

8. 洋火鳳凰的重生

萬華是臺北市的發展起源，也是臺灣最具歷史特色的地區之一。萬華地區經過都市更新、文化資產保存、都市設計的改造，以及對外重大交通建設的改善，已經逐漸脫離過去內城衰敗的命運，藉由居民的自我意識提升，以及人文素質的改變進而使萬華展現出全新的發展契機。

柒、結語

一個充滿美麗記憶的西城——「萬華」，在硬體建設陸續完成後，未來的建設目標將需更藉由萬華過往繁華故事的強調，喚起在地居民對於地方集體記憶的凝聚及人文資源的總體營造。

萬華，未來將扮演著「臺北記憶」的重要角色，對外整合地區網絡，吸引外來遊客，對內結合學校進行文化扎根，配合各式慶典活動激發居民認同，重新建構歷史軌跡與環境的社區特色。

萬華現有7座橋樑跟新北市連結，所以萬華幾乎是新北市進入臺北市的一個重要門戶；它有很大的潛力來吸引包括年輕一輩的，年長一輩的，中間份子到萬華這邊來。此外，近年在此陸續所進行的淡水河活化、臨河西岸都市更新、捷運萬大線、形塑西門町流行中心、萬華車站雙子星BOT建案、一府二鹿三艋舺結盟、三站一圈（傳統商街及廟宇）整合行銷等工作，需持續地藉由產、官、學界等公私部門的通力合作方能有效完成。

整個萬華的發展，須從商業、文化、教育、國際化等多方面著手，從過去「一府、二鹿、三艋舺」的傳統發展，到目前的「翻轉軸線、再造西區」，只要所有關心萬華發展的鄉親和市府相關發展政策的推動，大家一起來關注萬華、建設萬華，我們將可期望「軸線翻轉興萬華，風華重現艷艋舺」，使萬華地方能真正的「萬年繁華」。

第二部份 為民服務櫃檯精進

壹、前言

「為民服務」是基層民政機關的職責，事實上，區政即市政的縮影，區政服務也可視為是市政服務的縮影。區政服務約可分為三個階段，即由「傳統民政」到「改造民政」，再到現在的「新民政」。

「傳統民政」時期，區公所與民眾的互動既嚴肅又官式，民眾視公務員為官，政府單位則缺乏「人民是頭家」的心態；第二階段「改造民政」時代，政府單位開始在硬體設備上作改變，像是：進行櫃檯高度降低及志工與奉茶服務的改造；在區公所的部份，民政局開始針對「為民服務」該項指標對各區進行評比工作，當時各機關無不挖空心思提供各項為民服務措施，例如：免下車申辦服務、每日供奉不同茶水等等。

隨著社會大眾對於政府單位與民眾之間互動關係的期許開始改變，光是硬體設備的更新已不能滿足民眾要求，而要在服務上更加精益求精。為使民眾對於政府單位有更高的滿意度，「新民政」時代，不僅要求洽公環境的美化及洽公空間品質的提昇，更進一步要求同仁與民眾應對的規範。政府單位在意識型態上，不能以「夠好」的服務而自滿，而要以提供「最好」的服務作為努力追求的目標。

為實現「以民為本」的目標及提供「最好」的服務，本所積極進行各項變革。從「改造民政」時代，降低櫃檯高度及提供奉茶服務開始，並於邁入「新民政」時代，加強洽公環境美化及洽公空間品質的提昇。93年萬華區行政中心的搬遷及促成合署辦公機關的遷入辦公，更為本區為民服務工作向前邁進一大步。除硬體的更新外，軟體部分亦是重要的環節，除積極精進同仁工作態度，於93年6月仿企業作法推動「櫃檯精進作業」，實施晨光播音、開工式禮賓、單一櫃檯服務及電話接聽禮儀等措施，為民服務的工作至此有了革命性的變化，澈底邁入「新民政」階段。

在本所同仁積極努力下，93年度榮獲臺北市政府服務品質獎－「整體獎項」「特優」殊榮，並代表參與行政院服務品質獎考評，榮獲入圍佳績；95

年持續榮獲臺北市政府服務品質獎－「善用社會資源獎項」「優等」殊榮。為民服務工作領域頻頻獲得肯定，同仁仍努力不輟，97年度再度勇奪臺北市政府服務品質獎－「第一線服務機關」「區政組第1名優等」殊榮，98年度榮獲臺北市政府服務品質獎－「第一線服務機關」特優，99年更榮獲行政院第二屆「政府服務品質獎」的得獎殊榮，足見本所全體同仁之努力深獲大家一致肯定。

