創社福案件複查免書證

本所自 95 年起即推出複查免書證之措施，減輕轄內弱勢民眾每年社福案件複查檢附書證之費用及等候時間，該項服務獲臺南市政府及彰化縣政府之認同並於 98 年起全面推動。(詳參創新加值服務(三)-P.66)



2.首開南臺灣樂齡音樂輔療之服務

為充分照顧社區長者，引進音樂輔療之服務，培訓 108 位志工，讓長者藉由音樂與志工們互動，提供溫馨細緻的音



志工熱心互動長者展露久違的笑容

樂輔療服務，本年計辦理 20 場次，服務範圍除轄區之社區外更跨區展愛至德輝苑養護中心及臺南縣白河仙草社區，受惠長者計 667 餘人，長者的笑容則是最佳的回饋。

3.溫馨關懷弱勢

自 94 年起每年發動社區熱心人士及志工辦理「寒冬送暖」及「關懷心粽香情」活動，98 年透過 50 餘位志工及社區學童的巧手包製愛心粽 4,000 顆，由里幹事及社區志工扮演「溫馨快遞天使」，針對轄內獨居老人、低收入戶、中低收入戶老人、單親兒少等弱勢家庭計 660 戶，將愛心香粽禮盒親送到家，藉以分享佳節歡樂氣氛，培養學童體驗生命教育。

4.弱勢學童課後輔導

基於「一個都不能少」及「讓知識帶希望回家」的教育理念，為弱勢學童打造希望工程，自 97 年起結合替代役男公益服務，於寒、暑假期間提供課後輔導關懷服務，計嘉惠弱勢學童 137 人次，於 98 年更增至 183 人次，豐富弱勢學童課後的學習內容，減少學習落差。



豐富弱勢學童寒暑假生活

(六)強化旅遊機能

👑 1.全國首創結合轄內便利商店提供免費自行車補氣服務(

詳參創新加值服務(四)-P.67)

倡導綠能休閒，除於轄區內規劃 4 條自行車路線提供單車族使用外，為體貼民眾，於 97 年底主動接洽轄內便利商店提供免費補氣服務。



結合便利商店提供免費補氣服務

2. 免費停車空間全國之冠

積極認養古蹟景點周邊閒置空間闢建為停車場，共計提供大型車 11 格、小型車 1,748 格停車格位，免費供遊客使用，不僅減少交通阻塞，更為遊客節省停車費用 30,958,400 元(以 98 年 110 天假期，每天 8 小時，每小時以 20 元計)，提高旅遊意願。

3. 爭取成立旅遊資訊中心

面對日益增加的遊客人數，自 96 年起積極與社區協調，於 98 年起收回港仔宮活動中心一樓，作為安平旅遊資訊中心，提供前來安平旅遊民眾的諮詢管道，開放以來提供超過 33,000 人次的諮詢服務。

(七) 活絡安平商機

1. 積極輔導商圈

為促進安平地區商業發展，透過產官學合作引進 4 所大專院校師生協助商圈組織營運，98 年積極爭取並獲經濟部之輔導及建設經費 800 萬元之挹注，藉各項活動之舉辦提升商圈知名度，吸引全國 7 處商圈協會前來觀摩，新增商圈會員 23 位。

2. 推動文化創意產業

免費提供本所文宣圖檔，鼓勵在地店家，善用安平在地歷史文物如：安平劍獅、安平壺等，開發文化創意產品，並且協助提案爭取經費以及整體行銷，提升文化創意產業的動能，98 年共協助 2 家資訊服務公司提案，分別完成劍獅國度安平的文創商品展示網站及大員島線上遊戲軟體，各店家計開發出 500 餘種產品。



新竹內灣形象商圈來訪

3. 加強解說員培訓

透過解說員生動活潑的解說可以豐富遊客之旅遊內容，提高

再度造訪安平之意願，本所於 98 年首辦安平小吃導覽解說培訓課程，由於題材新穎且契合遊客吃喝玩樂的需求，參訓需求暴增(詳參創新加值服務(一)-P. 60)

(八)營造優質組織

1.導入企業經營理念

本所自 92 年起實施績效評比制度，透過團隊學習，改善同仁較為保守的思維模式，並進行品管圈及專案管理之訓練，奠定日後提升績效之基礎，於 95 年行政院人事行政局辦理之「追求卓越績效標竿研習營」獲邀擔任標竿機關，分享實施心得，該績效評比制度直至今今年仍賡續辦理，持續提升組織之績效。



獲邀擔任標竿機關

2.全面提升資訊運用能力

資訊設備已然成為公務人員執行公務必備之工具，其資訊運用能力之良莠，必然影響公務的執行效率，有鑑於此，本所自 91 年起至今連續 8 年，每年針對全部同仁進行資訊運用能力評量，培養更優質之公務人力，提升行政效率。

3.建構機關多元志願服務人力



熱心志工是區政推動的好夥伴

為讓區政工作推動更為順暢，民眾服務工作更臻完善，在有限人力下，招募志工協助是必須的，本所近幾年來極力推動志願服務工作，並且獲得上級機關的肯定，如前述獲選為「全國優質環保示範區」之殊榮，即是里內志工熱心投入之成果，目前本區共有 636 位志工，平日即協助各項區政工作之推動。

為讓區政工作推動更為順暢，民眾服務工作更臻完善，在有限人力下，招募志工協助是必須的，本所近幾年來極力推動志願服務工作，並且獲得上級機關的肯定，如前述獲選為「全國優質環保示範區」之殊榮，即是里內志工熱心投入之成果，目前本區共有 636 位志工，平日即協助各項區政工作之推動。

(九)延伸服務空間

管理學大師彼得·杜拉克曾說：「公務員要走出辦公室才能改變世界。」，有基於此，本所為民服務工作除了提供完善的洽公環境外，更針對轄區特色及民眾需求積極規劃延伸服務空間提供更多元服務。

1.複合式區政園區

本所於98年5月遷移至新辦公大樓提供民眾更為舒適之洽公空間，並以複合式經營概念，將坐落於區政園區內之行政單位（區公所、戶政事務所、警察局、圖書館、衛生所等5個單位）以整體景觀設計及動線安排之方式，提供民眾更為便利之服務，減少民眾舟車勞頓，滿足民眾「一次出門，萬事OK」的願望。



2.延伸服務據點

- (1)「安平鄉土文化館」深耕藝文安平：認養校長宿舍，做為安平鄉土文化館，提供藝術創作、鄉土文物展示及各級學校戶外教學場地。
- (2)「旅遊資訊中心」提供遊客便利服務：增取設置安平旅遊資訊中心，提供遊客諮詢、休憩及免費提供自行車借用、補氣服務。
- (3)「藝文廣場」免費藝術表演場域：整頓閒置空間，闢建藝文廣場，提供街頭藝術創作者演出空間，為安平藝文注入新的能量。
- (4)「辦理各項說明會」提供公共參與管道：為讓區政推動更貼近民意，主動至各里、社區活動中心辦理轄內工程規劃、施

工說明會，廣納民意且，避免民眾往返奔波。

(十)便捷E化服務

1.優質全球資訊網

將網頁設計融入「港濱、水鳥、夕照、古堡、洋行、老街」安平景點六大意象，讓線上造訪安平之民眾能感受安平多



元面向的美。網站內容計分為認識安平、鄰里走訪、安平走透透、便民服務、活動集錦、公開資訊、各里網站、劍獅部落及 e 化平台等單元。98 年並新增線上報名及線上進度查詢功能，提供網路取代馬路之貼心服務，自 98 年 1 月 1 日改版迄今上網瀏覽逾 44 萬人次。

2.資訊服務深入鄰里

為發展各里特色，提供各里網路服務空間，建置 15 個里網站，提供民眾更迅速瞭解里內資訊的管道。網站內容計分為本里簡

介、本里特色、訊息快遞、活動剪影、榮譽榜及街頭巷尾等單元。網站並整合全球資訊網所發布之相關訊息，兼顧訊息之互通性



及減少維護人力，大幅提升訊息流通之效率。

貳、提升為民服務品質績效

一、優質便民服務

(一)服務流程

1.服務流程便捷性

1-1.單一窗口服務全功能程度

本所為提升為民服務品質與效能，及重視民眾洽公之便捷性，除於廳舍入口處設置服務台提供諮詢及引導服務外，更針對民眾經常辦理的業務設立單一窗口多功能服務櫃台，提供民眾全功能服務，對於申辦業務尚有涉及跨機關部份亦由承辦人員竭盡所能為民眾提供代辦申請書證等服務，分項說明如下：

(1)里政業務單一窗口服務(提供多種服務)

訂定「里幹事單一窗口作業要點」，強調「政令宣導帶著走訊息不漏接、值勤服務工作不中斷」。單一窗口提供里民社會救助案件申請、福利服務案件申請、原住民福利案件申請、代繕各種申請書表、輔導申報綜合所得稅、里辦公處證明事項等全功能服務，深獲民眾好評，因此榮獲臺南市政府指示辦理全市「單一窗口示範觀摩」活動。98年計受理民眾各類案件2,411件，完成率達100%。



單一窗口提供多元服務



全市里幹事單一窗口示範觀摩

(2)調解業務單一窗口服務(提供多種服務)

為發揮調解功能，採單一窗口隨到隨辦方式受理民事、刑事調解案件，平息民間之糾紛，並提供法律諮詢及代撰簡易訴訟書狀等多項服務，適時協助申請民眾，98年計受理調解案件426件。

(3)兵役業務單一窗口服務(提供多種服務)

受理役男體檢複檢、入營服役、出入境登記、後備軍人管理及現役軍人家屬扶助等申請，並整合公部門資源，對於有工作需求、弱勢家庭役男，主動協助轉介就業服務中心及社會處，98年計受理兵役案件2,512件。

(4)空地認養維護業務單一窗口服務(提供整合服務)

受理地主提供空地認養維護案件時，地主只需提供同意認養維護契約書，其餘往返地政事務所申請地籍謄本、交通處申請核發免費停車證、洽詢稅務局抵減稅額等程序均由本所代為處理，免去民眾奔波，提高私有土地供認養意願。98年計認養私有土地413件。

(5)社會福利案件業務單一窗口服務(提供整合服務)

受理各項社會福利案件時，民眾只需提供戶籍謄本，其餘所需證件均由承辦人員利用稅務電子閘門系統及行文國稅局跨機關為民眾申辦應檢附之財稅資料及稅籍清單，民眾免於多機關間往返奔波。



98年計服務民眾3,604人次。

(6)休耕業務單一窗口服務(提供整合服務)

受理首次申請休耕案件時，民眾只需提供農民基本資料卡、戶長印章、租約，其餘所需證件均由承辦人員利用地籍

圖網路便民服務系統查詢土地登記謄本，日後申報若無異動情形者免附書證，提供民眾貼心便捷服務。98年計受理休耕案件86件。

1-2. 申辦案件流程簡化程度

針對民眾臨櫃及非臨櫃辦理業務，主動透過創意提案制度及課務會議檢討流程並予簡化，以推動便捷服務流程為宗旨，分項說明如下：

(1) 簡化調解日期排定流程

民眾聲請調解後，依原流程需由本所製發調解通知單告知排定之調解時間(附件 2-1-P. 73)，但因郵寄耗時(約 1.5 日)且排定之調解時間不一定符合民眾需求，為提供更便捷、更彈性化之優質服務，經檢討簡化流程，改為當場製作調解通知單(附件 2-2-P. 74)，排定調解日期，每件平均等候時間不超過 20 分鐘，有效節省民眾等候時間。98年計服務民眾 426 位，有效節省等候通知時間 4,970 小時。

(2) 簡化空地空屋認養續約流程

本區自 97 年 8 月起推動綠草如茵專案大量認養私有空地，空地空屋認養契約期滿續約數量繁多，惟如依照原流程，地主需親自來所辦理續約手續，里幹事上網列印地籍資料並重新擬定契約書後經簽署再交還本所依規定完成續約程序(約 7 日)，其間不但造成地主往返之不便，亦有違專案推動美意。經承辦人員於 98 年底創意提案並提創意審核小組審核通過後，將由本所主動於契約期滿前寄送續約同意書，經地主同意簽署後於 3 日內完成後續認養續約程序。預計 99 年開始實施，每件空地空屋認養續約案件可有效縮短申辦時間 32 小時，依目前認養 961 筆空地計算，未來可縮短續約流程 30,752 小時。

(3) 簡化活動報名流程(附件 3-P. 75)

安平以成為歷史文化觀光之區為願景，民眾對於本所舉

辦之活動不但給予肯定並熱情參與，為滿足不同需求之民眾，活動報名方式除原先之電話、傳真或親自到所外(每件平均約 20 分鐘)，另增加線上報名(每件平均約 3 分鐘)，民眾可透過網路線上報名並查詢審核進度，有效提供更多元服務，本所亦可透過網路進行活動名額之管控及民眾基本資料庫之建立。98 年計辦理活動線上報名 10 次，服務民眾 2,212 人次，有效節省申辦案件時間約 627 小時。

1-3. 申辦案件書表減量程度

針對民眾申辦案件應檢附書表予以適時檢討改善，除採簡化或整併原則外，並使用跨機關電子匣門認證協助查詢及驗證相關資料，免除民眾來回奔波之時間及金錢成本，分項說明如下：

(1) 空地認養免附地籍謄本(附件 4-P. 76)

民眾配合空地認養作業時，由本所主動利用地政資訊網際網路服務查詢系統線上查詢地籍資料，免除民眾往返地政事務所申請地籍謄本，98 年使用電子閘門協助查詢及驗證資料計服務民眾 430 人次，有效節省民眾往返地政機關之時間約 430 小時(每人平均以 1 小時計)，較 97 年使用電子閘門認證辦理件數 380 件成長 13%。

(2) 首創社會福利案件複查免附戶籍謄本(詳參創新增值服務(三)-P. 66)

民眾辦理社會福利案件複查作業時，由本所主動行文戶政機關請其協助提供戶籍資料(附件 5-2-P. 78)，免除民眾往返申請(附件 5-1-P. 77)，98 年計主動為弱勢民眾索取戶籍資料達 6,500 筆，有效節省民眾申請時間約計 1,625 小時(每筆平均以 0.25 小時計)及規費 13 萬元(每筆以 20 元計)，較 97 年服務筆數 5,000 筆成長 30%。

(3) 休耕申請案件免附書證

民眾首次申辦休耕申請時，只需提供農民基本資料卡、

戶長印章、租約，其餘所需證件均由承辦人員主動利用地籍圖網路便民服務系統代為查詢，免於民眾往返地政機關申請程序。此外，本所亦主動建立農民基本資料，日後申報若無異動情形者免附書證，提供民眾貼心便捷服務。98年計服務農民86戶，較97年71戶成長21%。

2.服務流程透明度

2-1.案件處理流程查詢公開程度

(1)提供案件承辦資訊種類：為達案件處理流程查詢公開透明化，本所主動提供案件承辦之各類資訊，並公布標準處理流程，分項說明如下：

- ①各承辦業務櫃台放置標準處理流程及業務相關資訊。
- ②服務場所明顯標示承辦人員及承辦業務等訊息，方便民眾辨識，並設計成可抽換方式，方便於職務異動時儘速更新，不僅兼顧資訊提供之即時性，並且節省公帑。
- ③機關網站提供各課室業務職掌、服務事項、總機、專線電話、民眾經常性辦理業務作業查詢、標準作業流程、處理期限、申請書表、法令依據及應備證件等資訊；各里網站亦提供里長及里幹事連絡資訊，方便里民洽辦里政業務查詢。



主動提供各類服務資訊



櫃台資訊明確標示

- ④社會福利業務主動服務：為體貼符合重陽禮金發放資格之長者，本所協請戶政機關提供名冊並主動對長者說明發放

處理進度。98 年服務案件計 520 件。

⑤工程業務主動服務：為避免工程施工影響民生，在施工前除於網站公布工程起訖時間、施工起訖地點、承包商資訊外，並主動分送相關住戶施工通知單，工程進度亦隨時以電話或公文知會里長，藉小小貼心之舉服務民眾並讓公務得以順利推動。

(2)提供案件查詢管道種類：為提供民眾即時、隨地取得案件資訊，本所提供多元查詢管道方便民眾使用，分項說明如下：

①現場查詢

利用公告、志工諮詢、承辦人員答復等方式，提供到所洽公民眾即時資訊，各業務承辦人並就業務建立處理進度檔案，方便民眾現場即時查詢。

②電話查詢

提供諮詢電話 5 線，由本所同仁負責接聽電話，隨時為民眾提供最親切服務。

③網路查詢(附件 6-P. 79, 80)

運用公所全球資訊網、人民陳情案件服務系統、E 化市容查報系統、管線申挖資訊便民服務系統等平台服務，供民眾隨時隨地查詢所需資訊。

2-2. 案件處理流程主動回應程度

為提供優質服務，要求承辦人員建立回應機制，於案件受理後應主動告知申請人後續處理流程及進度，民眾建議或反映事項優先妥善處理，分項說明如下：

(1)結合市政府客服中心建立人民陳情案件系統，提供民眾陳情案件反映及公開查詢機制。當案件成立時，由系統貼心發送簡訊及電子郵件通知收件確認訊息並給予案件編號方便查詢案件處理進度；當案件辦結時，系統會再次發送簡訊或電子郵件傳送案件處理訊息，使陳情案件全面資訊化、透明化，達到服務立即化、資訊公開化，98 年計主動回應民眾陳情案

件 141 件。

- (2)活動報名之臨櫃受理部份，由承辦人員收件確認並即時主動以電話通知後續期程及配合事項；線上受理部份，系統於收件後會提供確認訊息及案件編號，方便民眾申辦進度查詢。
- (3)聲請調解、調解不成立證明書申請、低收入戶證明申請、役男體位證明申請、國民兵身份證明申請、義務役入營服役證明申請、藝文廣場使用申請等線上申請業務，系統於案件成立後會提供申請者確認訊息及案件編號，方便申辦進度查詢，內容亦由系統主動寄達承辦人員信箱以即時處理申請案件(附件 7-P. 81)。
- (4)民眾透過網頁意見交流專欄及電子信箱反映案件，均主動即時公開回應於網頁，針對留有電子信箱民眾亦透過電子郵件回復辦理情形，98 年計受理並主動回應 102 件。
- (5)確實掌控鄰里工程進度並隨時與里長連繫，重大工程按月函送公文，如遇窒礙難行致延宕原工期時，均主動知會里長協助轉達里民瞭解，98 年計知會工程訊息 196 件。
- (6)攸關民眾權益之社會福利案件審核結果均採公文即時通知申請人，需函轉他單位辦理時承辦人員即列管進度，逾時未函復案件，除追蹤權責單位外亦主動以電話告知申請人，98 年計主動通知 7,109 件。

(二)機關形象

1.服務場所便利性

1-1.洽公環境適切程度(附件 8-P. 82)

本所於 98 年 5 月 18 日進駐新建區政大樓，園區總面積 1.6 公頃，結合區公所、戶政事務所、警察局第四分局、圖書館及衛生所等與



區政園區提供便捷服務功能

民眾最相關的單位聯合辦公，加上市政府、地政事務所、消防局均位於安平區，讓安平民眾享受「一次出門，萬事OK」的服務，但是我們不敢因此而鬆懈，在環境及民眾洽公動線上希望提供整潔、舒適又具有安平人文特色洽公場所。

在「安平港國家歷史風景區」計畫中，將營造安平港成為一個集親水休憩、商業、藝術、文化、知性等為一身之國際性綜合性港灣，因此我們深刻地感受到，來到安平的民眾，不單純只是一般公務上的服務需求，亦有為瀏覽安平之美而來，而所提供的服務就不能僅侷限於辦公室內，所以我們針對轄區特色及民眾需求積極規劃延伸服務空間提供更多元服務。

98年為民服務滿意度調查之「整體洽公環境」層面平均滿意度94%(附件16-P.88)，分項說明如下：

(1)廳舍環境方面，我們的規劃分述如下：

- ①公所提供完善的電腦、傳真機等現代化辦公室設備。
- ②新建廳舍進駐前聘請專業廠商針對傢俱釋放在空氣中有毒物質密度進行測試，並選擇觀音棕竹（去除有毒物質植物排名前10名）、巴西龍血樹、白玉黛粉葉等綠色植物去除甲醛、甲苯、阿摩尼亞等有害化學物質，改善洽公環境空氣品質，藉此營造對民眾及同仁健康安全之環境，亦提升同仁對「綠能」的深層瞭解。
- ③型塑具安平人文特色之辦公場所，除利用同仁製作的安平壺種植室內植栽外，廳舍大廳亦展示安平在地藝術家陳正雄先生銅雕、蔡漁女士磁畫與安平守護神劍獅等作品，營造並帶動安平區域文化創意產業。



陳正雄先生免費提供之作品-期待

④為使洽公動線更符合民眾使用習慣，辦公廳舍服務項目、服務人員、電梯內外樓層平面圖等雙語標示，並於園區出入口加強動線標示及殘障坡道位置。

⑤導入「置入式行銷」手法，利用本所四樓禮堂、樓梯間、公廁等同仁及民眾經常出入場所，展示安平古代戰船、圖騰及本所舉辦美哉安平攝影比賽作品，在日常生活中傳達安平之美的印象。



融合安平意象之禮堂講台

(2)廳舍維護管理方面，我們著重責任區管理制度及落實節能省碳政策：

①利用廳舍搬遷，執行整理、整頓、清掃、清潔、教養等辦公室 5S 運動，創造安全、舒適、規律、清淨明朗的工作環境。



落實 5S 創造優質環境

②廳舍劃分認養責任區，自 94 年開始每月舉辦「辦公室做環保」評比(附件 9-P.83)，由秘書擔任考核小組組長，帶領各課課長進行巡檢，公布課室成績及待改善項目，並列管追蹤，建立機關全員參與氛圍、樹立良好機關形象。

(3)區政園區環境管理方面，認養緊鄰園區北面閒置髒亂空地，做里民へ好厝邊，



園區提供民眾休憩空間

闢建鄰里綠地好望角達 1 公頃，昔日髒亂空地現已成為里民假日午後悠閒散步、放風箏的小公園。

(4) 延伸服務據點、滿足遊客需求

① 將服務據點延伸至遊客

最多的安平老街—認養接管西門國小閒置校長宿舍整修為安平鄉土文化館，由專人駐點服務，除提供公共電話、文宣資料、清潔舒適的公廁及典雅日式庭院景觀外，並且定期規劃以安平鄉土文化為主題之展覽，目前已規劃「安平劍獅展」、「重回安平灘」以及「安平小吃文化展」，為安平印象加分讓一處原本乏人問津的荒廢老宿舍，成為每月均超過 2,100 人次參觀的新景點。



鄉土文化館—規劃主題展



假日藝文活動提供遊客共享

② 結合位於商圈鬧區的港

仔宮社區活動中心資源，將 1 樓變更改用途設置安平旅遊資訊中心，除舒適的公廁、公共電話等設施外，提供遊客旅遊諮詢、免費自行車出借、加水補氣站等服務



免費提供自行車出借服務

，計 98 年計提供逾 33,000 人次之服務。

1-2.服務設施合宜程度(附件 10-P.84)

除了打造具人文特色的洽公環境外，我們亦針對民眾需求規劃相關之服務設施，分述如下：

(1)便民之核心設施

- ①擺脫「又髒又臭」公廁印象，讓上公廁一樣也是一種享受，除聘請民間專業清潔公司到所教授事務工作人員廁所清潔技巧、平日定時打掃巡檢及嚴格自我檢查督導標準外，亦考量身障民眾需求，



特優級公廁深獲民眾肯定

設置各項無障礙設施。另為營造乾淨、舒適兼具行銷功能優質的廁所，積極加強綠美化及宣導行銷，利用廁所空白壁面，以相片展示安平新建設及人文活動紀錄。98 年經臺南市環保局公廁評鑑列「特優級」，並代表臺南市參加行政院環保署全國公廁評鑑亦獲「特優級」之殊榮。

- ②重視身障民眾之需求，妥善規劃專用停車位、盥洗室、愛心鈴、電梯、無障礙坡道等設施，並由同仁及志工提供適時協助。



志工適時提供民眾協助

- ③各櫃台依業務性質劃分整齊有序，並提供各類業務申辦需知及填寫範例，各樓層並規劃諮詢及等候空間。

- ④為便利洽公婦女及本所同仁產後持續餵哺母乳，並配合行

政院母乳哺育政策及兩性工作平等法之精神，本所於1樓設置哺乳室，訂定「哺（集）乳室使用要點」，備有沙發、洗手台、換尿布台、冰箱等，為確保隱密與安全性，並協請警察局不定時派員進行安全偵測。

- ⑤櫃台規劃一致性，座椅均可以視民眾需要調整高低，提供民眾貼心服務。



哺乳室提供貼心服務



櫃台桌椅合宜讓民眾賓至如歸

(2)完備的一般設施

- ①廳舍1、2樓均設置服務台，由本所同仁及志工輪流值勤服務前來洽公之民眾，提供諮詢、走動式引導及免費血壓量測。

- ②運用電腦、跑馬燈等資訊設備提升服務效率，同時為落實節能減碳政策，各會議室設置簡報系統，方便會議及各類活動資料檢視，藉以節省書面資料印製時間及金錢成本。



服務台提供血壓量測服務

- ③設置飲水機、影印機、諮商室等設施供民眾使用，評選專

業認證廠商定期檢查電梯、消防、電力及飲用水等公共安全事項，主動公布定檢日期，確保民眾使用安全無虞。

④規劃廳舍 1 樓及地下室免費停車場，計提供汽車停車格 66 格、機車停車格 59 格，徹底改善舊廳舍停車不便問題。

(3)加強環保作為

①響應綠色消費：優先採用符合「環保標章」產品，採購窗簾、檔案夾、影印紙及衛生紙，綠色消費執行率 98.8%。

②節能措施：98 年汰換出口、緊急照明指示燈為省電 LED 應用產品達 85%，預定 99 年度完成進度 100%。

③致力推動職場菸害防制：除成立全國首座無菸商圈外，本所自 97 年 3 月月份開始便積極落實職場無菸措施，建立無二手菸害之工作環境，97 年 11 月經行政院衛生署評定為優良無菸職場，並獲頒「健康職場自主認證—菸害防制標章」。

④省電作為：於飲水機、空調抽風機裝設定時控制器、廳舍不常使用空間使用自動點滅裝置、大樓落地門加裝隔熱貼紙等，避免能源浪費。

⑤檢討改善：持續記錄本所用水、用電、用油量，並統計追蹤控管，定期檢討訂定合理契約容量值為 400 千瓦與 100% 功率因數。

⑥推動機關永續能源政策，99 年預計採購設置太陽光電發電系統，以示範引導民間採行，落實全民節能減碳行動。

⑦響應節能減碳，本所鼓勵同仁及民眾以自行車作為代步工具，計提供自行車停車位 20 格。

2.服務行為友善性與專業性

2-1.服務親和程度

(1)洽公服務禮儀滿意度：98 年為民服務滿意度調查之「服務行為友善性與專業性」層面平均滿意度 90%，其中「區公所員工始終以禮貌的態度來服務民眾(洽公服務禮儀)」滿意度 91%(

附件 16-P. 88)分項說明如下：

- ①**體貼民心的服務**：莫拉克颱風風雨交加，臺南市安南區、北區及安平區海水倒灌，市區一半以上泡水，接踵而來的是不預警全市大停水，民生用水出問題，居民抱怨連連，這段時間，「**站在里民需要的地方、給里民需要的東西**」是我們的目標：



颱風天里幹事現場勘災

- A.分送沙包：將全區劃分5個區塊，設置沙包領取站，方便民眾即時領用。
- B.加強巡邏安全防護：區長親自率領技術人員現場勘查本區最低窪地區漁光里及安平港港濱，架設抽水機具，守護居民身家安全。

- C.停水期間，本所雖非供水單位，為免這不預警的停水嚴重影響民眾生活，主動開設供水站，區長親自帶領水車隊至鄰近鄉鎮尋找水源，由於取水路程較遠，遇有不耐



設置供水站提供里民取水

久候之民眾發洩情緒時，本所同仁亦本耐心應對，並由志工及替代役男協助里民提水，停水期間每日均供水至晚上10點，提供因停水不便的民眾溫馨的服務，深獲里民好評，計供水80車次（含消防局及軍方支援13車次），服務民眾約2,500人次。

- ②**跨越國界的服務**：安平美食、古蹟聲名遠播，日本背包客

旅遊指南書「臺灣之步」派員採訪，因緣際會下與在火車站擔任志工的公所同仁巧遇，在公所的安排下參加安平小吃文化導覽解說員培訓課程、品嚐在地美食及參訪名勝古蹟，加上完整的自行車旅遊路線，讓原本打算停留半天的行程追加為兩天。由於區公所及商圈店家的熱情招待，日本記者返日後即以四大篇幅深入報導，向日本背包客介紹安平之美，並於發行後遠從日本捎來新書及問候卡片，本所亦回饋安平小吃巡禮新書，彼此的交流讓人倍感溫馨，讓安平躍上國際舞台。



日本旅遊指南書—臺灣之步



提供日本編輯路線安排之協助

- ③廳舍1樓大門口及2樓梯間洽公民眾出入口均設置服務台，由所內同仁與志工走動式服務協助民眾檢查申辦業務應備證件，並引導至正確受理櫃台。
- ④學習企業經營服務成功案例，邀請台糖長榮酒店總經理到所與志工同仁分享快樂服務心得及服務禮儀，營造優質服務第一印象。
- ⑤落實里幹事單一窗口，以「一處收件、全程服務，證件不齊、一次告知」為目標，以簡化服務作業流程，縮短服務案件處理期限，並獲臺南市政府指定本所辦理全市「單一

窗口示範觀摩活動」。

- ⑥為加強為民服務，服務台、國民年金、全民健保、總收文與兵役業務等民眾常接洽櫃台推動中午不打烊彈性服務，皆由同仁輪值服務。
- ⑦為服務例假日前來洽公及造訪安平之民眾，本所排定同仁於服務台值勤，提供各類諮詢並代收民眾申請案件，讓服務不因假日而中斷。
- ⑧透過主管會報、里幹事工作會報及課務會議持續宣達服務理念計 74 場次。
- ⑨服務禮儀優秀志工並依據「臺南市志願服務獎勵辦法」提送市府頒授志願服務徽章人數達 60%。

(2)電話禮貌測試績效：本所無話務服務系統設備及專責客服人員，所以每一位同仁都必需具備接聽禮儀及熟練電話操作技巧，每一位同仁都是客服人員隨時可為民眾服務。為落實機關服務親和化，本所將電話禮貌測試列入 98 年團體績效目標，透過各課競賽與評比，不斷地要求、觀摩、教育訓練及改善，使電話禮儀成為本所最基本服務。98 年電話禮貌測試平均成績為 98.73 分，較 97 年測試平均成績 98.57 分進步，分項說明如下：

- ①依據「98 年實施團體績效評比作業規定」訂定單位電話接聽禮貌績效目標，提升整體為民服務品質。
- ②明確訂定基本電話禮貌接聽流程，各單位遇有電話，不論內、外線，應於響鈴 3 聲內接聽電話，且接聽電話時應有問候語。
- ③由人事按月不定時對各課抽查，98 年計抽查 100 次，並公布抽查結果，各課平均分數為民政課 98.13 分、社政課



電話禮貌訓練

98.75分、經建課 98.23分、役政課 99.79分(附件 11-P.85)。

- ④分析缺失發現經建課人員常因同仁公出、請假未預留留守人員且辦公室為梯間區隔，電話鈴聲不易被其他課室發現，導致電話漏接、久候，成績不理想。

改善方案：

- A.建立全棟電信分機號碼索引表，方便同仁查詢轉接並辦理電話禮貌教育訓練 3 梯次，以避免民眾來電久候。
- B.電話職務代理制度，遇公假或公出同仁，保持電話「跟隨」狀態，確保電話服務品質。
- C.連續 3 次抽查成績落後課室，由秘書輔導督促改善，目前尚無連續缺失未改善單位。

2-2.服務可勝任程度

本所重視同仁回應品質，對於專業知識、法令素養及處理案件之熟悉度均特別要求，除不定期安排參與各類教育訓練、透過定期會議加強宣導，並要求同仁主動且正確提供民眾完整資訊，建立服務可勝任度。98 年為民服務滿意度調查「服務行為友善性與專業性」層面之「承辦人員具有解決民眾問題的專業知識與能力」滿意度 92%(附件 16-P.88)分項說明如下：

- (1)建立 131 項業務標準化作業流程並登載全球資訊網(較 97 年 52 項業務標準化作業流程成長 152%)，提供同仁承辦業務有所依循並提升問題回應正確率。
- (2)自 91 年起迄今連續 8 年均辦理資訊應用評量，評量對象包含主管、承辦人員及臨時人員，提升同仁善用資訊設備服務民眾之能力。
- (3)自 96 年起推動專案管理制



度，提升同仁之專案規劃能力，確保交付任務之達成率，本項制度推動以來計完成 13 項專案規劃，例如本所與安平開台天后宮合辦之「圓滿十六歲·歡喜轉大人」之活動，由於企劃內容充滿新意，吸引年輕朋友報名，一舉打響該廟宇辦理「做十六歲」之名聲，並讓本所活動規劃能力獲得民間團體的肯定。

- (4)建置差勤系統提供線上查詢同仁差勤狀況及職務代理人資料，縮短民眾電話等候時間。
- (5)每週召開之主管會議針對服務行為及業務推動流程進行溝通與檢討，確保同仁服務之一致性，計 44 場次。
- (6)自 96 年起每年舉辦「員工業務知識分享會」，由各課室就業務範疇製作簡報，並由業務承辦人員報告，進行知識、經驗的交流與分享，藉此讓同仁瞭解公所整體業務，辦理迄今計 26 人次分享業務心得。

- (7)奉派參加法規講習之同仁透過課務會議主動分享，建立課室標準化回應民眾服務品質的要求。



員工業務知識分享

- (8)結合機關人力資源需求辦理在職訓練，提升同仁一般知能及專業能力，訓練計分為核心能力、法治教育、數位學習及人文素養等 4 大層面，98 年計辦理教育訓練 19 場次，同仁終身學習總時數 4,793 小時，每人平均學習時數 146 小時。
- (9)鼓勵同仁利用公務之餘參與各項研習，培養多元能力藉以提升回應品質，



辦理教育訓練提升同仁專業知能

同仁取得專業證照計採購專業人員 7 人、公共工程品質人員 2 人、結構技師 1 人、防火管理人 3 人、社區發展工作人員 1 人、社區營造 1 人、全民英檢 4 人。

(10)深耕研究考核業務，本所資深研考人員榮獲 98 年度全國績優研考人員之殊榮。

3.服務行銷有效性

3-1.施政宣導有效程度(附件 15-P. 87)

本所透過機關首長、跨機關合作舉辦活動、網站行銷、民眾說明會、召開記者會、發行文宣等方式進行施政宣導，網站 98 年改版後，造訪人數已超過 44 萬人次。單位主管及里幹事同仁平日並以行動辦公室的服務態度深入鄰里服務，結合里鄰長、社區及志工資源，展現最大服務效益。



角色扮演拉近與年輕世代的距離

(1)機關首長接受各機關、社團邀請及媒體採訪行銷區政建設，府城扶輪社在邀請區長前往講授安平之美後，感受本所對於區政行銷之用心，同意捐贈價值 250 萬元之劍獅公共藝術品，於 98 年完成建置於劍



府城扶輪社贈送增印之安平區志

獅公園中，另外為推廣安平之歷史文化助印「安平區志」600 套價值約 60 萬元，印製完成後分送日本鴻巢扶輪社成功將安平行銷至國際。

(2)製作「行銷安平」數位教材，獲得行政院人事行政局地方研習中心自製數位教材佳作獎，將區政建設成果行銷至全國。



(3)透過活動之辦理促進民眾瞭解施政及服務內容績效：

①有感於公務部門對於提升品德教育責任之無可旁貸，積極採跨機關策略聯盟方式，運用社會資源與企業、團體、社區等民間團體共同辦理活動，希望透過民間力量共同提振社會大眾之品德水準，於98年洽道德重整協會共同辦理「誠實參一脚—逛古蹟學誠實暨安平小吃嘉年華活動」，讓參與活動的朋友藉由遊戲中學習誠實，另外結合安平開台天后宮共同辦理「圓滿十六歲·歡喜轉大人」由於活動規劃相當活潑，計吸引超過300位年輕學子報名參與，在活動的過程中感念父母輔育的恩情，相當受到陪同的爸媽們肯定。

②為提升民眾對於機關施政及服務的認知，本所98年計辦理活動中心藝術季、小吃嘉年華、自行車悠遊安平、端午粽香傳情、劍獅嘉年華、志工之夜等大型活動，並運用平面媒體、有線電視及電台等管道進行宣導。藉以達到多元行銷擴大宣



導效益，98年計辦理活動136場次，參與人次達20,007人次。辦理活動排名第1名為文化行銷系列，5,981人次參加；活動排名第2名為鄰里活動系列，5,409人次參加；活動排名第3名為社會關懷系列，3,739人次參加(附件12-P.85)。

(4)透過新聞稿發布、記者會及說明會之舉辦促進民眾瞭解機關施政及服務內容績效：

訂定「加強新聞聯繫實施要點」，主動發布新聞稿宣導說明相關施政作為、政令宣導及區里活動訊息，機關重大施政亦主動召開記者會計12場次，民眾說明會13場次，藉由多元化的傳播方式提升民眾



施工現場辦理民眾說明會

對於機關施政及服務的認知與回應，98年發布新聞稿220則見報169則，新聞見報率達76.82%(附件13-P.86)

(5)透過文宣品發行促進民眾瞭解施政及服務內容績效：

①結合安平店家及耆老共同收錄「蚵、蝦、魚、合」等四派小吃歷史典故、產品作法以及導覽地圖發行「安平小吃巡禮」手冊1000冊，提供旅行社、解說員加強宣傳，讓來訪安平的朋友瞭解認識安平小吃文化內涵的機會，更透過手冊內容在品嚐美味小吃之際，同時瞭解安平小吃的歷史文化。



安平小吃巡禮民眾佳評如潮

②有鑑於現代社會競爭讓忙於工作的人們疏離了原本珍貴的

友誼，而資訊設備的普及令人免於提筆卻讓熟悉的文字變得陌生，因此本所特擷取安平景點 6 大意象並透過詩的描述引人入勝，溫馨發行「安平飛限時批」明信片 13,000 套，讓「港濱·水鳥·夕照 安平最美」、「古堡·洋行·老街 風華再現」行銷各地，作為有心民眾溫習友誼、複習文辭的橋樑。本活動並獲得轄內校長的支持，將此列為課堂教材，讓老師指導學生如何書寫明信片以提升寫作能力，計提供轄內學校 7,000 套。



③配合節能減碳的環保政策推動，臺南地區騎自行車民眾明顯增加，而安平近幾年市政府持續推動「安平港國家歷史風景區」計畫下，許多重大建設及著名景點也陸續完工，吸引遊客來



訪。本所趁勢將安平熱門觀光景點與自行車路線結合，發行精美實用的「安平自行車路線圖」5,000 份，放置轄內各便利商店及本所延伸服務據點，提供造訪安平朋友能按圖索驥享受漫遊時光。並為前來安平騎自行車漫遊的民眾提供具創意的服務(詳參創新加值服務(四)-P. 67)。