貳、本所組織業務與發展現況

一、組織業務與功能

在追求效率、效能與滿意之服務前提下，區政業務秉持「以民為本」的理念，推動民政、社政、經建、兵役、人文、調解等諸項服務工作，以主動、積極之服務態度，提供更優質之服務。

本所為民服務業務內容：

業務項目	服務內容
民政課業務	掌理自治行政、選舉、環境衛生、義務教育、民防、災害防救及其他有關民政事項
社會課業務	掌理社會福利、社會救助、災害救濟、社區發展、全民健康保險及其他有關社政事項
經建課業務	掌理地政、工商、觀光、農政、公共工程、鄰里公園管理維護及其他有關基層建設事項
兵役課業務	掌理兵役行政、國民兵組訓、徵兵處理、兵役勤務、後備軍人管理、其他有關役政事項
人文課業務	掌理新移民業務、人口政策宣導及活動、殯葬業務、禮俗宗教、慶典活動、基層藝文及其他有關人文發展事項
調解業務	免費法律諮詢服務、協助民眾有關民事事件及告訴乃論之刑事事件之調解

1. 近期重大工作重點

- (1) 櫃檯作業精進「區政業務單一櫃檯化」之推展與執行。
- (2) 促成仁濟療養院遷建，並結合服飾文化會館及館前三角用地成為「文化園區」。
- (3) 萬大捷運線規劃的推動，以期帶動南萬華發展。
- (4) 推動獎勵都市更新適用容積的降低，促進本區老舊地區的復甦及再利用。
- (5) 青年公園持續改造工程。

2. 軟體服務內容

網際網路的普及與資訊技術的日新月異，本所各項業務亦全面電腦化，透過網路、傳真、電子郵件迅速有效的處理，以減少影印和紙張的浪費，讓民衆足不出戶即可獲得相關資訊。

區政業務全面電腦化，各項人民申請案件皆可透過區公所網路及臺北市民e點通系統取得最新資訊並可藉由網路預約申辦，節省洽公等待時間，另為提供便民服務，亦提供免書證免膳本服務。

主動公開政府資訊，即時提供各項政令宣導、文宣出版品、服務措施及成果、預（決）算執行情形等，民衆可透過本所網站取得相關資訊，展現區政服務透明便捷的用心。

加速公文傳遞速度，推動本區36里辦公處加入市府電子公文交換系統運作，各里辦公處透過網路及電子信箱即能接收電子公文，達成便捷及無紙化目標。

利用epost電子郵遞寄送郵件，減省紙張印製、裝訂及書寫信封等程序，只要透過郵局自動封裝系統作業，信件自動送到送到民衆手中，服務更便捷。

萬華區區政發展e化，擴展區域資訊流通管道，全面培訓員工以提升服務品質，建立組織優質服務文化。

參、為民服務具體績效

一、93年2月9日完成本區行政中心搬遷，克服種種困難，協調各合署辦公機關依期遷入辦公，搬遷前後為民服務整體滿意度明顯提升，顯見此舉對於本區整體為民服務形象具有實質助益。93年6月本所經臺北市政府民政局指定為臺北市區戶政「櫃檯精進作業」示範機關，率先實施晨光播音、櫃檯開工式禮賓、電話接聽及櫃檯接待禮儀等標準作業示範，獲得好評，進而錄製示範錄影帶作為本市各區戶所實施典範。

二、94年2月參與93年度服務品質獎「整體獎」考評，榮獲臺北市政府研考會評定為「特優」第1名，代表市府參與「行政院服務品質獎」考評，獲得入圍佳績。

三、95年度本所參與臺北市政府服務品質獎「善用社會資源」獎項，經評定為優等第3名。

四、97年11月經臺北市政府研考會評定為服務品質獎第1線服務機關區政組第1名。

五、99年榮獲行政院第二屆「政府服務品質獎」。

六、本所推動公文時效管制及文書簡化等工作績效卓著，經市府評定成績如下：

1.93年公文時效管制檢核成效經臺北市政府研考會評定為區政組第3名。

2.96年度經經臺北市政府研考會、秘書處及政風處評定為區政組第1名。

3.97年度經經臺北市政府研考會、秘書處及政風處評定為區政組第4名。

七、93年2月遷入本區行政中心後，王前區長鴻裕深感區政中心1樓設立志工隊擔任各合署辦公機關洽公樓層及提供身障不便人士行動扶助之迫切性，希冀洽公民衆於踏入本區行政中心的第一步即能感受本所賓至如歸的服務，93年5月透過網路、公佈欄、原有志工介紹等種種管道的招募下，排除萬難組成30人為一組的愛心志工第2隊，成為12區首創。