(6)透過網站訊息發布促進民眾瞭解施政及服務內容績效：

計發布訊息 389 則，訊息點閱人數 55,855 人次(附件 14-P. 86)。網頁並新增活動線上報名功能，計登載活動訊息

10 筆，線上報名人數 2,212 人。

(7)利用機關電子看板促進民眾瞭解施政及服務內容績效：

98 年 5-12 月登載訊息 96 則，有效提供來所洽公民眾瞭解施政及服務即時訊息。

(8)里幹事每日深入鄰里社區主動訪視民眾，以行動關心里民，針對市政宣導並主動聯繫與通知。計發送徵集令、體檢通知單、體位判定通知、兵役抽籤通知單、屆齡身家調查通知單、催辦後備軍人歸鄉報到、親送身心障礙手冊、重陽敬老禮金、社會福利案件複查，及其他配合市政宣導發送通知單及選舉分送公告等。

(三)顧客關係

1.民眾滿意度

1-1.機關服務滿意度

本所為瞭解民眾的需求與意向，透過紙本與網路進行問卷調查，所得結果除做為訂定政策參考外，亦做為各課室提升外部顧客滿意度及新年度施政計畫的依據。此外，為提升內部顧客(同仁)對機關之認同度進而提升服務品質，於 91 年開始推動「打通組織任督二脈」策略，持續培養機關五力(思考力、競爭力、記憶力、學習力、創造力)，希望透過學習型組織的推動，改變組織體質，使同仁更有效發揮積極性及潛力，內部問卷調查並由人事單位專案統計分析後分送機關首長及單位主管參酌，做為領導統御及營造活力組織的依據。以下分項說明：

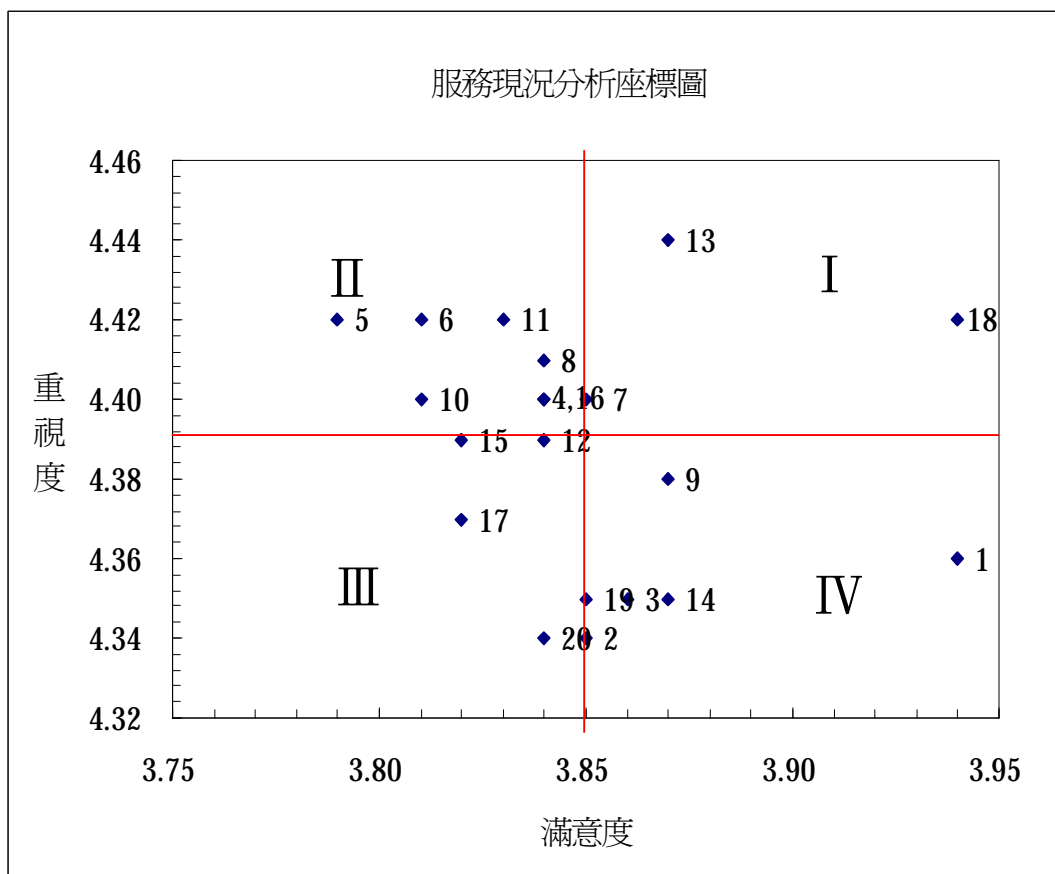
(1)為民服務滿意度調查—運用服務品質缺口模式理論(PZB)及品質屋(HOQ)理論

①本所為探討執行一系列為民服務活動時，民眾事前期望與事後認知是否存在差異及機關業務承辦人員與洽公民眾間的期望是否存有落差，運用 Parsuraman、Zeithaml 和 Berry 三位教授所提出的服務品質缺口模式理論(PZB)，該理論提

出服務品質之顧客本身期望服務的認知、服務品質規格、服務的傳送、與顧客的外部溝通、知覺的服務等 5 大缺口，並推論出有形性、可靠性、反應性、安全性與關懷性等 5 大構面。此外，為將民眾需求轉換成合適的品質技術，結合運用品質機能展開構想(QFD)，透過品質屋(HOQ)工具輔助，藉以找出重要品質技術改善項目。

②問卷針對全區各年齡層，由里長、里幹事、志工於每年 8 月份協助發放問卷，9 月份回收並進行問卷結果統計分析。98 年問卷發放總數為 1,000 份，共回收 760 份問卷，扣除填寫不完整及整份問卷中每個問題幾乎都採用相同答案者，共得有效問卷 565 份，回收有效問卷率為 74%。問卷調查信度 Cronbach $\alpha > 0.7$ 達到標準，效度方面，根據 PZB 構面設計，並加入本所各課室主管共同討論，力求理論與實務能切合實地使用，故具有良好的建構效度。

③依據 98 年 PZB 五項構面問卷調查結果如下



A.服務現況座標象限分析

(A) 第一象限：贏得民心、廣受讚賞。

- ┆ 承辦人員具有解決民眾問題的專業能力。
- ┆ 無障礙設施完善。

(B) 第二象限：服務品質首要檢討改進之重點。

- ┆ 回覆民眾問題的反應能力。
- ┆ 申辦案件完成時限。

(C) 第三象限：維持現有水準即可。

- ┆ 服務對象公平對待。
- ┆ 主動告知申辦案件進度。

(D) 第四象限：服務品質物超所值。

- ┆ 以禮貌態度服務民眾。
- ┆ 詳盡解釋申辦案件流程。
- ┆ 現代化辦公設備。

B.期待與滿意落差分析(附件 17-P. 89)：

(A) 「區公所設有愛心鈴、斜坡道等無障礙設施」 3.94 分、「承辦人員具有解決民眾問題的專業知識與能力」 3.87 分、「承辦人員處理申辦案件正確無誤」 3.85 分三項為民眾既期待又滿意的項目。

(B) 「區公所一次就把民眾待辦事項做好」 3.79 分、「案件申請能在一定時限內完成」 3.81 分以及「區公所員工會立即回應民眾的問題」 3.83 分三項為民眾期待與滿意值差距最大的項目，是服務品質首要檢討改進的重點，比較 97 年該項目分別分數為 3.62 分、3.67 分以及 3.60 分為高，顯見民眾對於本所提升服務品質的努力持有肯定的態度，亦可證明本所 97 年針對服務品質改善所訂定之策略已見成效，惟服務品質之提升是無止境的，對於與民眾期待仍有落差之項目，將列為

本所 98 年提升服務品質優先改善的項目。

④檢討結果並研擬改善策略

A.針對 97 年本所運用 PZB 五項構面問卷調查的結果與民眾期待落差較大之項目運用品質屋(HOQ)理論研定之策略以及施行成效如下：

(A)加強提升人員專業能力：

鼓勵同仁踴躍參加與業務相關之研習課程，提升其專業知能，98 年終身學習總時數 4,793 小時，每人平均學習時數 146 小時。

(B)訓練人員反應能力：

由於本所 97 年人員異動頻繁，新進同仁對於業務不甚熟捻，容易予民眾反應較慢之感覺，因此，除了加強專業能力外，另外導入「輔導員制」安排業務較為熟悉之同仁從旁加以指導，一方面可以縮短掌握業務的時間，另一方面也可儘速融入機關的日常運作中。

(C)持續導入專案管理：

導入專案管理「啟動、規劃、執行、控制、結案」理念，使同仁瞭解管理工具而落實於公務運用，並整合機關內跨課室人力資源，提升服務品質效能。

(D)辦理知識分享會議：

為促進組織內部知識流通與管理、強化橫向連繫，以有效提供民眾優質服務，本所自 96 年起即持續辦理知識分享會議，各課室屬員就其業務範疇製作簡報與課室以外同仁進行心得經驗分享，並訓練人員表達能力與臨場反應。

B.針對 98 年民眾對於本所服務的期待與滿意度落差較大之項目透過品質屋(HOQ)理論之分析，經研訂下列策略：

(A)持續辦理員工專業訓練：

為讓同仁能與時俱進，持續辦理專業訓練，並且於

訓練後進行評量以確保訓練成果。

(B)涵養同仁藝文氣息：

安平以歷史文化聞名，在安平服務的同仁亦應具備文化氣息，將以辦公廳舍之陳設改變開始，透過環境的薰陶，提升文化素養。

(C)增加對機關認同感：

有鑑於本所新進人員流動率大，一則由於人地生疏，二則由於本所人員編制少而創意性之服務領域較一般機關廣，仍將持續責成單位主管及輔導員對於新進同仁多加關懷，提升久任意願。

(D)賡續推動專案管理及知識分享，提升同仁專案規劃能力及知識流通率。

(2)活動滿意度問卷調查

- ①「七夕做十六歲」是安平特有重大的儀式，也是安平人最為重視的活動，因此每年參與民眾絡繹不絕，更有遠自臺北萬華、彰化鹿港的盟友及外籍人士共襄



荷蘭姑娘也參加做十六歲

盛舉，為瞭解民眾需求並讓傳統活動加入創新元素以延續地方歷史脈絡，本所與安平開台天后宮聯合舉辦「圓滿十六歲·歡喜轉大人」活動，並進行活動滿意度問卷調查。

- ②98年問卷發放總數為300份，共回收248份問卷，扣除填寫不完整及整份問卷中每個問題幾乎都採用相同答案者，共得有效問卷201份，回收有效問卷率為81%。

③分析結果及回饋

A.98年為有別傳統儀式，以「圓滿十六歲·歡喜轉大人」為主軸，設計趣味闖關遊戲，帶領參加者穿越時光隧道，

體驗安平前世今生，民眾對傳統活動創新辦理滿意度 95%。

B.活動由親友推薦比率高於其它，可看出活動多以口耳相傳、風評等為主，可將宣傳重點定位於此。



C.活動中有親自體驗項目(如平安延年、時光隧道、步步高升)，或傳統禮俗中加入新鮮有趣元素的部份(時來運轉、出鳥母宮、成功之路)，民眾喜歡度偏高，說明體驗傳統之餘，創新及包裝是必要的，可於活動辦理前廣納多元意見，持續納入創新元素。

(3)線上滿意度問卷調查(附件 18-P. 90)

①安平區公所全球資訊網滿意度線上調查

A.本所網站 98 年重新改版，著重提升網頁功能性及實用性，為瞭解民眾接受度，線上進行「安平區公所全球資訊網」滿意度調查，線上投票數計 125 票。

B.問卷統計結果，以線上申請案件主動回應性、線上申請案件處理情形公開性及資訊連結正確性滿意度最高(普通以上者佔 92%)，顯見服務流程透明度及資訊連結正確性為民眾重視項目且獲多數肯定，98 年新增申辦案件進度查詢等功能；而檢索內容完整性滿意度則偏低(普通以上者佔 87%)，本項已於 98 年底委請廠商建置檢索系統，網站資料並陸續建檔中。

②推動鄉土文化滿意度線上調查

A.安平鄉土文化館原為西門國小日據時期校長宿舍，96 年 3 月由區公所接手經營，重新定位做為鄉土文化展示場所及志工導覽充電站。為瞭解本所推動鄉土文化之方向是否

為民眾認同，線上進行「民眾對於安平區公所積極推動鄉土文化」滿意度調查，線上投票數計 180 票。

B.問卷統計結果，對於公所推動鄉土文化有 91%民眾予以肯定(附件 19-P. 90)，顯見投入之方向及努力已獲民眾認同，鄉土文化館參訪人數並由 96 年 6,294 人次成長至 98 年 26,141 人次。



假日藝文活動佳評如潮

(4)內部顧客滿意度調查—員工組織氣氛及工作滿意度調查

①本所係臺南市政府之派出機關，首要之務是提供區民最優質、滿意之服務，惟近幾年來業務量急遽增加(89 年公文處理件數為 8801 件，98 年公文處理件數為 24,045 件)(附件 20-P. 91)，為求同仁能盡其所能發揮服務民眾之精神，進而同心協力達到整體加乘效應，除了提供傳統例行業務服務外，更以不斷創新之精神，研提多樣化、貼心的服務，已獲民眾滿意的認同。區長認為唯有內在顧客的滿意度提升，才能讓外在顧客持續的感到滿意。同仁間平日業務互相支援，接觸機會頻繁，惟恐仍有下情上達未竟之處，遂辦理員工不記名之滿意度調查，俾便自我精進激發團隊士氣。

②經分析各層面結果如下

A.工作滿意度構面，有 89%同仁對於職務之安排認為符合興趣，90%同仁認為其工作能發揮所長，95.6%同仁認為其工作場所、空間、辦公設施令其滿意，40.5%認為工作量大，業務繁忙。因此簡化業務流程是本所當務之急。

B.主管領導統御構面，有 82.5%同仁肯定區長的鼓勵，76.2%

- 同仁感受到單位主管在工作快樂氣氛上的努力，78.4%同仁對主管在處理公務時能夠充分授權表示認同，30.2%同仁反映主管對下屬過於嚴苛與要求。
- C.組織氣氛構面，92.3%同仁認為同事間相處是令人愉快的事，90.6%同仁會參與其他部門的同事討論彼此相關的業務並彼此交換意見，顯見同仁間的相處氣氛獲得肯定，單位主管能100%樂於參與同仁間的聚會，顯見本所主管除工作督導外亦能兼顧同事間的情誼，讓同仁感受主管的關心及提高工作的樂趣。
- D.工作參與構面，80.1%同仁肯定單位主管於工作上的領導，85.6%同仁能夠在工作中有機會嘗試用自己的方法來處理事情，有機會表現自己創新求變達成激勵之目的，有91.2%同仁認為單位的同仁皆竭盡心力設法使本單位有良好表現，顯見同仁間互相予以肯定，92.7%同仁均能體會終身學習的重要，能夠不斷的學習充實自我，提高工作品質，各單位主管均能鼓勵同仁100%參與本所主辦各項教育訓練，增進個人相關工作能力。
- E.考核獎勵構面，86.2%同仁認為表現好的同仁，會獲得適當的獎勵與表揚。工作表現良好越能受到正面的肯定，這是正確的作法，全體同仁都能在自己的工作崗位繼續努力，提高工作品質，89.5%同仁認為本所有非常公平的陞遷制度，這是本所在人事陞遷上最值得管理階層欣慰的成果，87.5%同仁認為本所考績與工作表現間有很直接的關係，顯見本所實施多年之團體績效評核制度發揮最佳效果。年內考評同仁績效時不會存有私人情感，力求公平以獲得作團隊的團結與和諧，90.6%同仁認為本所沒有無所事事的冗員，顯見同仁們時時恪盡職守發揮所長。
- F.對幕僚單位看法構面，90.2%同仁認為幕僚單位能協助各項業務之推動與執行、92.6%同仁滿意幕僚單位人員服務

態度，顯見本所幕僚單位對業務部門之協助是充分的。一方面亦讓幕僚單位瞭解同仁對其工作之肯定，增加工作成就感。

③檢討結果並研擬改善策略

本次問卷同仁認為優先改善的事項分別作業流程的改善及單位主管的領導風格。

A.作業流程簡化部份，因政府為民服務與時俱進，在質與量上均不可減損，但在有限人力與時間壓力下，同仁企盼能從工作流程簡化著手，以爭取更多為民服務的時間。因此，本所著手鼓勵同仁集思廣益，腦力激盪，落實團體績效評核制度項目之提案制度。

B.單位主管領導風格部分，因單位主管在時間壓力與求好心切爭取單位榮譽感之情形下，對於業務之交付易顯急促，導致部屬有較不佳的感受。本項經區長在 98 年 12 月份第 3 次主管會報中專案討論對策，使主管充分瞭解領導方式的感受及主管信任程度對機關組織行為有間接及直接的影響並建立主管中性領導風格概念，強調主管應注意同仁間個別之差異性。並由秘書及人事扮演主管與同仁間中介角色，提供雙向互動管道，增進同仁工作效能。

2.民眾意見處理有效性

2-1.民眾意見回應與改善程度

本所針對民眾現場及非現場之意見均掌握第一時間審慎處理，對於抱怨除真誠表達歉意與關懷外，亦即時請主管出面致意，案件後續處理情形則列管追蹤並回復民眾，同時確認反映事項是否已獲處理及是否滿意，有關民眾意見處理機制及回應改善程度說明如下：

- (1)透過主動調查確實瞭解民眾對於機關及各項服務措施的觀感，98 年民眾意見處理滿意度 90%，較 97 年 88%成長 2%。
- (2)訂定處理人民陳情(抱怨)案件實施計畫及處理流程，迅速有

效處理民眾陳情及抱怨案件。

- (3) 針對臺南市政府聯合服務中心及話務中心函轉人民案件，視同陳情(抱怨)案件處理，並經列管追蹤管制，98 年計受理 142 件。
- (4) 設有新聞輿論快速回應機制，由秘書擔任新聞聯絡主管，遇各課室對主管業務或市民反映事項，統由秘書請示首長後召開記者會迅速對外澄清說明，並主動透過電視台、電台或舉辦活動、廣告看板等方式，將市政訊息有效傳達給市民。
- (5) 網站詳細登載區長、各課室主管電子信箱帳號，建置「意見交流」專欄，開放雙向溝通管道，管理民眾 e 化建言及諮詢案件(附件 21-P. 91)，民眾透過線上反映案件，採即時回應並列入公文管理系統辦理，並由專人錄案列管進行後續追蹤處理直至結案，98 年案件平均辦結日數為 1.67 日，較 97 年案件平均辦結日數 1.85 日縮短 0.18 日。
- (6) 透過里民大會、公開說明會、公聽會等多元管道、瞭解民眾需求，傾聽民眾意見。
- (7) 民眾意見及抱怨處理得宜，遇洽公民眾及里長意見反映、爭議或申訴時，均由首長或各課室主管親自接待處理，以縮短處理時間並適時化解民怨。



民眾意見處理審慎處理

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

1-1. 公開法令、政策及服務資訊程度

- (1) 依據政府資訊公開法第 7 條主動公開相關資訊於網站：為提供更優質 e 化服務，並滿足民眾對政府施政措施公開化和透

明化之要求，98年初完成「安平區公所全球資訊網」全新改版。網頁設計並融入安平意象—劍獅，將「港濱·水鳥·夕照 安平最美」、「古堡·洋行·老街 風華再現」的意含表露無遺。(網址 <http://www.tnanping.gov.tw>)

依據「政府資訊公開法」第7條，網頁已設置完成「公開資訊」專區，即時正確提供民眾關於組織職責與服務措施內容等重要資訊。其中，除本所非合議制機關而未建置分項外，其餘依規定應公開之9大項目均已全部建置分項並主動公開資訊，比例達100%，各項摘要內容分述如下：

(網址為 <http://www.tnanping.gov.tw/index.php?menu=news>)



- ①法規命令：連結法務部全國法規資料庫，提供民眾即時取得完整法規資料。
- ②行政規則：公告最新行政規則14則，並提供依制定單位類別查詢功能。
- ③組織、職掌及聯絡資訊：主動公開機關之組織編制、業務職掌、以及轄區25個單位連絡資訊。
- ④行政指導有關文書：計公開「簡易藝文廣場使用申請須知」、「菸害防制管理要點」等7則。
- ⑤施政計畫及研究報告：臚列本所歷年施政計畫及施政成果，並公開「推動安平魅力商圈，優化旅遊服務品質」、「營造安平劍獅特色，保存文化資產，提振文化觀光產業」

等研究報告，其中「營造安平劍獅特色，保存文化資產，提振文化觀光產業」專案曾獲得人事行政局 97 年「各機關建立參與及建議制度績優建議案評選榮譽獎」。

⑥預算決算書：臚列本所自 96 年起歲出預算表及歲入預算表。

⑦請訴願處理：因迄今無相關請訴願案件，本項暫無資料。

⑧書面之公共工程及採購契約：公開各式採購契約範本及 98 年招標資訊(含招標公告、決標公告)計 53 筆。

⑨支付或接受之補助：因迄今無支付或接受之補助案件，本項暫無資料。

⑩合議制機關會議紀錄：本所非合議制機關，本項無資料。

⑪主動公開施工通知：為降低因工程施工而影響住戶生活品質，除於施工前按戶分送施工通知單外，並於網頁公開施工地點、施工起迄時間及承包商等資料，主動提供民眾貼心服務。

(2)服務措施及出版品資訊周知度：本所為滿足民眾知的需求，均主動將機關服務措施及出版品資訊予以公開，分項說明如下：

①透過機關網站主動公開服務措施、公務新聞及活動訊息，以滿足民眾知的需求，並針對重點訊息於首頁以跑馬燈方式呈現，方便民眾瀏覽。

②為行銷安平及提供民眾多元資訊，本所建立新聞媒體連繫管道，轄內社區、廟宇及商圈店家有新聞發布需求可透過申請機制由本所代為連繫新聞媒體，相關訊息亦同步登載本所全球資訊網、里網站及市政府網站，建立民眾多元查詢管道及強化新聞訊息能見度，98 年計發布 220 則。

③98 年計發布本機關及他機關訊息 389 則，同時為瞭解民眾對訊息類別的喜好度，特加入點閱數統計，98 年已發布之訊息點閱數計 55,855 次，其中以活動訊息及民眾權益類點

閱率最高。

- ④鑑於網路使用已成了民眾獲取資訊的必要管道，本所於 98 年完成全球資訊網站更新維護 15,000 餘筆的資料，提供豐富之網站資訊。
- ⑤為發展各里特色，本所首創提供各里完整網路服務空間，於 98 年完成規劃建置「安平區各里網站」，內容包含有本里簡介、本里特色、訊息快遞、活動剪影、榮譽榜及街頭巷尾等項目，提供民眾更迅速瞭解里內資訊的管道。



- ⑥為兼顧訊息之互通性，整合了安平區公所全球資訊網及各里網站所發布之相關訊息，減少維護人力，日後里網站維護時，只要發布一則訊息，除了本身里網站外，還可至安平區公所全球資訊網瀏覽得到，大幅提升訊息流通效率，減少承辦人員重複輸入時間計 6,483 小時(以 98 年 389 則新聞每則以 10 分鐘計)。

(網址 <http://www.tnanping.gov.tw/village/index.html>)

- ⑦適時登載機關服務措施訊息於廳舍外部電子看板，提供到所洽公民眾實用且明確訊息，自 98 年 5 月進駐區政大樓後計播放 96 則即時訊息。
- ⑧機關出版品電子檔均公開置放於全球資訊網/便民服務/下載專區，該專區分為業務類、活動類及文宣類提供民眾按類檢索。98 年計發行安平區自行車路線圖、安平區景點暨停車場示意圖、尋找獅樂園摺頁、保健 DIY 手冊、安平入限時批、安平小吃巡禮等 6 項文宣品已全數公開登載網站

供民眾下載使用。

2. 資訊內容有效性

2-1. 資訊服務正確程度

本所網站於 98 年重新改版，為確保資訊內容有效正確，均適時維護更新，相關訊息並有最新公告日期之標示，過期資訊亦由系統轉入歷史訊息供民眾查詢。另為提升資訊內容正確度，除機關定期自我檢核外，並委請志工協助檢核及市府督導考評，分項說明如下：

(1) 資訊內容適時維護並強調連結正確度：

- ① 資訊標題與內容一致性，連結文字與目標內容亦相符，並將相關性資料設定連結。
- ② 網頁夾帶的文件檔均檢視正確後上傳，引用他人資料則清楚標示來源出處或版權，並於資料上傳後再次檢視連結是否正確。
- ③ 為提供便捷 e 化服務，網頁建置轄內機關、學校通訊資料計 28 筆，有網址者並建立正確連結，方便民眾直接連結查詢。
- ④ 安平區 15 個里網站可透過行政區塊圖直接點選後進入，並與安平區全球資訊網建立連結，方便民眾單一切換畫面。其中意見交流專區並可自動轉入安平區全球資訊網後按里檢視，大為提升民眾操作之便捷性。

(2) 機關自我檢核：

- ① 有效管理網站並建立資料維護機制，確保上傳資料之正確性、時效性及安全性，達到與民眾之資訊流通與宣導，訂定「臺南市安平區公所全球資訊網網站管理要點」。
- ② 建立網站維護管理權限授權機制，機關系統管理員依各課室填具「網站維護管理權限設定申請表」後開放相關維護權限，並於人員異動或離職時修正或關閉維護權限，以確

保網頁資訊內容不被篡改而影響其正確度。

- ③明定網頁資訊內容維護流程，網站整體性資料統由專人負責，各課室透過填寫「網站資料新增、變更申請表」申請機制(新聞訊息已紙本陳核者免填)，交由專人負責資料新增、修改及刪除以維護資料內容之正確度，網站部份單元資料由各課室本於權責自行維護，並要求需確實遵守資訊內容正確性原則。
- ④本所網頁 11 個單元內容，透過「網站檢核紀錄表」之「資訊內容有效性」、「網路申辦案件品質及電子表單績效」等二個面向自我檢核，以利逐一細項檢視並確認執行成效，98 年計由同仁按週協助檢核達 120 次。

(3) 志工協助檢核：

- ①為彌補同仁以公務角度檢核之盲點，特藉由 5 位志工輔以民眾角度檢核網頁資訊內容之正確度及是否達到便民服務之有效性。
- ②檢核結果詳實註記後交由機關專責人員改善並追蹤確認處理狀況，98 年計由志工協助檢核達 60 次。

(4) 市府督導考評：

- ①臺南市政府為強化所屬機關網站便民服務功能，進而提升為民服務品質，特自 95 年起組織評審小組，由秘書長擔任小組召集人，行政管理及法務處處長擔任副召集人，教育處、地政處、人事處、新聞及國際關係處、稅務局之副主管為小組成員，共計 7 人組成，針對所屬機關網站進行督導考評。
- ②考評分為單位自評及網友票選二大面向，本所於 96 年榮獲網站組第 2 名(97 年及 98 年未辦考評)。
- ③單位自評部份係按季依據「GCD103 項指標」逐一檢核，並報送市府評審小組審查確認通過。
- ④網友票選部份係以網路投票方式票選出最受歡迎之網站（

頁)，並將票選結果轉化為得分，併入計算各單位成績。

3. 資訊檢索完整性與便捷性

3-1. 資訊檢索服務妥適性及友善程度

- (1) 本所為配合行政院研考會「落實電子表單整併暨推動電子化政府入口網分類檢索服務」政策，已依規定期程進行電子表單簡化及管理。
- (2) 民眾申辦業務常用表單已重新檢討建置符合詮釋資料及分類檢索規範，並上傳電子化政府入口網提供分類檢索標示計 46 筆，比例達 100%，有助於達成跨機關各類資訊之互通性，以及方便民眾瞭解、擷取政府資訊與使用各項申辦服務。
- (3) 為展現臺灣歷史源頭安平之活力，本所加強機關重要新聞及活動訊息之登載，並依電子化政府入口網之分類檢索規定作為新聞分類依據。
- (4) 為強化網站服務友善程度，依據行政院函頒「行政機關電子資料流通實施要點」及行政院研考會函頒「行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範」等規定，於 98 年底完成安平區公所全球資訊網分類檢索之建置，提供主題分類、施政分類及服務分類等 3 種分類檢索服務。



- (5) 為提升民眾資料蒐尋之便捷性，網站內嵌 Google 提供全文檢索服務，符合多數民眾的操作習慣，並且節省建置費用約 10 萬元。
- (6) 全文檢索提供功能說明以方便民眾操作，檢索所得之資訊過

多時採分頁方塊呈現，關鍵字以紅色字型顯示，並提供民眾找不到資訊時的建議。

- (7) 考量民眾查詢資料之實用性，除全文檢索及關鍵字蒐尋方式外，並提供多元化的查詢方式，如下載專區增加文件類別的查詢條件、公開資訊之法令單元增加制定單位的查詢條件、民眾意見交流專區提供按里檢索之查詢條件，以複合式查詢功能滿足民眾之需求。

(二) 線上服務及電子參與

1. 線上服務量能擴展性

1-1. 線上服務提供及使用情形

- (1) 線上服務量能：為降低民眾返往洽公申辦之不便與成本，並提升公務機關間之文書處理效率，積極開發網路服務項目，分項說明如下：

(網址 <http://www.tnanpi ng. gov. tw/i ndex. php?menu=work>)

① 業務線上申請服務

A. 為縮短民眾臨櫃等候時間及解決上班族請假申辦之困擾，本所將申辦業務應備證件等資訊登載網頁，並提供線上申請機制，民眾填妥基本資料送出後，即由承辦人員完成相關流程並以電話或電子郵件約定民眾方便取件時間，提供彈性之服務。

B. 98 年業務線上申請服務成長率達 17%

(本年度提供業務線上申請項目數 7-上年度提供業務線上申請項目數 6)/上年度提供業務線上申請項目數 6*100%=17%

C. 97 年提供聲請調解、開立低收入戶證明書、調解不成立證明書、役男體位證明書、國民兵身份證明書、義務役入營服役證明書等 6 項業務線上申請，98 年新增藝文廣場使用線上申請項目。

D. 為達案件處理公開及便捷查詢原則，於 98 年新增申辦進度查詢功能，民眾可透過網路即時查詢申辦進度，同時為

尊重個人隱私權，本項服務以案件編號取代姓名公布。

②活動線上報名服務

- A. 為提供多樣化活動報名方式，除採用電話、傳真及臨櫃受理報名方式外，98 年更考量民眾需求，新增線上報名之創意服務，以滿足網路族群之運用。
- B. 98 年已開放抗暖化救地球公益演講活動、社區記者研習營、安平做十六歲之時光隧道徵工讀生、生命守門人種子教育培訓、2009 年世界地球日春季擴大淨灘活動、水鳥海景綠色隧道~ 鐵馬行活動、第二屆安平幻想曲~ 經典外拍、安平區 2009 年志工之夜、推拿整復技術研習、安平海灘散步趣等 10 筆活動線上報名，計吸引民眾 2,212 人使用該項功能。

◆ 便民服務 >> 活動資訊

| 活動主題 | 活動案號 | 主辦課室 | 活動起訖日期 | 報名截止日期 | 報名狀況 | 剩餘名額 | 線上報名 |
|-----------|---------------|------|---------------------------|---------------------------|------|------|------|
| 推拿整復技術研習班 | AN20091231001 | 社政課 | 2010-02-21 ~2010-11-15 | 2009-12-31 ~2010-01-17 | 查詢 | 1 | |
| 安平海灘散步趣 | AN20091215001 | 社政課 | 2009-12-20 | 2009-12-15 | 查詢 | 4 | |

- C. 為達活動報名狀況公開原則，線上並提供報名進度及剩餘名額查詢功能。

③業務標準化作業流程線上查詢服務

- A. 為提供民眾標準化服務，同時提升機關內部公務處理效率、擴大工作能量並降低錯誤率，持續建立業務標準化作業流程，並公開登載網頁提供民眾及同仁查詢。
- B. 98 年業務標準化作業流程線上查詢服務成長率達 152% (本年度提供業務標準化作業流程線上查詢項目數 131- 上年度提供業務標準化作業流程線上查詢項目數 52)/ 上年度提供業務標準化作業流程線上查詢項目數
 $52 * 100% = 152%$
- C. 業務標準化作業流程可按受理單位查詢，並提供使用表格

及法令依據連結列印功能。

❖ 便民服務 >> 業務標準作業流程 >> 【採購金額10~50萬元公開取得報價單採購業務】 SOP3-01-2

| | | | |
|--------|--|------|------------------------------------|
| 類別 | 工程業務 | 申請項目 | 【採購金額10~50萬元公開取得報價單採購業務】 SOP3-01-2 |
| 單位 | 經建課 | 更新時間 | 2009-10-28 09:27:14 |
| 作業流程下載 | 【採購金額10~50萬元公開取得報價單採購業務】作業流程表 | | |
| 使用表格 | 無 | | |
| 法令依據 | 1.政府採購法 http://law.moj.gov.tw/Scripts/NewsDetail.asp?no=1A0030057&KeyWordID=98&KDate=2009-10-8&FL= 2.政府採購法施行細則 http://law.moj.gov.tw/Scripts/NewsDetail.asp?no=1A0030058&KeyWordID=98&KDate=2009-10-8&FL= 3.招標期限標準 http://law.moj.gov.tw/Scripts/Query4A.asp?FullDoc=all&Fcode=A0030093 | | |

④ 電子表單線上下載服務

A.本所網站除提供民眾申辦業務常用電子表單下載服務外，98年更納入活動報名表下載及機關文宣品電子檔下載等服務，民眾可按類別蒐尋，有效節省線上查詢時間。

B.98年電子表單線上下載服務成長率達800%。

(本年度提供電子表單線上下載項目數279-上年度提供電子表單線上下載項目數31)/上年度提供電子表單線上下載項目數31*100%=800%電子表單不定時檢討其必要性與合宜性，活動類電子表單於活動結束後加以註記方便民眾查閱。

C.電子表單服務平台除以機關網站為主外，並於電子化政府入口網表單下載專區建立46筆資料，以方便民眾瞭解、擷取政府資訊與使用各項線上服務。

⑤ 民眾意見交流線上服務

A.為廣納民眾意見並提供多元化諮詢溝通管道，除提供電話、電子信箱及受理民眾親自到所反映意見外，並開放線上民眾意見交流專區。

B.98年民眾線上反映件數成長率達負14%。

(本年度民眾線上反映件數102-上年度民眾線上反映件數118)/上年度民眾線上反映件數118*100%=-14%

(2)線上服務推廣績效：

- ①為推廣民眾使用線上服務，本所採主動發布新聞稿及登載網頁訊息，機關網站瀏覽率自 98 年初改版以來，迄今已達 44 萬人次，各里網站平均瀏覽率亦達 12,432 人次。
- ②舉辦安平區公所全球資訊網、各里網站操作教育訓練以熟悉平台功能使用，除本所同仁外更廣邀各里里長參加教育訓練，藉由里長及里幹事廣推民眾上網風潮。
- ③民眾線上申請件數 97 年 1 件；98 年 6 件，成長率 500%。
- ④民眾線上反映件數 97 年 118 件；98 年 102 件，成長率負 14%，顯見由於本所主動察查民眾福祉案件並通報權責單位處理，進而減少民眾反映次數。
- ⑤線上活動報名係 98 年新增服務項目，使用人數達 2,212 人，本項線上服務因達推廣行銷之效果，民眾對此服務深感認同並予支持，98 年 3 月 15 日舉辦之「水鳥、海景、綠色隧道~鐵馬行活動」推出後更因線上報名踴躍，限額 300 人之名額 2 日內即已經額滿，並經各單位緊急協商後決定再提供 200 人之名額，以滿足民眾需求。
- ⑥電子表單線上下載及業務標準化作業流程線上查詢因無計數功能，未能統計使用人數。



(3)電子表單簡化績效：

本所適時檢討現行電子表單之必要性與合宜性，並予評估其簡併之可行性，98 年亦依行政院研考會電子表單格式加註詮釋資料及服務分類後上傳電子化政府入口網。

- ①透過定期檢討於 98 年將低收入戶證明線上申請電子表單內容予以簡化，刪除戶內人口姓名及戶籍地址欄位，提供民眾更為簡化的電子表單服務。
- ②舉辦活動時，以電子表單取代紙本報名表，既可減少民眾

往返報名或傳真時間，又可落實節能減碳政策。

③線上報名後承辦員即時審核並提供線上進度查詢，以加速作業流程。

④網頁後台可匯出報名資料，作為日後活動訊息通訊資料。

2. 電子參與多樣性

2-1. 電子參與多元程度

網路是民眾瞭解政府資訊和參與溝通的重要管道之一，因此本所積極運用網路提供民眾多樣化電子參與途徑，並建立互動式之回應機制以提高民眾參與意願，分項說明如下：

(1) 線上意見交流

(網址 <http://www.tnanping.gov.tw/index.php?menu=board>)

①網站設置意見交流專區，建立多元化溝通管道，民眾間可藉由平台發表意見並與他人分享，本所亦指派專人主動回復，98年線上交流意見計102件。

②公務案件並列入公文管理系統收文後交各權責單位辦理，專人錄案列管追蹤後續處理進度直至結案並同步線上回復民眾，98年公務案件計159件。

(2) 網路票選平台

(網址 <http://www.tnanping.gov.tw/index.php?menu=ballot>)

①於98年10月建置完成，未來將提供民眾參與公共事務管道，讓轄區內之公共議題能廣納民眾意見，以作為決策及推動區政事務之參考，建置網路票選平台，計有活動辦法、活動獎品、票選結果、得獎名單等單元。

②預計於99年進行安平區CIS網路票選活動。

(3) 各里網站-讓資訊服務深入里鄰

(網址 <http://www.tnanping.gov.tw/village/index.html>)

①本所為能發展各里特色，提供各里網路服務空間，規劃建置安平區各里網站，提供民眾更迅速瞭解里內資訊的管道。網站分為「本里簡介」、「本里特色」、「訊息快遞」、「活動剪

影」「榮譽榜」及「街頭巷尾」等項目，轄區內全部 15 里均建置完成。

- ②其中「榮譽榜」是提供各里主動發掘對里內熱心付出的里民將其事蹟公告周知，表彰對於里內公共事務的無私奉獻；另一項「街頭巷尾」則是參考部落格模式建置，提供里民抒發己見的多元管道，建立互動式機制。

(4) 志工 EASY GO 平台-提供民眾多元參與志工管道

(網址 <http://volunteer.tnanping.gov.tw/>)

- ①「志工社會」時代已來臨，民眾參與志工意願亦日漸高漲，但多數民眾雖有參與之意願，卻苦無得知何機關有用人需求。本所為滿足廣大志願服務者投入公益行列之需求，特建立「志工 EASY GO 平台」，提供公務機關、學校、里辦公處及社區發展協會廣徵志工平台。
- ②用人單位可於平台上建置用人訊息，提供志工類別、工作內容及連絡電話等相關資料，方便有意加入志工行列者與之連繫，民眾亦可透過平台上公開之訊息，清楚尋找有興趣參與服務之機關，節省雙向時間成本創造雙贏。
- ③本所區政大樓服務志工人數原為 27 人，由於考量新區政大樓樓層面積大，民眾首次洽公較不清楚各動線，因此決定於廳舍 1、2 樓各設置服務台並招募新進志工，截至 98 年共計招募志工 13 人，有效解決人力不足之問題。其中，有喪偶民眾因加入志工隊，透過服務民眾的熱忱付出將小愛轉化為大愛，並藉著志工朋友及公所同仁的關懷順利走出人生的低潮期。