96年7月在民政局的主導下，各區行政中心比照本所服務模式，於1樓成立聯合服務小組，成為標準服務常態。

八、94年起推動本區36里辦公處電子收文作業，加速公文傳遞邁向區政業務e化及紙本減量目標。

九、95年改善本所檔案管理設備，積極做好檔案管理工作，經國家檔案局評定為第4屆機關檔案管理「金檔獎」，獲頒獎金3萬元。

十、本所愛心志工第1隊成立10多年，95年參與臺北市政府社會局志工團隊評鑑，榮獲志工團隊「金鑽獎」，為當年度區政類惟一獲獎機關。

十一、95年工商及服務業普查考核績優，經行政院主計處評定為第1級普查所優等第3名，獲頒獎金8萬元。

十二、95年4月本所與臺南市安平區公所及彰化縣鹿港鎮公所簽訂「一府二鹿三艋舺」互助結盟城市證書，互利共榮；互相汲取成功的市政經驗，成為實質城鄉交流的典範。

十三、95年6月11日成立本區區史展示中心，為全臺北市12行政區中首座成立的區史展示館。所提供之展示，除可讓在地居民體驗本地環境的自然風貌與人文歷史發展，更可使外來觀光客得以品味、欣賞萬華風土民情的優質文化。

十四、為提供蒞所民衆優質的洽公環境，並致力於改善辦公室空氣品質，讓同仁擁有良好的辦公環境，96年11月本區行政中心通過臺北市政府環境保護局認證為「無菸職場」。

十五、為達到綠色環保、節能減碳目標，汰換省電燈管及推動各項省電措施，執行成效如下：

1.96年度執行節約能源成效績優，榮獲區政組第2名。

2.97年1-6月持續推動績效良好，經評定為區政組第2名。

3.97年5月參加臺北市政府環境保護局「我愛Cool地球省電大作戰」，榮獲「省電成效優良獎」，為保護地球貢獻一份心力。

十六、為防患未然，落實防（救）災整備，辦理臺北市97年跨區地震災害防救綜合演習，成效績優，經臺北市政府消防局評定為第2名，獲頒獎金3萬元。

十七、民政業務成效卓著，96年度共有基層藝文活動、里幹事管理及第7屆立法委員及第12任總統、副總統選舉選務工作等3項業務經評定為第1名。

十八、推廣體育活動，97年度臺北市國際龍舟錦標賽本區榮獲行政區男子組第2名，獲頒獎金8萬元。

十九、各課室認養廁所，精心佈置及維護整潔，96年度經臺北市政府環境保護局認定為「特優級」。

二十、為加強服務禮儀，本所訂定電話服務禮貌測試實施計畫，明訂實施內容及獎懲方式，97年1-6月榮獲民政團隊為民服務電話測試第1名佳績。

二十一、為落實櫃檯服務「以客為尊、顧客至上、服務第一」，訂定本所為民服務櫃檯禮貌實施計畫，遴選服務績優人員定期公開表揚，並明定獎懲方式，97年1-6月榮獲民政團隊為民服務實地查核第2名佳績。

二十二、為鼓勵提案創新，訂定本所創意提案實施計畫，96-97年共有3件提案通過臺北市政府民政局複審，以複審通過比率居12區之冠，榮獲民政團隊「創意無限獎」。提案內容分述如下：

1.96年7月針對經建業務提案「流程再造-簡化鄰里工程審查程序計畫」，建立鄰里工程「審查檢核表」，除可簡化承辦業務的作業時間，亦可將審查的標準「表格」直接交給廠商先行自主檢查，可避免初承辦本區工程之廠商因不了解而於執行契約過程中發生錯誤，可加速廠商提送文件的速度，對各項工程業務執行上有莫大的助益。

2.96年8月就例行性業務重陽敬老禮金致贈「作業須知」由文字轉化為具體參考範例，明顯減少各里里幹事致贈作業錯誤率、且提高本所審核人員效率及縮減會計人員核銷期程；正確執行致贈作業，減少長者抱怨，符合顧客導向。

3.97年6月經建業務提案「縮短休耕申請處理時間」，提供民眾多元申辦窗口，讓民眾休耕申請作業更加快速及透明化。

二十三、每年由各課室主管引導各課室圈員針對切身課題進行研討並提出改進方案與措施：

1.95年度共組成5個EQM品管圈：

(1) 民政課橋孔圈：活動主題為「提升30-60坪橋孔區民活動中心使用率」，目標為1年内提升平均使用率至50%，透過全體圈員的努力，提出檢討及改進方法，確能達到預定目標。

(2) 社會課社福圈：活動主題為「縮短中低收入老人生活津貼審件天數」，95年法定公告審件期限42天，經EQM品質精進計畫，8位業務承辦人平均每件個案處理天數減為35天，較法定期限減少7天。

(3) 經建課：研究主題為「提升鄰里維護工程施工品質」，藉由圈員的研究，瞭解鄰里維護工程民眾滿意度，並找出提升服務品質策略。

(4) 兵役課甜甜圈：研究主題為「改善櫃檯服務態度提昇民眾滿意度」，圈員共同研究對策，希望能提升專業服務，增進工作效率，進而塑造良好形象。

(5) 健保課微笑圈：研究主題為「提高里鄰長健保費準確率」，圈組員共同努力瞭解原因，尋求因應之道。

2.96年度共組成4個EQM品管圈：

(1) 民政課艋舺圈：建置鄰里資訊網路，提昇民眾使用「Taipei Link 鄰里社區聯網」之使用比率，改善現有里政宣導作業方式，提昇為民服務品質。本主題符合資訊化趨勢，若能逐步推展成功，各里里民可隨時藉由網站掌握各項業務申辦最新消息並瞭解市政動態，相當便利。

(2) 社會&健保課社健圈：社會健保單一櫃檯整合作業，本研究主題為96年度社會&健保業務推動重點，藉由圈員自行研究改善問題，對於業務申辦流程改造確有助益。

(3) 兵役課快遞圈：設定研究主題為降低體位判定結果通知書逾期送達率3%，圈組員共同研究問題並找出解決方法以改善流程，確能達成預期目標。

(4) 經建課：建立鄰里維護工程施工品質標準作業程序（QSOP），研究目標希望能減少人員異動對於施工品質的影響及減少案件審查時間，維護市民權益，研究結果96年7月經民政局提案複審通過。

3.97年度共組成4個品管圈：

(1) 民政課幸福圈：主題為「如何提昇鄰長福袋送達率」，目標為提高鄰長執行福袋送達至現行之15%，透過全體圈員的努力，提出檢討及改進方法，確能達到預定目標。

(2) 社會課&健保課幸福五合一加值圈：主題為「推動區政單一櫃檯為民服務作業」，目標為配合社健單一櫃檯運作機制並擴大服務效益，經EQM品質精進計畫，員工內效益調查-實施後本職專業度較實施前更為提昇者，比例達91.7%，實施後較實施前民眾外效益調查更減省洽公流程比例達100%。

(3) 經建課飛仕特圈：主題為「簡化水旱田利用調整申報作業時程」，目標為縮短農民等候申辦時間，主動提供更貼心服務，經EQM品質精進計畫，

舊農戶櫃檯辦理時間分佈於5-15分，目標達成率96%；新農戶櫃檯辦理時間均低於2小時，目標達成率100%。

(4) 兵役課寶貝圈：主題為「如何提昇入營前座談會出席率」，目標為降低軍中事故及申訴案件發生，減少民怨，並提升為民服務績效，透過全體圈員的努力，提出檢討及改進方法，確能達到預定目標。

4.98年度共組成4個品管圈：

(1) 民政課誠實圈：主題為「精進市容會報會議品質」，目標為將非屬市容會報規定項目之提案比率降至0%並降低每月市容會報提案量至5件以下，經EQM品質精進計畫，非屬市容會報規定項目案件每月之提案比率降為0%；每月市容會報提案量平均件數降為3件。

(2) 社會課簡愛圈：主題為「身心障礙重新鑑定福利續領程序簡化方案」，目標為簡化流程，縮短復撥期程，同時減少民怨，透過全體圈員的努力，提出檢討及改進方法，確能達到預定目標。

(3) 經建課速成圈：主題為「建立區民活動中心整修建築師設計階段作業流程」，目標為讓新進同仁（尤以非技術專業背景）能迅速進入狀況，加快行政效率，透過全體圈員的努力，提出檢討及改進方法，確能達到預定目標。

(4) 兵役課飛行多拿滋圈：主題為「降低役男出境申請作業臨櫃率」，目標為降低軍中事故及申訴案件發生，減少民怨，並提升為民服務績效，透過全體圈員的努力，提出檢討及改進方法，確能達到預定目標。