(5) 安平數位群聚網-提供免費參與文創產品行銷平台

(網址 <http://www.tnanping.gov.tw/?menu=web&kind=50>)

本所為推廣安平劍獅文化，特結合轄區劍獅文化創意產品開發及文物保存之店家，以「劍獅國度—安平」為主題組成數位群聚網。由本所協助資訊業者提案爭取經濟部縮短城

鄉數位差距計畫並獲補助，建置文化創意產品之購物平台，減少文創業者開發平台之經費，且大幅提升安平劍獅之曝光率，成功塑造文化產業行銷平台。

(6)首創以線上遊戲行銷安平歷史文化及政策推動

(網址 <http://www.dy-isle.com.tw/>)

- ①結合歷史文化、觀光產業及政策行銷於一體的網路線上遊戲，由本所及婆婆之眼文化創意有限公司進行策略聯盟，爭取並獲經濟部商業司補助。
- ②線上遊戲首部曲定名為《荷風來襲》，於99年1月上線實機測試，其故事背景描寫荷蘭時期的安平，透過以劍獅為主角的網路遊戲，讓民眾更加瞭解安平風俗民情及體驗大航海時期大員島上歷史現場。並且計畫與教育單位合作，規畫出兼具品德學習及歷史文化教育的互動遊戲，讓平台功能延伸至教育及公益效果。
- ③遊戲與政策推動整合(目前正與台南市衛生局進行合作開發中)，例如：清除積水容器就可獲得點數等…讓玩家在進行線上遊戲的同時亦可熱心公益，提升品德水準，希望提供民眾更為健康的網路遊戲，為政策行銷建立屬於年輕族群參與的管道。

- ④未來網路平台的規畫，中期預計將帶入安平商圈產業，在網路上以虛擬實店的方式呈現安平傳統



產業及特色商店，建立虛擬社群中一條真實的安平老街，將虛擬社群和現實作連結，讓店家可以在平台上宣傳，玩家可以在平台上進行購物，以「網路虛擬社群=真實網路社

區」的概念，實踐在數位環境中呈現真實城市的場景氛圍，「老街再造」也可以用科技多元方式更貼近年輕族群。

三、創新加值服務

(一)歷史文化創造經濟奇蹟 (附件 22-P. 92, 93)

1.有價值的創意服務

「安平」歷史人文薈萃，近幾年來由於「安平港國家歷史風景區」建設成果逐漸展現，假日人潮如織，為讓在地的歷史古蹟創造在地居民的經濟效益，我們提供了以下幾項服務，協助在地的店家在這波經濟危機中找尋一線生機：

(1)優質導覽解說

- ①培訓安平小吃導覽解說員，以店家為講師，化零為整講授安平小吃文化，提升商家地位及行銷宣傳能力。
- ②強化店家、旅遊從業人員與解說員的互動，並由區長親自擔任講師進行觀光政策宣導及轄內景點介紹，讓店家提供遊客旅遊資訊等多元服務。

(2)涵養藝文氣息

利用轄內閒置空間闢建藝文廣場，提供作為街頭藝人演藝場所，將藝術人文引入安平舊聚落空間中；並且建設完成劍獅公園，營造藝術化的入口意象，讓進入安平的遊客置身於藝術人文的氛圍中。

(3)強化旅遊機能

- ①積極爭取經費挹注改善安平旅遊環境。
- ②結合民間資源辦理各項活動，行銷安平旅遊景點。
- ③擴展服務據點，提供遊客溫馨安心的旅遊服務。

(4)加強跨域合作

整合轄內團體及資源，促進商業聚落之形成，並且與學術單位合作，提供專業建議，提升店家形象及服務品質。

(5)行銷特色文物

從安平眾多之歷史文物中定位特色文物「劍獅」，加以保存

、行銷以及產業化，並且融入鄉土教學中，延續歷史文物之生命力。

2.服務措施延續性及標竿學習效益

(1)提供標竿學習

透過服務策略的推動，於 98 年計吸引計 7 處商圈協會前來觀摩推動提升旅遊機能的成果，亦獲店家的支持於 98 年計新增商圈會員 23 位，對於持續提升安平旅遊機能有相當助益。

(2)延伸服務據點

自 96 年起積極於本區港仔宮社區多次協調至 98 年取得同意將該社區活動中心 1 樓，變更做為安平旅遊資訊中心之用途，服務更多外來遊客，提供優質的旅遊諮詢服務。



(3)首創文化資產保存四大流程

透過「定位」、「保存」、「推廣」及「融合」群體智慧運作，開啟文化資產保護的全新視野，帶動民眾自發性保存文化資產的風氣，推動以來除僅存之安平劍獅均獲保存外，居民自發性安置劍獅之數量亦增加，延續歷史文物的生命力，本案並於 97 年行政院人事行政局辦理之「各機關建立參與及建議制度評審」獲得「榮譽獎」之肯定。

3.服務措施執行方法效能性

(1)辦理安平小吃文化導覽課程計 6 場次計吸引解說員 150 人報名，117 人全程參與並取得結業證書，以保守估計(結訓後 1/3 約 40 人從事解說工作)每年約可為 176,000 人次以上解說安平小吃文化。

(2)將原本遊客走避的墓園，闢成吸引人氣的藝文廣場(小砲台藝文廣場)。

(3)排除攤販佔據的空間及並以藝術設計概念創造藝文空間(安平驛站藝文廣場)。

(4)建置線上申請系統，提供街頭藝人申請免費表演場地，將受

理申請時間彈性化，節約紙張並簡化申請流程。

- (5) 建置完成安平港國家歷史風景區入口意象「劍獅公園」，並獲府城、鹿港及萬華扶輪社聯合捐贈價值 250 萬之大型劍獅公共藝術品 1 座。



- (6) 98 年協同安平形象商圈至經濟部爭取補助經費，共獲得補助安平魅力商圈營造計畫 600 萬元及安平品牌商圈躍進計畫 200 萬元，預定於 99 年 3 月完工，對於改善安平地區的旅遊環境有相當助益。

- (7) 安平地區經營劍獅相關之文化創意產業店家營業額據私下訪談表示較 97 年成長約 30%。

- (8) 交通規劃成果

① 認養空地闢建停車場計有大型車 11 格小型車 1,748，提供便利的停車服務。

② 設置自行車停車架共 2 處。

- (9) 發行景點導覽口袋書：製作口袋型美食及景點導覽手冊印製 5,000 份，由於攜帶方便，有效提升宣傳效果。

- (10) 提升旅遊品質

① 與道德重整協會合辦全國性活動，提升優質形象和知名度計 30 家。

② 辦理經營品質研習計完成培訓之形象商圈優良品質店家共 20 家。

- (11) 形象改造

① 產品包裝：重現安平文



物「安平壺」的現代價值，計運用「安平壺」開發文化創意產品 15 件。

②展示櫥窗：推動產官學界合作結合崑山、南台、遠東、正修科技大學、屏東商業技術學院，為店家作櫥窗及商品包裝及設計，提供遊客優質的購物環境。

(12)多元參與文化創意行銷

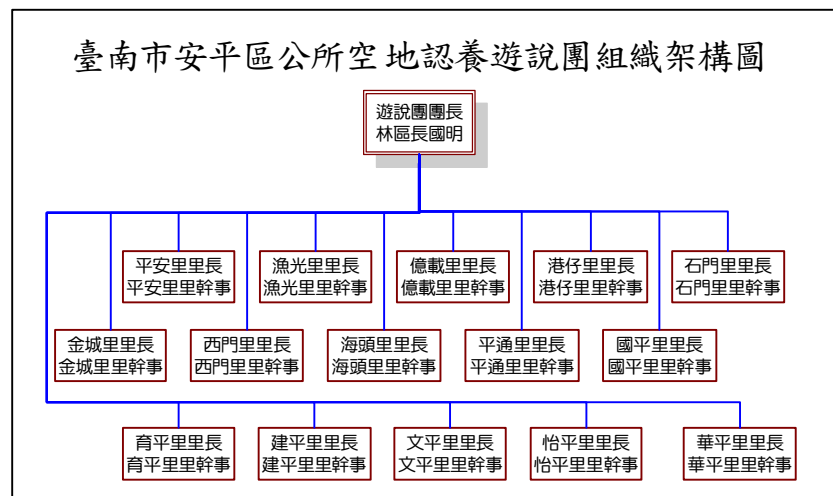
透過理念的傳達及策略聯盟，本所協助資訊業者爭取補助，建置完成「劍獅國度安平」專屬文化創意產業之購物平台，以及為推廣安平劍獅文化所設計完成之線上遊戲「大員島」，不僅節省公帑且貼近年輕族群。

(二)綠色安平永續經營(附件 23-P. 94, 95)

1.有價值的創意服務

安平區轄區分為舊聚落及五期重劃區，舊聚落為臺灣最早發展的港埠聚落，亦是臺灣歷史發源地，居民以世居安平為主，巷弄均較狹窄，部份老舊空屋環境髒亂。而五期重劃區原為漁塭填土而成，屬於空地較多之新興重劃區。巷道較為寬廣，惟因重劃後尚有逾2,000筆空地閒置未利用，雜草叢生及堆置廢棄物，影響市容觀瞻及環境衛生。因此本區全力執行空地空屋自治條例，以下列創意策略，將閒置空地，開闢成「綠草如茵」的景觀。

(1)首創認養遊說團：結合各里長組成空地認養遊說團



，主動拜訪轄區空地地主，鼓勵提供閒置空地，由里辦公處認養闢為多用途之公共空間提供一般民眾使用。

(2)由荒蕪變綠毯，化腐朽為神奇：積極認養雜草叢生空地，透過整地、施作過程，將原本孳生蚊蟲病媒、蛇鼠出沒荒蕪空地化為綠意盎然如地毯般之景緻。

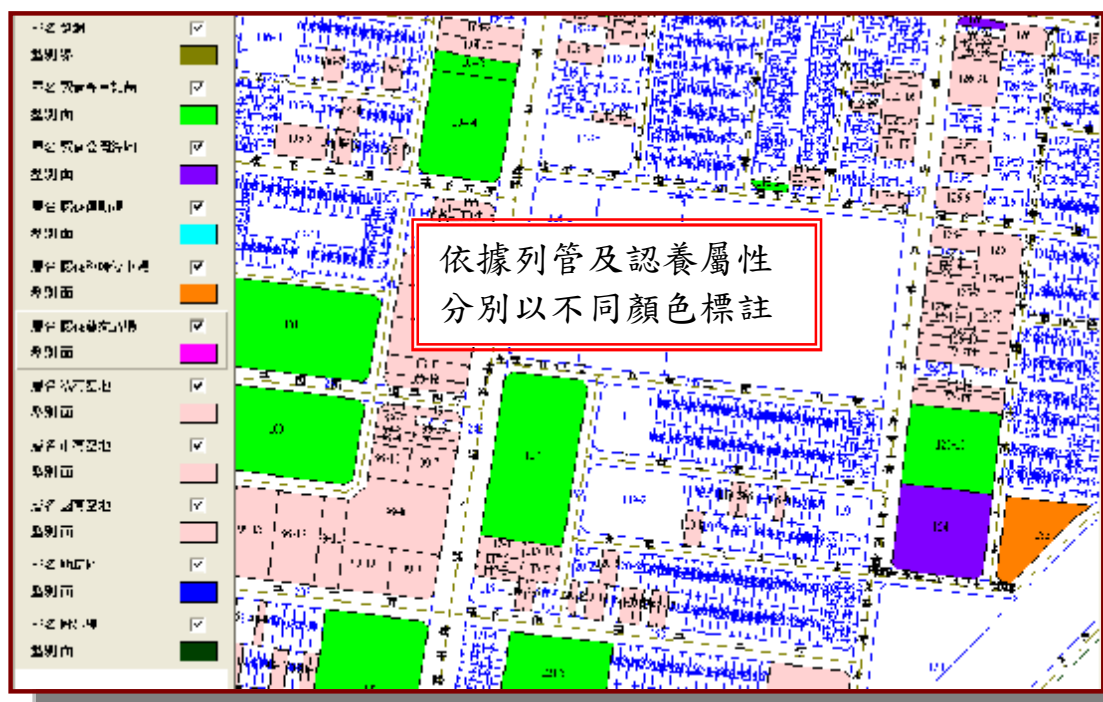
(3)跨機關資訊資源整合：結合臺南市政府地政處國土地理資訊系統產製空地列管認養分佈圖-依據列管認養屬性分別標註不同顏色，全面性掌握轄區空地列管認養情形，利於管理團隊決策分析，提供里幹事進行有系統認養、追蹤空地列管資訊。

2.服務措施延續性及標竿學習

(1)98年榮獲行政院環境保護署首屆「優質環保示範區」評選為特優單位，99年補助2,000萬元作為提升環境品質之經費，本所將持續推動「綠草如茵」管理制度，扮演好全國「優質環保示範區」的角色。

(2)為確保服務流程之標準化，延續執行成果，共計完成該項業務7項標準化流程。

(3)逐次檢討改進期滿續約流程，縮短每件續約流程達32小時，



目前本所共計認養私有空地 961 筆，未來將可減少續約流程達 30,752 小時。

3.服務措施執行方法效能性

- (1)透過「建檔列管」、「積極認養」、「整理整頓」、「有效維護」及「永續管理」等創意策略積極推動「綠草如茵」管理制度，將安平打造成以顧客為導向之綠色城市，目前已同意提供認養的私人土地達 374,601.55 平方公尺（澎湖縣青青草原為 287,967.86 平方公尺），公有地亦達 329,482.34 平方公尺，所認養的土地闢建為綠地公園、藝文廣場、運動場、停車場及綠草如茵的綠地，不僅為地主節省每年空地整理費用 11,238,047 元（每平方公尺以 5 元計，每年割草以 6 次計）並且解決環境衛生問題、提升土地使用效能，更熱絡房地產市場，經統計 97 年開工 71 戶至 98 年提升至 133 戶，為臺南市最抗跌區域（資料來源：臺南市建築開發商業同業公會）。
- (2)適宜居住之綠色花園城市：綠草如茵管理制度之落實推動，改善轄區內整體居住環境，大幅減少雜草叢生髒亂點，並將認養閒置空地加以整理整頓定期修剪綠草、植栽草花，營造處處綠意盎然的景緻。
- (3)提供遊客更為寬敞的遊憩空間：安平近幾年來的建設發展，於假日往往吸引許多觀光人潮，由於綠草如茵政策之推動，進入安平映入眼簾的是一片綠意，搭配種植五顏六色季節性草花，讓遊客除了飽覽古蹟風華外，更多了遊憩空間。
- (4)簡化空地認養流程：製作綠草如茵說帖及認養契約書結合改善通知函一併發送空地地主，提供一處收件全程服務窗口，減少地主往返簽約流程，大幅提升提供空地認養意願。
- (5)創造空地地主、在地居民、觀光遊客及政府四贏空間：推動空地空屋管理制度，營造安平空地成為如地毯般綠地的優質環境。不僅空地地主毋需定期割除雜草及整理環境，在地居民亦因空地的有效利用及管理，增加休閒遊憩空間。外來遊

客更可徜徉在充滿綠意的環境中。提升整體居住環境品質，熱絡房地產交易。

(三)首創社福案件複查免書證

1.有價值的創意服務

依規定每年列冊之社福案件，至年底均須由核定有案之民眾檢附相關資料，提請公所複查，做為來年繼續補助之依據，自 94 年倍數調漲戶籍謄本規費後(由每張 10 元調整為 20 元)，弱勢民眾每至年底複查時申請書證費用日益沉重。

本所為關懷弱勢民眾，減輕申請戶籍謄本規費的負擔及等待時間，於 95 年底首創社福案件複查免書證服務，實施至今已有 4 年，每至年底複查期間，原列冊有案之弱勢民眾不需再檢附戶籍謄本及財稅資料，只需攜帶印章至本所，核對事先印製好之申請書，無誤後核章即可。

2.服務措施延續性及標竿學習

(1)由於該項創意服務推動 4 年以來廣受弱勢民眾肯定，臺南市政府及彰化縣政府並於 98 年全面實施，未來將可照顧更多之弱勢民眾。

(2)延續實施該項創意措施，完成修正各項社福案件複查流程。

3.服務措施執行方法效能性

(1)由本所社政課於每年 10 月份依據各里幹事提報列冊有案之弱勢民眾資料，主動函文戶政事務所為申請複查所需之戶籍謄本，實施以來共為轄內弱勢民眾減少 43 萬元之書證費用及 5,375 小時的等候時間(總申請件數 21,500 件，每件等待時間以 0.25 小時規費每件以 20 元計)。

(2)藉由跨機關合作，簡化民眾複審所需提供之證明文件，統一由本所整理複查所需之戶籍謄本申請資料清冊，讓戶政機關整批作業提供複查所需之戶籍謄本，一方面減少臨櫃受理案件數，另一方面免除民眾來回奔波及申請費用，同時讓本所

、弱勢群眾及戶政機關均蒙其利共創三贏。

(四) 跨域服務・單車便利行 (附件 24-P. 96)

1. 有價值的創意服務

隨著節能減碳的風行，以及安平宜人景點的吸引，不論平時或假日在安平經常可見單車族的蹤影，迎著微風倘佯在迷人景色裡甚是享受…，可是如果此際發現單車洩了氣，那可就非常煞人風景，為了服務愛戀安平的單車族，避免影響遊興的事情發生，本所即思索如何提供可以滿足單車族不分假日、不分時段以及不分地點的需求，透過專案團隊的規劃提供了下列的服務：

(1) 規劃自行車路線

針對轄區特色規劃自行車路線，提供單車族巡行安平的參考，減少盲目摸索時間，體驗安平各特色景點。

(2) 跨域整合服務

全國首創結合轄內便利商店提供免費自行車補氣服務，跨域整合民間業者提供服務，一併滿足單車族「人」與「車」的需求，藉由業者服務的特性賦予服務時段及地點的彈性空間。

(3) 開發特色商品

為滿足單車族購買紀念品的需求及實用性，由本所負責規劃設計後，開放版權交由有興趣之業者進行量產，一方面減少區政行銷成本的負擔，另一方面減少業者開發商品之費用，更可滿足遊客之購買需求，一舉數得。



2. 服務措施延續性及標竿學習

(1) 由於本項服務自 97 年 12 月推動以來廣受民眾好評，全國知名之便利商店 7-11 於 98 年 10 月將該項服務措施擴展至全國

500 家門市；藉由本所服務民眾的理念，透過民間企業的認同，讓全國民眾同享便利的服務。

(2)本項創意服務之推動突破公務部門「經費、人力、時間、空間」的限制，開拓公務機關服務的新視野

，臺南市政府勞工處更藉此思維，於 98 年 3 月起結合 7-11 之 ibon 系統提供失業者求職服務，讓臺南市成為全國失業率最低的城市，亦獲台南縣政府的跟進。

3.服務措施執行方法效能性

(1)完成轄內古蹟線、生態線、遊憩線及水岸線等 4 條自行車路線規劃，全長總計 25.5 公里，並印製自行車及各景點導覽地圖 50,000 份，分置各補氣站供單車族索取。

(2)結合轄內 7-11、全家便利超商提供 24 小時自行車補氣站服務計 30 處。

(3)規劃完成「安平劍獅隨身瓶裝水」內容收錄自行車路線圖及安平諺語，精美的形狀及豐富的內容，吸引全家便利商店申請發行，全國限量 10,000 瓶的劍獅隨身瓶裝水，引發單車族收購熱潮。

(4)與劍獅埕、全家便利超商合辦「悠遊新安平，全家鬥陣行」自行車活動，吸引車友近 600 人參加。

(5)和安南區公所合辦「水鳥、海景、綠色隧道~ 鐵馬行活動」，更吸引 1,000 人參加。



提供民眾補氣服務



自行車悠遊安平

參、未來努力方向

為達「讓安平成為最適宜居住且兼具歷史文化觀光之區」的願景，區政工作之推動除了植基於近幾年努力的基礎上，更應審時度勢將施政作為與民意結合，讓服務品質及面向兼顧深度與廣度，未來本所持續努力方向及承諾作法如下：

一、深化藝術人文再現昔日風華

隨著「安平港國家歷史風景區」各項計畫逐漸完成後，安平已然呈現全新的樣貌，但在這一塊擁有豐厚歷史背景的土地上，光有硬體建設是不夠的，未來必須持續推動鄉土文化扎根的工作，將空間與藝術人文結合，讓這塊台灣歷史發源地的底蘊完全呈現。

二、提升環境品質打造「安居」空間

透過近幾年的努力，安平區人口成長率居全市之冠，惟人口總數尚有成長的空間，為能持續提升人口數，共享「安平港國家歷史風景區」的建設成果，本所將持續提升環境品質，期以打造一個最適居住的空間以符民願。

三、善用社會資源擴展服務量能

區政工作之推動除了公務部門的投入外，更需與民間企業、社會團體建立永續合作之良好關係，藉由彼此資源的整合運用，擴展區政服務之量能。

四、推動電子治理鼓勵多元參與

正確的施政作為必須廣泛的吸納民意，而多元化的參與管道，則是鼓勵多元參與的要件，藉由現今資訊與通信科技（ICT）運用的普及，建構電子參與的管道，將地方治理的作為電子化，是本所未來努力的重點。

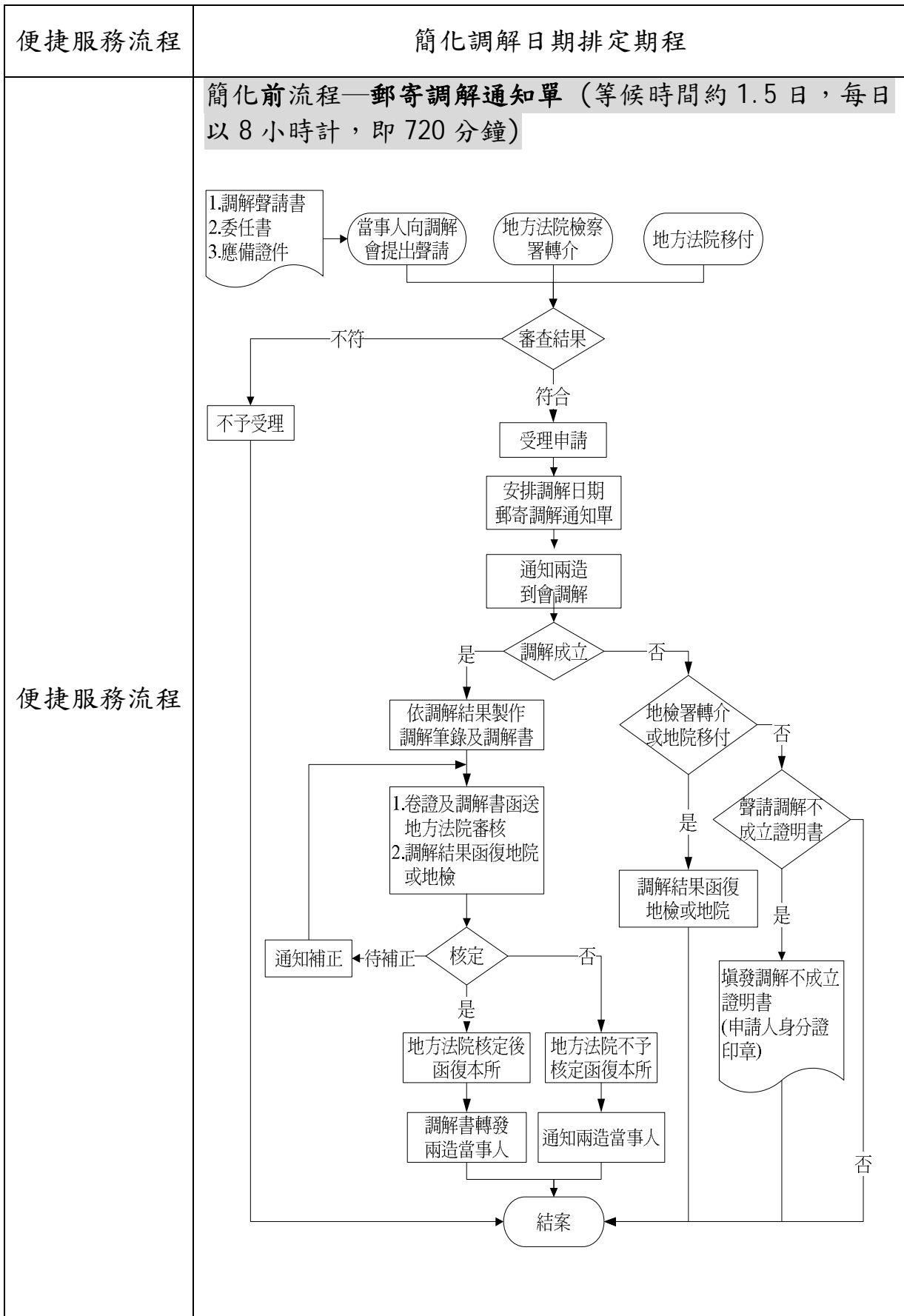
五、建構學習型組織培養優質公務人力

區政工作推動之成敗、為民服務品質之優劣，繫乎公務人力之良莠，未來仍將持續推動學習型組織，培養優質的公務人力，提升區政推動的執行力。

肆、附件

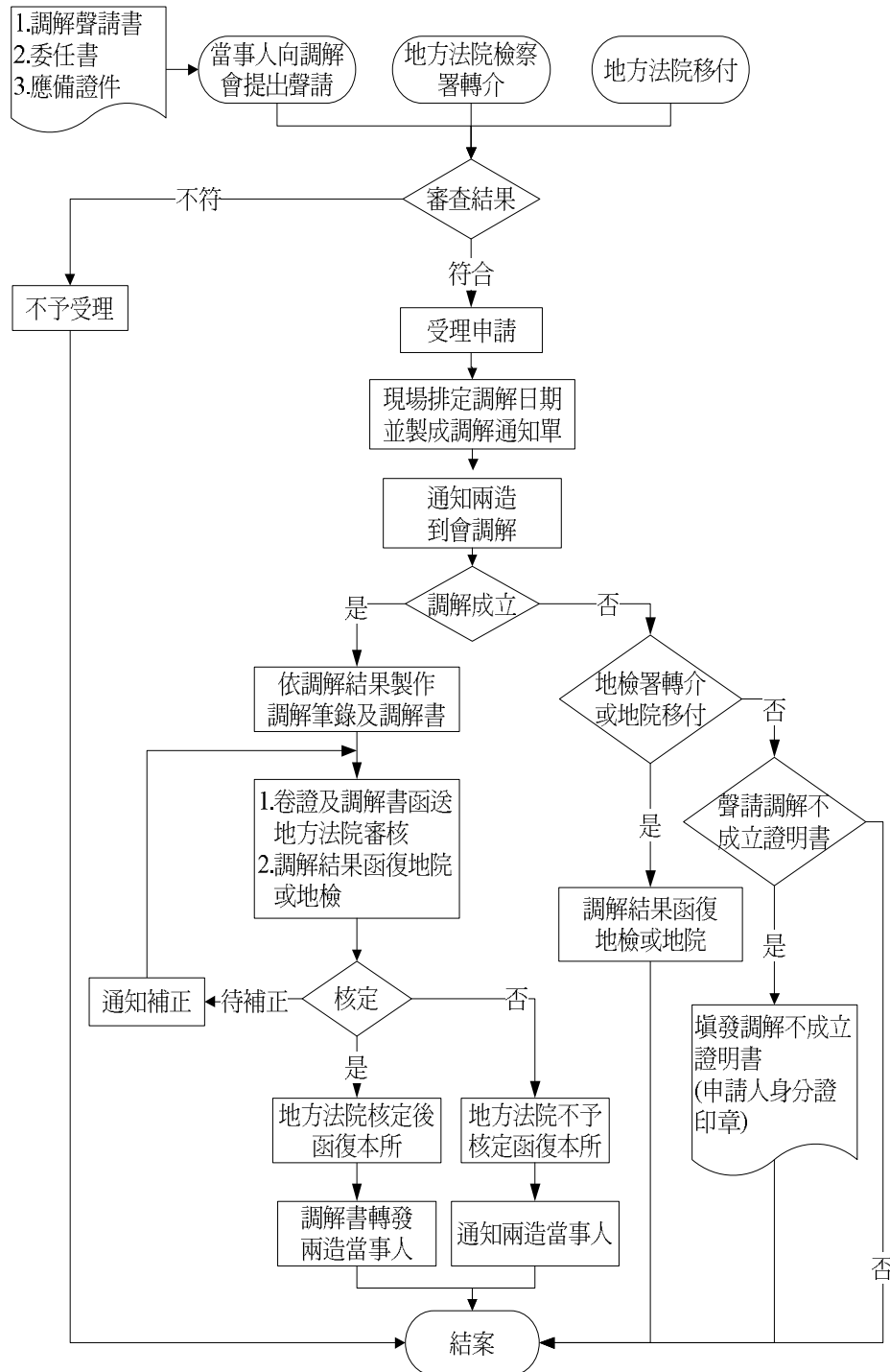
臺南市安平區公所 98 年度接受上級單位考核成績一覽表

| 考核名稱 | 考核單位 | 成績 |
|--------------------|----------|-----|
| 全國優質環保示範區評選 | 行政院環境保護署 | 特優 |
| 淨灘淨溪清涼一下考核 | 行政院環境保護署 | 特優 |
| 執行公廁管理考核 | 行政院環境保護署 | 特優 |
| 自製數位教材評選(行銷安平) | 行政院人事行政局 | 佳作 |
| 推行為民服務工作考核 | 臺南市政府 | 第一名 |
| 空地認養綠草如茵考核 | 臺南市政府 | 第一名 |
| 清淨家園協巡組織環境清潔維護實地考核 | 臺南市環保局 | 第一名 |
| 里社區活動中心管理考核 | 臺南市政府 | 第一名 |
| 兵役後勤業務督訪 | 臺南市政府 | 第一名 |
| 兵役徵集業務督訪 | 臺南市政府 | 第二名 |
| 國家清潔週工作考核 | 臺南市環保局 | 第二名 |
| 里鄰業務暨里幹事服勤業務考核 | 臺南市政府 | 第二名 |
| 綠草如茵及空地空屋認養維護管理 | 臺南市政府 | 第二名 |
| 好望角管理維護獎 | 臺南市政府 | 第二名 |
| 小型工程暨活動中心考核 | 臺南市政府 | 第二名 |
| 調解業務考核 | 臺南市政府 | 第三名 |
| 里登革熱防治站業務考核 | 臺南市衛生局 | 特優 |



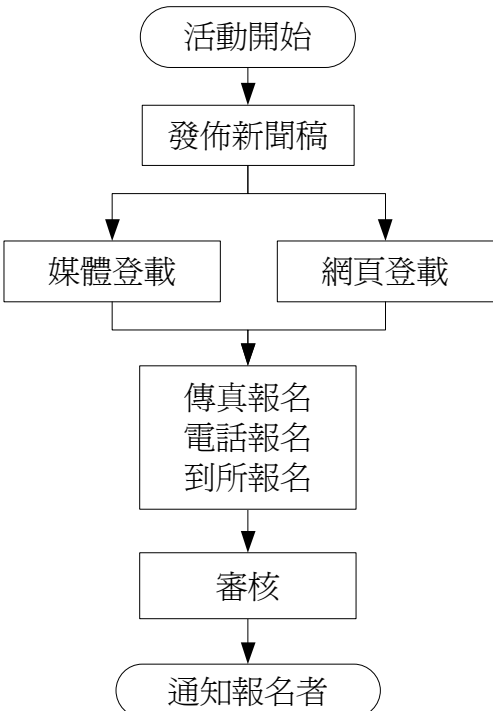
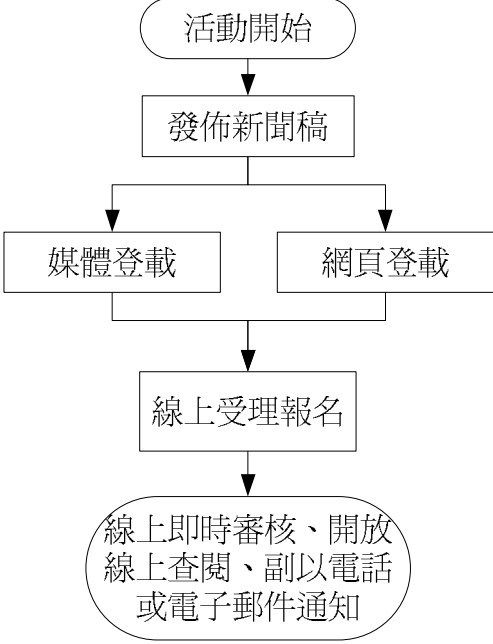
便捷服務流程

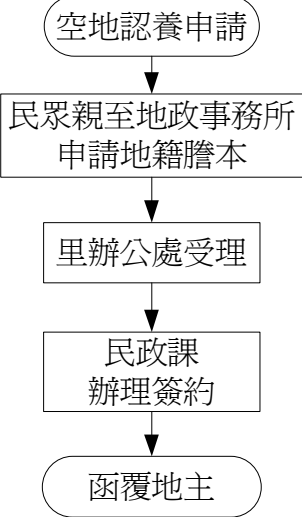
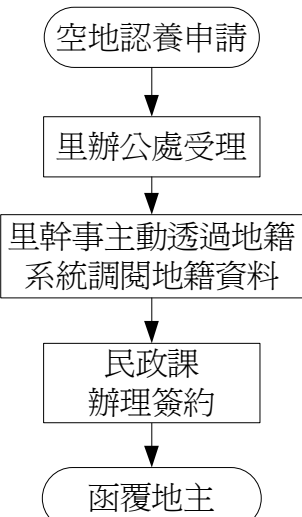
簡化後流程—當場製發調解通知單(等候時間約 20 分鐘)

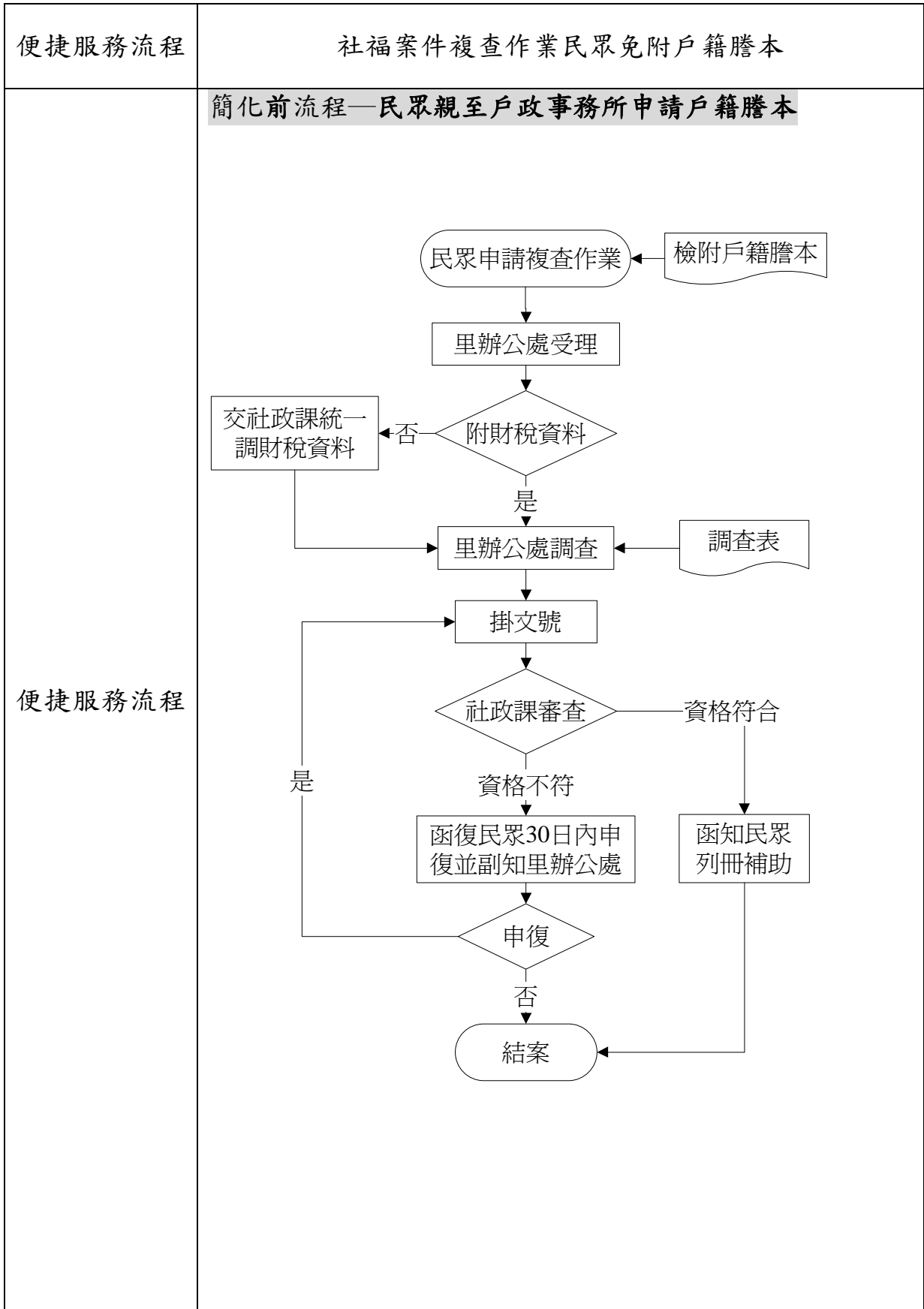


便捷服務績效

民眾聲請調解後，當場製作調解通知單，彈性排定調解日期，縮短民眾等候郵寄通知流程，98 年計服務民眾 426 位，有效節省等候通知時間 4,970 小時。

| | |
|--------|---|
| 便捷服務流程 | 縮短活動報名流程 |
| 便捷服務流程 | <p>簡化前流程—電話、傳真、現場報名(報名時間每件平均約 20 分鐘)</p>  <pre> graph TD A([活動開始]) --> B[發佈新聞稿] B --> C[媒體登載] B --> D[網頁登載] C --> E[傳真報名 電話報名 到所報名] D --> E E --> F[審核] F --> G([通知報名者]) </pre> |
| 便捷服務績效 | <p>簡化後流程—新增線上報名(報名時間每件平均約 3 分鐘)</p>  <pre> graph TD A([活動開始]) --> B[發佈新聞稿] B --> C[媒體登載] B --> D[網頁登載] C --> E[線上受理報名] D --> E E --> F([線上即時審核、開放 線上查閱、副以電話 或電子郵件通知]) </pre> <p>民眾可透過網路線上報名並查詢審核進度，有效提供更多元服務，98 年計辦理活動線上報名 10 次，服務民眾 2,212 人次，有效節省申辦案件時間約 627 小時。</p> |

| | |
|---------------|--|
| <p>便捷服務流程</p> | <p>空地認養作業民眾免附地籍謄本</p> |
| <p>便捷服務流程</p> | <p>簡化前流程—民眾親至地政事務所申請地籍謄本</p>  <pre> graph TD A([空地認養申請]) --> B[民眾親至地政事務所 申請地籍謄本] B --> C[里辦公處受理] C --> D[民政課 辦理簽約] D --> E([函覆地主]) </pre> |
| <p>便捷服務流程</p> | <p>簡化後流程—公所透過地籍系統調閱地籍資料</p>  <pre> graph TD A([空地認養申請]) --> B[里辦公處受理] B --> C[里幹事主動透過地籍 系統調閱地籍資料] C --> D[民政課 辦理簽約] D --> E([函覆地主]) </pre> |
| <p>便捷服務績效</p> | <p>使用電子閘門協助查詢及驗證資料，計服務民眾 430 人次，有效節省民眾往返地政機關之時間約 430 小時(每人平均以 1 小時計)，較 97 年使用電子閘門認證辦理件數 380 件成長 13%。</p> |



| | |
|---------------|--|
| <p>便捷服務流程</p> | <p>簡化後流程—公所協請戶政事務所統一調閱戶籍資料</p> <pre> graph TD A([年度複查作業啟動]) --> B[里辦公處列冊有案社福案件造冊] B --> C[交社政課統一調財稅及戶籍資料] C --> D[里辦公處調查] E[調查表] --> D D --> F{社政課審查} F -- 資格符合 --> G[函知民眾列冊補助] F -- 資格不符 --> H[函復民眾30日內申復並副知里辦公處] H --> I{申復} I -- 是 --> F I -- 否 --> J([結案]) G --> J </pre> |
| <p>便捷服務績效</p> | <p>98 年計主動為弱勢民眾索取戶籍資料達 6,500 筆，有效節省民眾申請時間約計 1,625 小時(每筆平均以 0.25 小時計)及規費 13 萬元(每筆以 20 元計)，較 97 年服務筆數 5,000 筆成長 30%。戶政機關亦不致因年底突增戶籍謄本請領業務而影響其他業務之運作。</p> |