5.99年度共組成4個品管圈：

(1) 民政課&秘書室艋舺停車圈：主題為「提昇萬華區行政中心地下停車場每週營運車次」，目標為提昇每週營運車次達800車次以上，經EQM品質精進計畫，營運車次增加29.07%。

(2) 社會課&民政課火速圈：主題為「建立天然災害應變慰扶機制－以火災為例」，目標為建立並落實執行標準作業程序，俾於災害發生時，迅速、確實並有效運用資源，透過全體圈員的努力，提出檢討及改進方法，確能達到預定目標。

(3) 經建課聰明圈：主題為「提升鄰里公園管理維護效率」，目標為改善公園巡查機制及改善鄰里公園工作日誌項目，藉由全體圈員共同研究問題並找出解決方法以改善流程，確能達成預期目標。

(4) 兵役課快樂茁壯圈：主題為「提昇役男兵籍調查期間報到率」，目標為提昇役男兵籍調查期間報到率，經EQM品質精進計畫，役男兵籍調查期間報到率由99年1月之36%提昇至99年2月之61%。

二十四、為不斷創新，每年鼓勵員工提送自行研究報告：

1.96年提送主題：建置鄰里資訊網路，改善現有里政宣導作業方式，提昇為民服務品質（民政課里幹事劉金松）。

2.95年提送主題：現行兵役徵集業務之探討及役政業務效能之提昇（兵役課辦事員蔡雯因任內）。

3.94年提送主題：

(1) 臺北市萬華區重大建設暨發展願景（王前區長鴻裕、經建課課長吳偉銘（課責任內提送）。

(2) 里幹事工作績效之研究－以萬華區為例（民政課里幹事林清琴）。

肆、為民服務創新突破

一、萬華區行政中心搬遷

沒有一個成功的百貨公司可以三年不裝修，洽公環境對基層民政機關是專業便民的一部份，其他市府局處辦公環境的改善是公務人員的福利，但不是民衆的福利，如同道路橋樑建設之於新工處。本所於93年2月9日配合市府政策，率先進駐萬華區行政中心服務區民，從初期內部裝修規格需求之蒐集，到完成搬遷提供民衆一新耳目之服務空間，面臨各種挑戰。

(一) 行政中心裝修工程作業之挑戰

本所內部整裝工程，歷經數十次內部會議討論與實地空間勘查，逐步確認各課室空間規劃之需求，並徵詢其他區公所相關經驗，內部裝修之規格方得訂定。

為提昇整體裝修品質與效益並充分運用預算經費，採取統包最有利標方式公開招標。參考各機關並徵詢學者專家意見，擬定評選辦法，及依工程專業需求建議評選委員、專家學者名單等事項。以密件方式產生評選委員（計7人：市府公共工程副主任委員、室內設計專家、電腦資訊專家、禮堂音響專家與本所主管2人）。

於本案評選會第1次會議中，由經驗豐富委員指導下，修正需求表和評選指標，得以順利公開招標，於92年7月29日完成決標。該案於92年8月19日開工，工期3個月92年11月16日完工。在王前區長鴻裕到任後即以專業眼光指導內部裝修設計配合機關組織特性修改，將10樓配置民政課及調解委員會，並安排為民服務之業務課（社會、經建、兵役及健保課）於11樓，由主任秘書直接督導，另將幕僚課室（人事、政風、會計及秘書室）集中於12樓辦公。再反覆依現場狀況與各課室意見部份變更設計圖說，並要求廠商於現場標示桌櫃等實際大小與方位，確認施作尺寸。陸續修改圖說達多次，例如：

1. 櫃面材質：原為美耐板改為大理石，增加耐用性與美觀性。
2. 櫃櫃空間：增加物件收納空間，減少物品散置雜亂現象。
3. 主任秘書室於11樓：便於直接督導服務課室。
4. 廁所使用人數指示燈：等候人了解廁所目前使用狀況
5. 配置部分調整：符合機關組織特性。
6. 12樓會議室配置調整：增加可收納之講臺，與主席背面屏風及收納空間。
7. 依各課室需求細項調整。

因行政中心主體建築工程落後（其工程分土木、機電、電梯、空調4項發包，期間變更設計，施工延宕7年，紛爭不斷），各項設備尚未完成驗收，無使用執照，併同無水電供應、電梯無法使用等狀況，使內裝工程92年10月30日面臨停工，幾經協調於92年12月12日復工。本所每日派員至現場監工，並須居間多方協調，逐一排除外部困難，讓裝修工程順利進行於93年1月16日完工。

(二) 進駐行政中心之前置作業

搬遷前，請同仁先進行櫈櫃物品減量及財物之清點作業，另由各課室主管預先分配同仁新辦公室座位與櫈櫃，於正式搬遷前1週通知所屬同仁，以利同仁整理打包之物品得陸續搬運至未來工作崗位。為配合電腦與電信之遷移，預先公告於93年2月6日停止辦公一天，並規劃利用週休2日完成作業準備。搬遷時因正式電力遲至2月6日下午6時始完成送電作業，當日搬運作業延遲至晚間11時始告一段落。全體同仁運用2月7、8日兩例假日，完成各課室之清理與作業準備，期間一箱箱物品拆封就定位，民政課里幹事協助檔案室檔案上架、工友們做整體環境整理等表現，讓本所2月9日能以全新、景然有序的面貌迎接洽公民衆，全賴全體同仁無以倫比的團隊精神。

(三) 進駐行政中心的改善

後面臨改善問題搬遷後，行政中心各項設施尚有部分未完工或有待檢測，尤其電力與水之供給未臻穩定，每日請值星官及各課室協助提供硬體設施之使用問題，期間共有51項缺失，請興建單位緊急改善，並每日追蹤維修情形。其中維護公共安全為搬遷後第一要務，為確保民衆搭乘電梯之安全，成立電梯緊急應變小組，由各課室輪流於停電時，至各樓層敲門檢查有無民衆受困其中，並通報處理，並要求機電與電梯公司指派專人駐行政中心維護服務（約2個月）；並於樓梯間加裝防護網，防止不慎墜落之危險；另建立各項設備維護聯絡資料庫，以馬上取得連絡維修資訊，有利各項設備（如：電梯、管線、廁所、空調、消防、建築主體、室內裝璜等）維護管理作業之進行。

目前萬華區行政中心合署辦公機關包括：萬華區公所、建成地政事務所、稅捐稽徵處萬華分處、萬華區戶政事務所與龍山商場。為使行政中心順利運作，本所自92年12月召開第1次臨時會，每月主動召集各單位討論各項提案，例如：為使電梯搭乘達到最快速度，於本區行政中心管委員提出檢討，並依民衆建議調整停靠樓層；為維護電梯使用安全並定期要求廠商維護。

(四) 本所辦公空間結合為民服務理念之創新設計

1. 辦公空間：由原有的403.5坪增加為1,172坪（擴增約2.9倍）。
2. 空間配置：將主要業務課（社會、健保、兵役、經建課）集中於11樓，方便民衆於同一樓層申辦相關業務；民政課、調解會與檔案室另配置於10樓；幕僚單位則集中於12樓辦公。
3. 主任秘書室：為能完全掌握服務情形，特將主任秘書室設置於11樓。
4. 里長聯誼室：於11樓增闢「里長聯誼室」，除為里長到所聯誼會談使用，平日即可做為處理民衆抱怨之獨立空間，或課室同仁小型會議與集會場所。

5. 等候區桌椅配置：避免傳統排排座方式，改採小圓桌與扶手椅，消除官僚氣氛並方便民衆書寫、翻閱書報，並延伸為同仁服務較複雜申請個案別處所，一改以往排排坐等待之單一功能。

6. 萬華風土民情之展現：10樓及11樓櫃檯下方放置萬華過去與現在對照之風土民情圖片，成為地區學校鄉土教學目光焦點。

7. 公廁綠美化：如廁空間重新規劃認養課室作綠美化設計與維護，展現同仁巧思與創意，提昇如廁環境品質。

8. 入口意象：新增入口意象之設置，牆面採用立體3D圖片展現地區特色，其下小而美的立體園藝造景，均為本所同仁心血結晶。

9. 禮堂：位於本所行政中心13樓，使用面積203坪，可容納400人之大型集會，迴廊落地窗安全措施，結合藝術玻璃與竹子設計，展現本區傳統特色。

10. 自動量血壓機：放置服務台方便需要的民衆操作使用。

二、櫃檯作業精進作為

行政中心大樓與捷運龍山寺站共構，區位極佳，辦公硬體環境設施改善，本所自93年6月1日起推行區公所櫃檯作業精進計畫，同時提昇為民服務軟體措施。

(一) 櫃檯作業精進計畫執行重點

1. 每日開工禮賓儀式：

每天早晨8：20，播音人員開始播放音樂，問候同仁並分享心靈小語。8：27播音人員提醒同仁整理儀容、穿上制服，配掛識別證，完成作業準備。8：30宣布服務開始，同仁共呼「大家早！歡迎光臨！」後，一鞠躬，同仁回座，開工儀式結束。