提供案件處理流程多元查詢管道

附件 6



安平區公所全球資訊網
<http://www.tnanping.gov.tw/>



人民陳情案件服務系統
http://210.69.40.144/Main/cms_caserefer_user.aspx

提供案件處理流程多元查詢管道

台南市 e 化市容查報系統
<http://gis1.tncg.gov.tw/tna92%2D1/sys/>

管線申挖資訊便民服務系統
<http://publ i cgi s. tncg. gov. tw/tna/svc/default.htm>

| 案號 | 路權單位 | 施工單位 | 工程名稱 | 工程位置 | 施工日期 | 地圖 |
|------|------|--------------|-------------------------|------|---------|----|
| 3864 | 安平區 | 台灣電力公司台南區營業處 | 82c09187安平港46-15m道路修復工程 | | 99年2月4日 | |
| 9531 | 南區 | 台灣電力公司台南區營業處 | 82c1846前鞍林新設 | | 99年2月4日 | |
| 9676 | 南區 | 中華電信公司台南營運處 | 新配管 | | 99年2月4日 | |

線上案件提供確認訊息

附件 7



案件處理流程公開

◆ 便民服務 >> 進度查詢

| 案件編號 | 申請日期 | 審核狀況 |
|-----------------|------------|------|
| AP120091119-001 | 2009-11-19 | 已結案 |
| AP120090928-001 | 2009-09-28 | 已結案 |
| AP120090829-001 | 2009-08-29 | 已結案 |

◀ 上一頁 | 下一頁 ▶ | 跳第 1 頁 (10 筆一頁)

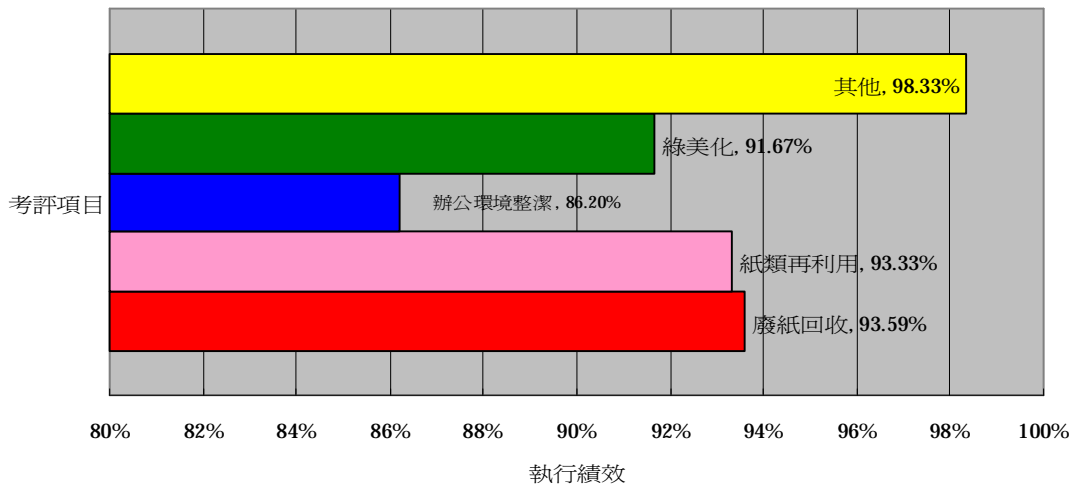
機關形象—洽公環境適切程度單元照片



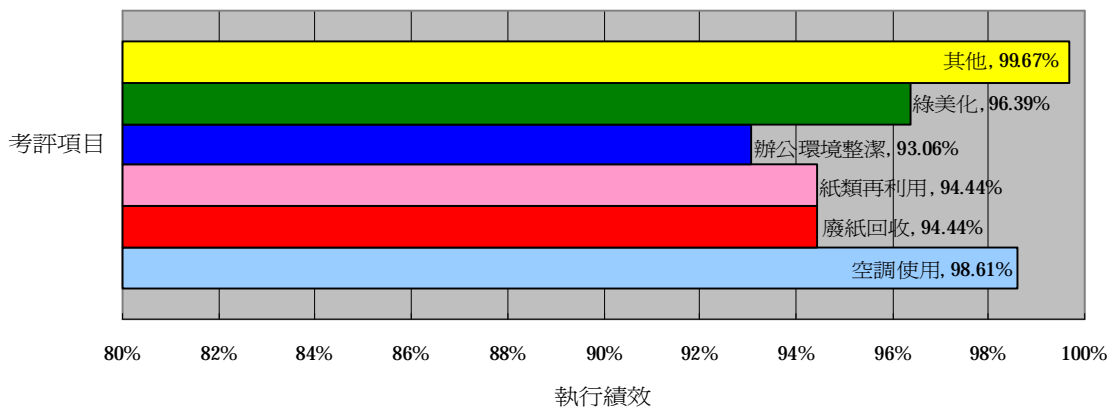
辦公室做環保一分項執行績效說明

附件 9

分項執行績效－搬遷前



分項執行績效－搬遷後



說明與分析：

- 一、本所搬遷前分項執行績效約在 86%-98%，主因係為舊辦公建物老舊且略顯斑駁，另空間亦顯狹小侷促，影響整體清潔舒適感受；惟其他各項執行績效皆在 90% 以上，顯見各課室對「辦公室做環保」之配合度。
- 二、本所搬遷後分項執行績效提升至 93%-99%，特以「辦公環境整潔」一項自 86.20% 躍升為 93.06% 最為顯著；此外，因新建大樓空間寬敞、格局工整與動線分明，於「綠美化」項更能做全盤規畫與落實執行，故該項之執行成效亦有大幅進步。

機關形象—服務設施合宜程度單元照片



身障專用盥洗室



寬敞停車空間



交通輔具充電設備



洽公免費影印設備

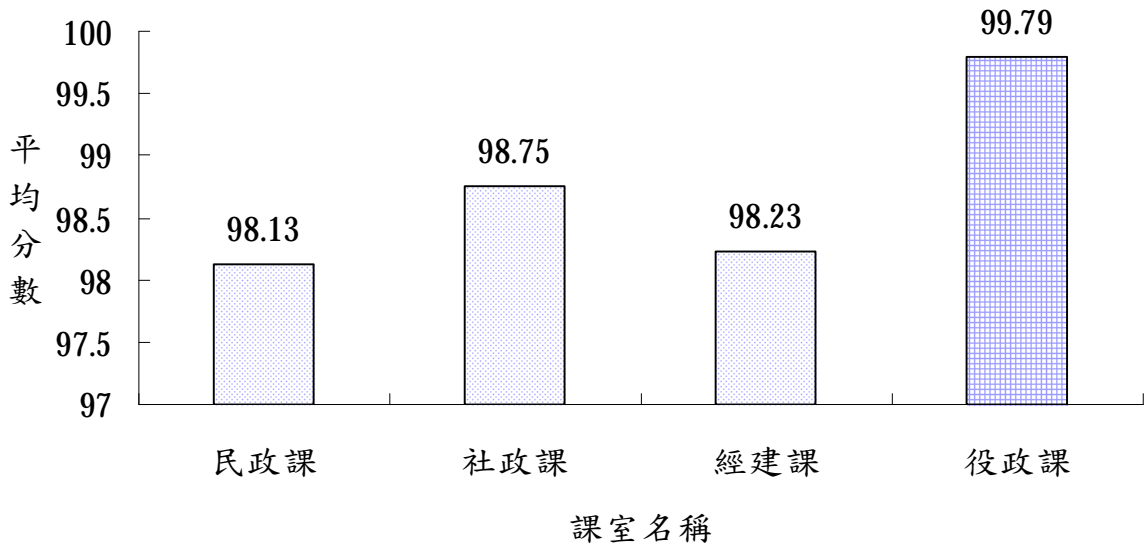


無障礙斜坡道及愛心鈴

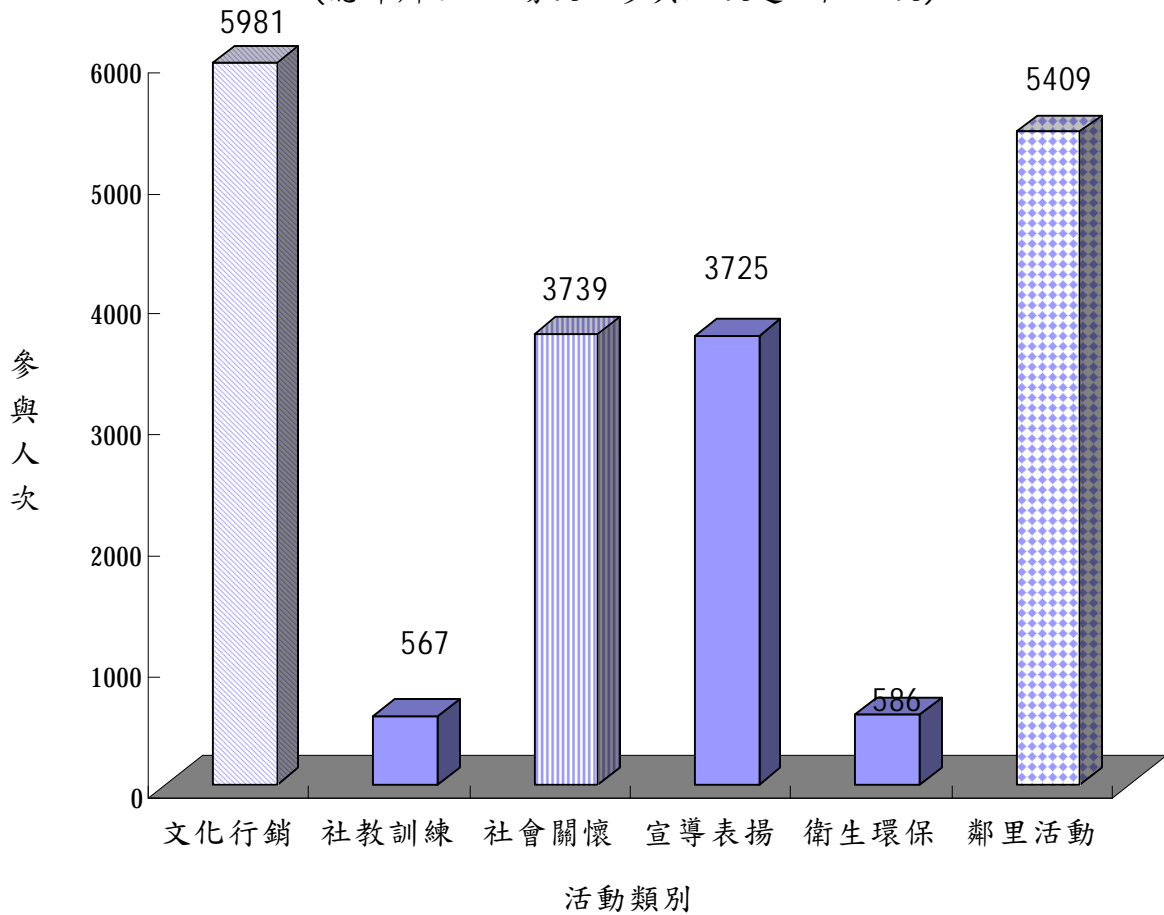


定期檢測相關設備確保民眾安全

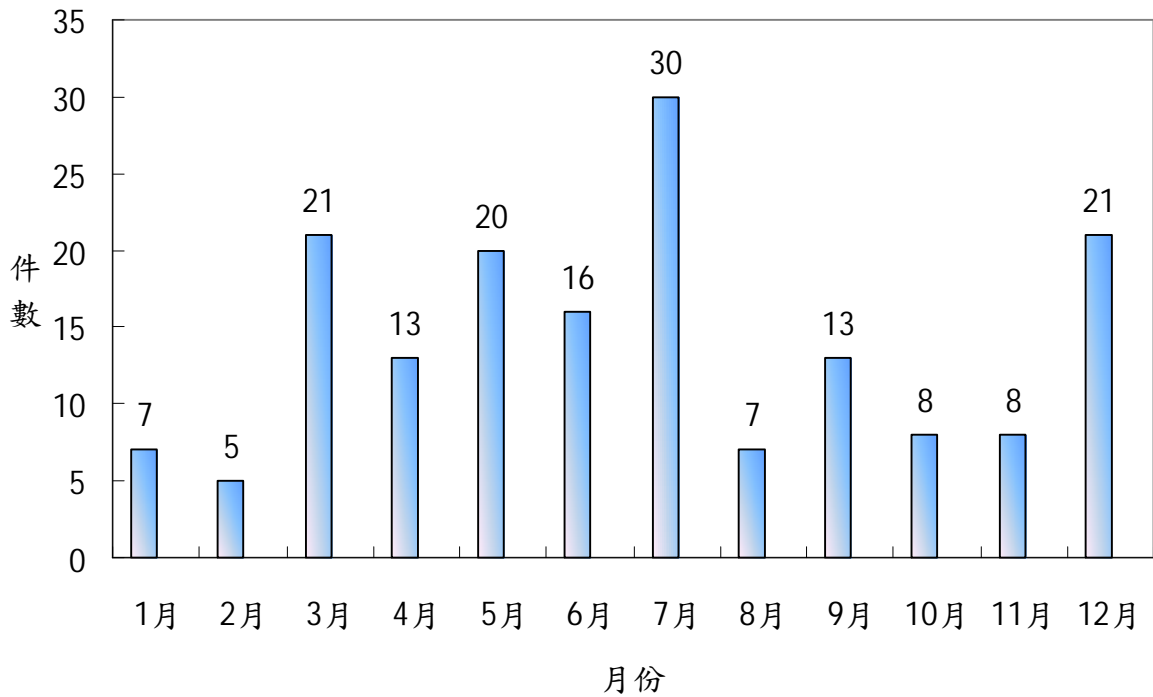
臺南市安平區公所98年度電話禮貌測試成績統計圖
(役政課平均分數最高)



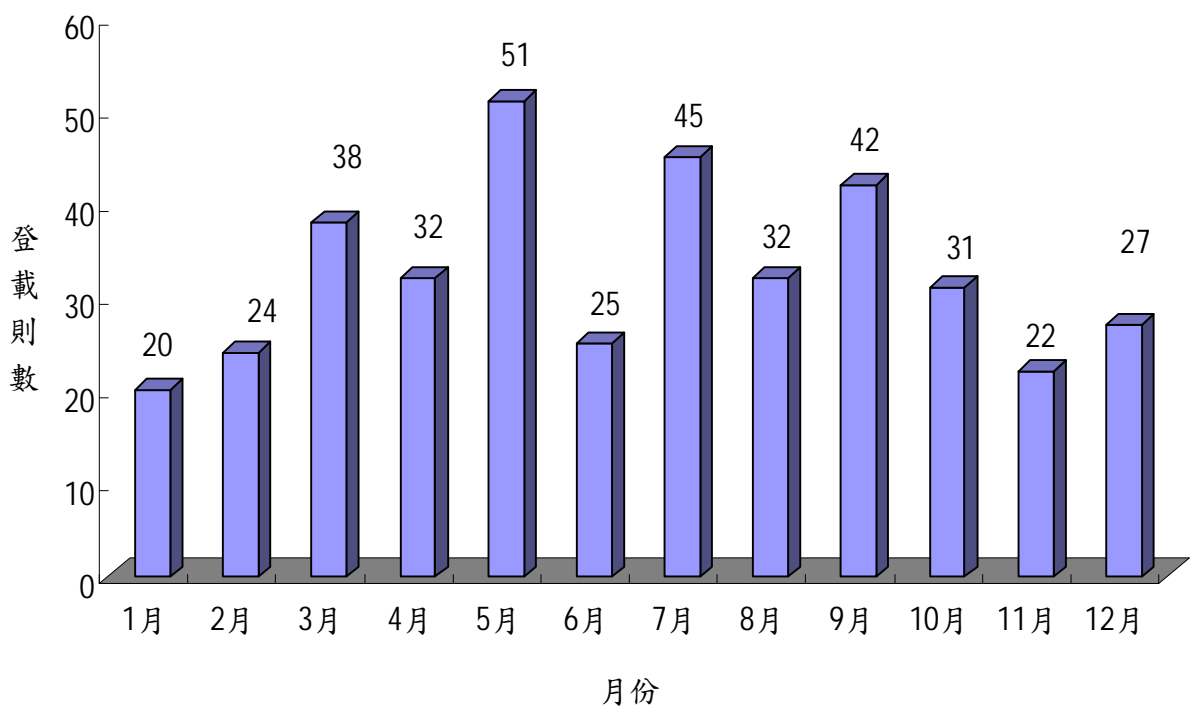
臺南市安平區公所 98年活動辦理統計圖
(總計辦理136場次，參與人次達20,007次)



臺南市安平區公所98年度新聞稿見報件數統計圖



臺南市安平區公所全球資訊網98年訊息登載統計圖
(主動登載389則訊息，點閱數55,855人次)