全體同仁集體準時向民衆及同仁相互問候，以提振同仁服務士氣；每日上班前的溫馨播音，一段優美的音樂與生活中的感動，亦緩和了同仁開工準備的辛勞，讓每天都有一個好的開始。

2. 增加櫃檯人員接待規範：

包含（1）雙手放置方式（2）雙手遞送文件（3）文件逐一交歸還（4）電話接聽與掛聽方式（5）公務禮儀標準用語（6）民衆抱怨處理之準則。

3. 統一服務人員工作制服與識別證之配戴方式。

穿者紅色背心，是本所特別為加強為民服務，提振工作士氣而實施，由全體同仁穿著，營造出本所「熱忱、積極」的服務精神。

4. 強化值星官服務職能：

包括重新界定值星官服務範疇，以走動式服務，隨時主動上前提供民衆服務，回答民衆詢問，並維護服務場所秩序，督導同仁服務品質。

（二）員工訓練與推廣

本所為推展新作為，除邀請專業講師到所教育訓練，強化全體同仁及愛心志工服務理念，研考人員亦分批向同仁講解櫃檯各項服務執行細節，並由區長要求課室主管以身作則，每日上班開始時與同仁同立於櫃檯前，向大家問好。

經由區長、副區長及主任秘書帶領全體同仁身體力行，同仁們由原先的排斥，轉化為接納，最終成為習慣。其中每日由各課室同仁輪流與大家分享的晨間溫馨小語廣播，如今已成為同仁與民衆共享的心靈補給，更為萬華區的區政工作注入「心」的活力。

這套新規範係參考民間企業目前的作法引進本所，本所同時接受民政局委託於93年6月28日進行櫃檯作業精進觀摩活動，由民政局吳前局長帶領本市其他各區區長、秘書室主任及研考人員到本所觀摩執行成效。

96年繼櫃檯作業精進計畫實施後，進一步落實執行櫃檯人員「起身迎賓」、「主動迎賓」、「雙手遞送文件」、「聯合服務小組主動迎賓」等重點指標，期使櫃檯為服務更加優質細緻化，實施成效良好。

三、區政業務單一櫃檯作業服務3部曲

（一）社會課單一櫃檯作業服務首部曲

民國79年3月12日臺北市行政區域調整，將龍山區及雙園區的全部及古亭區與城中區的一部分，合併成為萬華區，原龍山區公所及雙園區公所的同仁亦合併到前雙園區公所辦公，頓時140幾位同仁擠在狹窄的空間辦公，顯得擁擠不堪，為民服務的品質低落，尤其是社會課的空間更是狹小的無法想像，民衆或同仁進出都要錯身而過，洽公場所品質之窳陋，莫此為甚。

為了提升為民服務品質，讓民衆享有優質的洽公場所，以及提供同仁較佳的辦公環境，在經過審慎的評估利弊得失之後，本所在93年2月7、8兩日搬遷進駐「萬華區行政中心」現址，並於9日（星期一）當天全面對外開放為民服務工作。為了獲得民衆的滿意，打造一個優質的洽公環境，硬體方面，除了規劃10樓、11樓及12樓各樓層的入口處，以龍山寺、紅樓、雁鴨河濱公園等地標，作為突顯萬華歷史文化象徵的意義，再配以綠意盎然的植栽；並在寬敞的等待區設置圓型玻璃桌，方便民衆協談；軟體方面，亦積極的推動社會課實施單一櫃檯作業，以落實政府再造、引進企業管理技術、建立以顧客及績效為導向的管理制度。

以往民衆到政府機關洽公，每辦一件事總要來回奔波幾次，還不一定辦得好。為縮短民衆等待時間，提供快速正確的服務，實施單一窗口作業，的確有其必要。因而，本所王前區長鴻裕在93年4月7日主管會報中指示社會課擬訂「臺北市萬華區公所社會課綜合櫃檯設置實施計畫」，於93年7月1日起先行實施5個項目（敬老愛心悠遊卡申請、身心障礙手冊申請、身心障礙者生

活輔助器具申請、身心障礙者津貼申請、中低收入老人生活津貼申請）4個綜合櫃檯，每日受理件數約為80至100件，績效良好。進而在93年6月份的主管會報中指示社會課訂定「臺北市萬華區公所社會課單一窗口實施方案」，除了已實施綜合櫃檯的5個項目外，再增加敬老福利生活津貼及身心障礙者生活補助2個項目，納入單一窗口受理的範圍，並於94年3月1日正式實施。社會課全體同仁經過不斷的努力，95年3月1日起正式全面推動社會業務單一櫃檯。