機關形象—服務行銷有效性單元照片

附件 15



安平小吃巡禮發行記者會



安平飛限時批發行記者會



透過活動行銷區政建設



與民間社團共同推動品德教育



運用垃圾車進行政令宣導



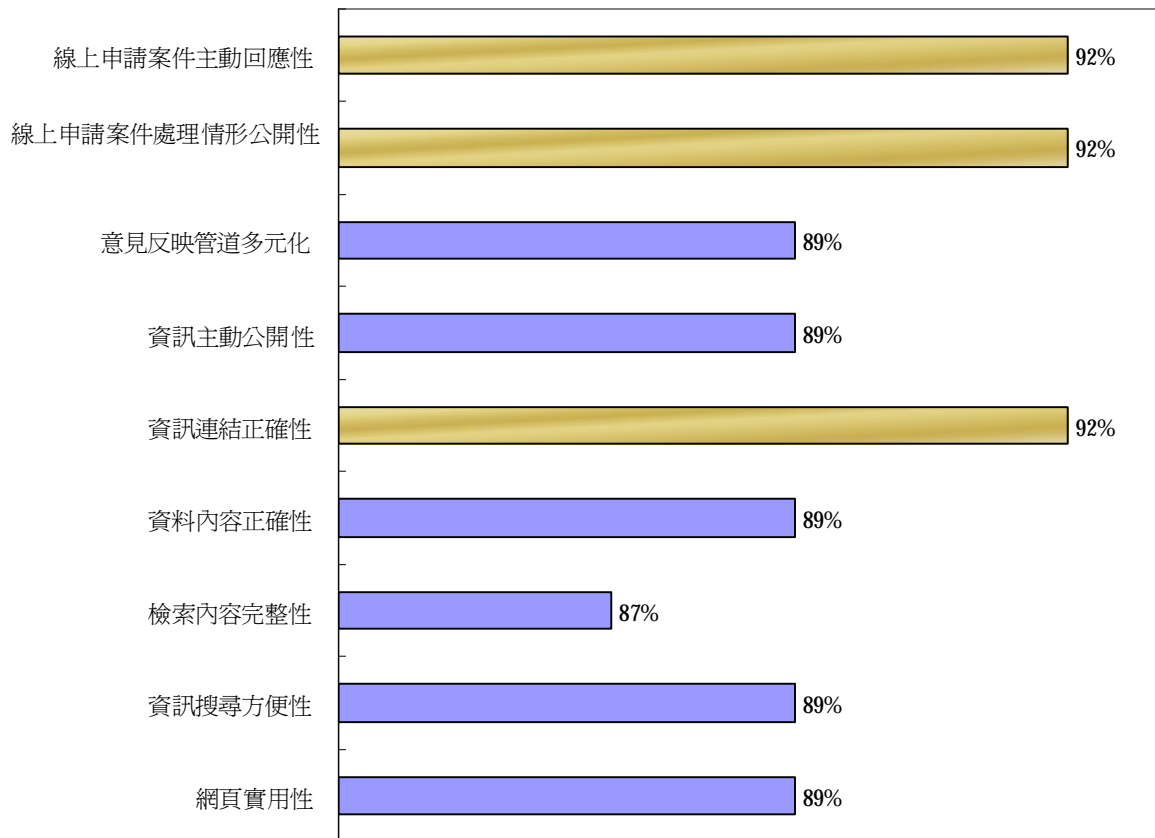
透過媒體傳達區政行銷理念

臺南市安平區公所為民服務滿意度調查(97.98 年度)

| 分析項目 | 97 年 | 98 年 |
|--|------|------|
| 整體洽公環境 | 82% | 94% |
| 1 區公所設有電腦、傳真機等現代化辦公室設備 | 85% | 98% |
| 2 區公所有完善的服務手冊或業務簡介 | 79% | 92% |
| 3 區公所擁有舒適的環境讓民眾洽公 | 82% | 92% |
| 18 區公所設有愛心鈴、斜坡道等無障礙設施 | 82% | 95% |
| 服務行為友善性與專業性 | 75% | 90% |
| 4 區公所業務執行能力讓我很放心 | 76% | 92% |
| 5 區公所一次就把民眾待辦事項做好 | 75% | 89% |
| 6 案件申請能在一定時限內完成 | 76% | 89% |
| 7 承辦人員處理申辦案件正確無誤 | 77% | 89% |
| 9 區公所會詳盡解釋申請案件及申辦流程 | 74% | 90% |
| 12 承辦人員的行為是誠實可靠的 | 77% | 89% |
| 13 承辦人員具有解決民眾問題的專業知識與能力 | 76% | 92% |
| 14 區公所員工始終以禮貌的態度來服務民眾 | 75% | 91% |
| 16 區公所會耐心傾聽民眾的問題 | 73% | 89% |
| 服務流程便捷性與透明度 | 75% | 89% |
| 10 區公所員工會快速處理民眾的待辦事項 | 75% | 89% |
| 17 區公所的服務不會受人員、時間、場所而有所不同 | 72% | 91% |
| 19 區公所為老年人、殘障者、原住民提供個別服務 | 79% | 87% |
| 15 區公所會主動告知民眾申辦案件進度 | 73% | 90% |
| 民眾意見處理有效性 | 77% | 90% |
| 8 民眾遇到問題時，區公所會展現出誠意去解決 | 77% | 90% |
| 11 區公所員工會立即回應民眾的問題 | 75% | 89% |
| 20 區公所會提供民眾表達意見、申訴救濟的管道 | 78% | 92% |
| <p>※98 年問卷發放總數為 1,000 份，共回收 760 份問卷，扣除填寫不完整及整份問卷中每個問題幾乎都採用相同答案者，共得有效問卷 565 份，回收有效問卷率為 74%。</p> | | |

網頁問卷滿意度滿意度調查

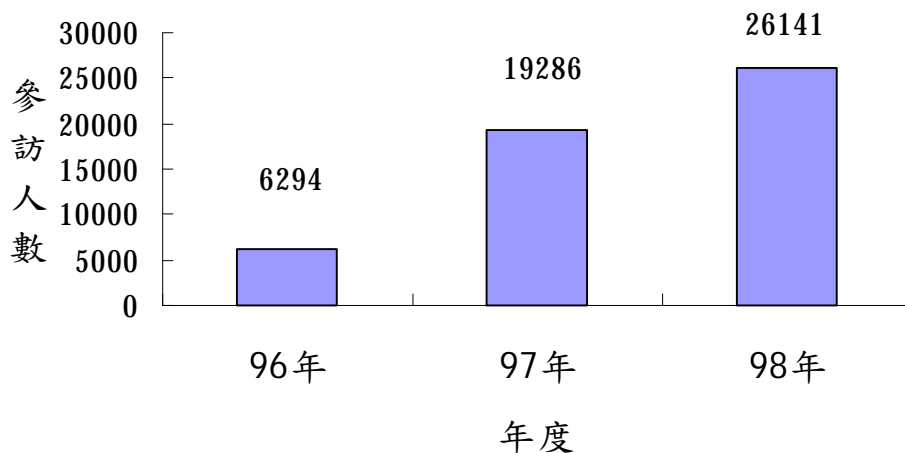
線上申請案件處理公開性、主動回應及資料連結正確性民眾最為滿意(92%)



經本所網路問卷調查

民眾對於安平區公所積極推動鄉土文化滿意度達 91%

安平鄉土文化館參訪人數統計表

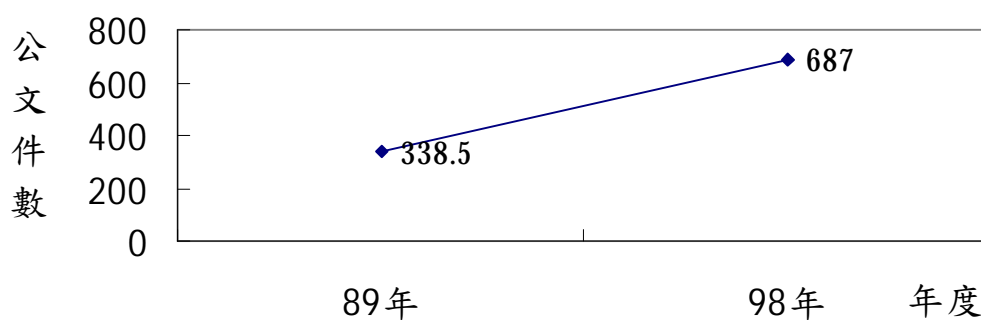


臺南市安平區公所同仁業務量分析表

附件 20

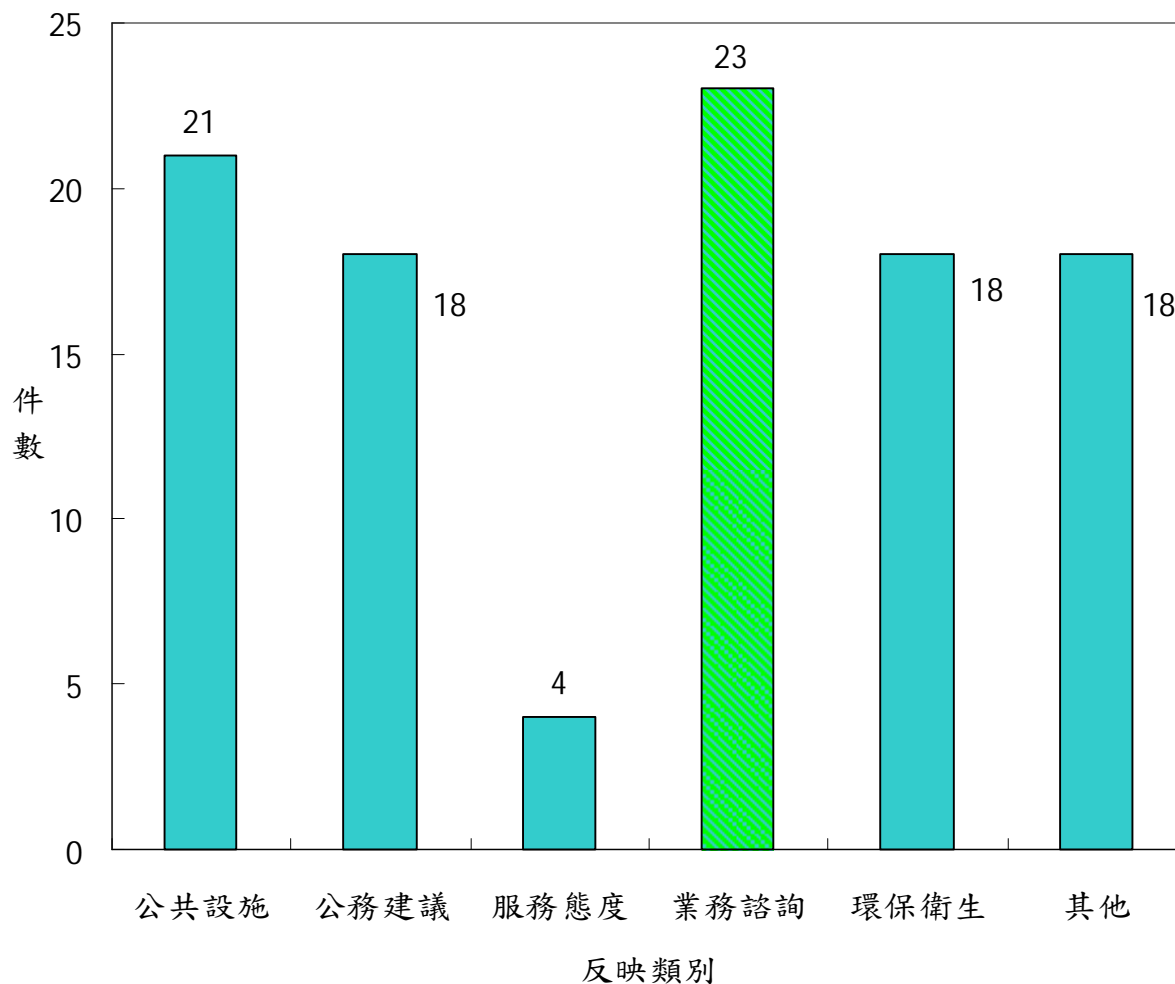
| 年度 | 員額數 | 公文件數 | 每人每年平均 辦理公文件數 |
|------|-----|-------|------------------|
| 89 年 | 26 | 8801 | 338.5 |
| 98 年 | 35 | 24045 | 687 |

臺南市安平區公所同仁平均公文辦理件數統計圖



98年民眾線上意見—反映類別統計圖表

附件 21



創新加值服務—歷史文化創造經濟奇蹟

安平劍獅公園 啓用

雙面劍獅雕塑由曾英棟設計 雄獅威武雌獅口含七顆愛心 象徵護送往來旅客



記者陳慶全／時代報導
安平區安北路和安平路口「劍獅公園」，十八日上午舉行啓用典禮，副市長洪正中參加揭幕典禮，希望「劍獅公園」的啓用，成為進入安平的新地標。

安平、安北路口是遊客進入安平的起點。緊鄰運河的三角地帶，土地為軍方所有，都市計畫將其劃設為一條十一餘地，租用戶搬遷，房舍拆除後，土地移交給市府管理。

去年安平區公所完成簡易綠美化工作，年初再推

動入口意象改造工程。府城扶輪社與日本海軍扶輪社捐資百萬元，邀請藝術家創作大型劍獅雕塑，並於昨日上午，由副市長洪正中、安平區長林國明、當地港仔里里長周明財等人共同揭幕啓用。

洪正中感謝多個單位的支持，讓劍獅公園能順利完成，也希望成為進入安平的入口意象。

劍獅公園中心之「劍獅」，係由古知名藝術家曾英棟老師所設計之大型公共藝術品。曾英棟指出，雙面劍獅威風，雄獅對外發光，古樸中不失威

嚴有創意。

由於昨日適逢府城社創社十五週年社慶，城扶輪社特地邀請日清港及萬善扶輪社

避邪鎮守，威武剛猛。獅外圍內方，獅頭刻卦形，耳為獅，象徵口收七枚金錢，象徵有見財的富貴之相。口含七顆愛心，象徵往來安平旅客。

安平區公所指出，藝術家曾英棟設計的公共藝術品「劍獅」約三百公分，長兩口五公分，寬一百公分，下方約鑄造城牆基礎安平古城，前後各鑄造型，以馬賽克做面，劍獅口中咬的劍設有燈槽，入夜後會發光，古樸中不失威嚴有創意。

98.05.17 中華日報

劍獅網路遊戲 引爆大員島

國人自行開發 虛擬貨幣結合電子購物平台 積點可兌換在地商家實體贈品 明年元旦上線公测



劍獅網路遊戲「大員島」開發團隊成員合影，成員平均年齡二十六歲的年輕人。(記者羅玉如攝)

【本報記者羅玉如報導】由國人自行開發的網路遊戲「大員島」(Great Island)將於明年元旦上線公测。該遊戲結合了虛擬貨幣與電子購物平台，玩家可以在遊戲中賺取積分，並用這些積分兌換在地商家的實體贈品。

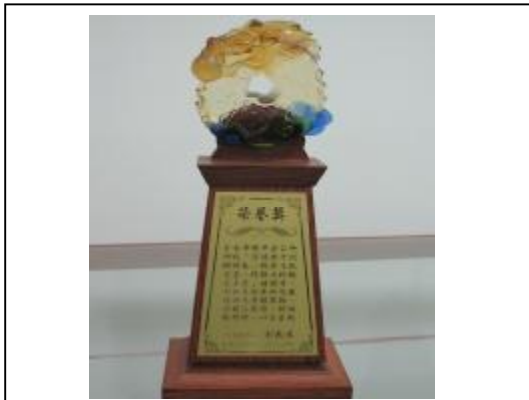
「大員島」是由一群平均年齡僅二十六歲的年輕人開發的。他們希望透過這款遊戲，將網路遊戲與實體經濟結合起來，為在地商家提供新的行銷管道。

遊戲中，玩家可以透過完成任務、打怪等方式賺取積分。這些積分可以在遊戲內的虛擬市場中兌換成各種物品，也可以用來兌換在地商家的實體贈品。目前，已有超過一百家在地商家參與了這項活動。

開發團隊表示，他們希望透過「大員島」，讓年輕人能夠在遊戲中學習到網路行銷、電子商務等知識，並為在地經濟發展貢獻力量。

「大員島」預計將於明年元旦正式上線。屆時，玩家可以透過各大網路平台下載遊戲，並開始他們的「大員島」之旅。

98.11.20 中華日報



劍獅專案獲參與及建議評審榮譽獎



培訓解說員提供遊客優質服務



墓園闢成小砲台藝文廣場



排除攤販區創造安平驛站



閒置空間闢建停車場提供遊客使用

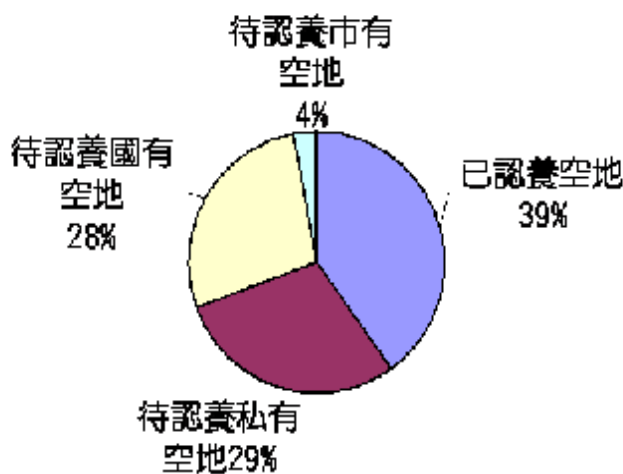


重現安平壺現代價值

創新加值服務—綠色安平永續經營



臺南市安平區公所空地空屋再利用執行成果



【澎湖縣青青草原計畫認養287,967.86平方公尺】



蛻變前—遊客不願接近的公墓



蛻變後—全新視覺享受



蛻變前—蛇鼠出沒荒蕪空地



蛻變後—綠意盎然般之景緻



蛻變前—區政園區旁髒亂空地



蛻變後—樂活休憩空間

創新加值服務—跨域服務·單車便利行

安平自行車補氣站上路

四業者三十店面加入服務網

記者羅玉如／南市報導
響應節能減碳，自行車運動正夯。安平區公所印製精美實用的安平自行車路線圖，率先在轄內成立自行車補氣站，統一、全家便利商店、東興洋行、安平廣記杏仁豆腐冰、四業者三十店面加入自行車補氣服務網，十日正式掛牌上路，盼打造安平為自行車活動新天堂。

安平區公所昨日上午十一時在安平劍獅埕，為擴充自行車補氣站據點舉行記者會，由安平區區長林國明主持，台南市副市長洪正中、安平區里長聯誼會會長楊崑勝、統一超商嘉南區營運部助理馮坤榮、全家便利商店嘉南營業部營業五課課長李直應均出席。

近年來，市府持續推動安平港國家歷史風貌園區計畫，新增安平觀夕平台、水鳥公園、歷史水景公園等熱門景點，遊客一波波湧進。另一方面，「自行車休閒」逐漸發展為獨特的觀光產業。

有鑑於此，安平社區規劃工作室提出「結合民間友善環境」概念，率先建立自行車補氣服務網，消息曝光後，統一超商、全家便利商店、東興洋行、安平廣記杏仁豆腐冰四業者熱情響應，目前已有三十家店面加入。

97. 12. 11 中華日報

安平自行車版礦泉水亮相

印有劍獅 自行車路線圖 廿八日上架販售

安平自行車版礦泉水，水背附有自行車路線圖，方便遊客按圖索驥。
(記者羅玉如攝)

記者羅玉如／南市報導
印有安平劍獅、自行車路線圖，全台灣獨一無二的安平自行車版礦泉水即將上市發售，民眾有機會免費擁有。安平區公所訂於二十八日與全家便利商店、安平劍獅埕，共同舉辦單車遊安平活動，參加者可獲贈自行車版礦泉水一瓶。

安平區推廣單車運動，不但廣邀店家加入自行車補氣站服務網，公所也提供圖樣，由全家便利商店與國內知名礦泉水廠商合作，設計出「劍獅的故鄉安平」專屬礦泉水。

這款礦泉水瓶身圖樣以台南府城古地圖為模範，加上劍獅、安平Logo、自行車路線圖及安平諺語，瓶身有扣環，可直接夾於腰帶，方便單車族攜帶，預計二十八日在台南縣市全家便利商店上市發售，每瓶售價二十元。

配合安平礦泉水上市，二十八日當天上午八時三十分至下午三時，安平區公所與全家便利商店、安平劍獅埕，將共同舉辦「悠遊新安平、全家逗陣行」騎鐵馬、看劍獅、賞水鳥」活動，十二日起開放報名，有興趣的民眾可就近向台南縣市全家便利商店、安平區公所、安平劍獅埕報名。也可於活動當日上午九時之前現場報名。

97. 12. 12 中華日報



結合民間資源舉辦自行車活動



兼具攜帶方便及旅遊資訊礦泉水