為提升同仁的專業知能，讓第一線同仁具備足夠的能力提供快速正確的服務，社會課不定期召開課務會議，以不拘形式的方式，全員參與（除了櫃檯必要的留守人員外）討論溝通，分享甘苦經驗，並舉辦教育訓練，由熟稔該項業務的同仁擔任講師，講授社福業務的作業方法及要領。同時為使服務品質一致性，製作標準作業手冊，放置櫃檯，人手1冊，作為作業的依據；為加強服務民衆起見，另製作1次告知單，於民衆攜帶證件不齊時使用，避免徒勞往返。

實施單一窗口方案，必須要凝聚同仁的意識，借重團隊的力量，灌輸同仁「身在公門好修行，服務鄉親有福報」的概念，抱持「歡喜做」、「甘願受」的慈悲心腸，站在民衆的立場，以同理心包容民衆的不滿與抱怨，則一切事務自然就風高雲清，海闊天空。

（二）社會&健保業務單一櫃檯作業服務2部曲

推動單一櫃檯的過程中，本所同仁必須調整工作心態及學習更多的專業知識，衝擊在所難免。不過也因此體認到邁入「新民政」的時代，具備全方位的能力是必要的挑戰。繼社會業務開辦單一櫃檯作業後，進一步推動跨課室「社會&健保業務單一櫃檯」，承襲過去社會課推動單一櫃檯成功的經驗，指派資深同仁擔任講師相互學習並協力臨櫃上線操作，96年8月順利開辦「社會&健保業務單一櫃檯」，使為民服務邁向更嶄新的階段。

過去社會、健保業務分設不同服務櫃檯，遇有民衆需同時洽辦社會及健保業務，必須至不同櫃檯辦理且必須分別取號，增加民衆等待時間，同時每

日各櫃檯受理案件量不均，人力無法發揮最大效益。「社會&健保業務單一櫃檯」開辦後，洽公民衆只需1次取號，即可完成申辦社會及健保業務，相當便民。

（三）區政業務5課室業務單一櫃檯作業3部曲

為民服務櫃檯作業的終極目標為「1處收件、全程服務」，經過櫃檯作業精進計畫的洗禮及實施單一櫃檯的磨鍊，「以民衆需求為導向」的想法已深植於本所同仁心中，於97年12月開辦區政業務單一櫃檯，合併社會課、健保課（已併入社會課）、民政課、經建課及秘書室5課室共31大項業務，統一於本所11樓服務櫃檯受理申辦，為民服務正式邁入單一窗口化。目前本所民政、社會、經建、兵役、人文等課室，共計32項業務，提供單一櫃台服務。

四、成立臺北市12行政區首座區史展示中心

（一）95年6月11日成立萬華區史展示中心，是臺北市12行政區中首座成立的區史展示館，為認識萬華的最佳平台。

（二）每年除定期充實館藏文物外，並陸續辦理展示中心佈展招標事宜，除透過佈展展出文物供民衆參觀外，更配合佈展製作海報、摺頁、宣傳網頁、製作影片播放、舉辦導覽講座等活動，讓民衆可透過多種管道了解萬華區發展相關歷史，達成普及教育推廣之效果，從開館至今已舉辦過多次特展，如：淡水河與艋舺常民生活、艋舺的宗教信仰與飲食文化、萬華的產業活動與常民生活、萬華的市街風情與都市變遷、艋舺文教百年風華、艋舺市集百年風華、艋舺舊時光的家庭生活場景、萬華光陰故事—影像中的新舊萬華影像展、從世界到萬華—邁向健康城市的新萬華等。

（三）本館之設置除可讓在地居民瞭解本地自然環境的風貌與人文歷史的發展外，更可讓外來觀光客得以藉由館內陳列的文物，欣賞萬華風土民情與優質文化。

五、「一府二鹿三艋舺」公私部門協力城市行銷，再創古城商機，風華再現

(一) 95年4月本所與臺南市安平區公所及彰化縣鹿港鎮公所簽訂「一府二鹿三艋舺」互助結盟城市證書，互利共榮，互相汲取成功的市政經驗，成為實質城鄉交流的典範。

(二) 95年實施初期為行政機關的結盟及互動交流，96年更進一步邀請民間共同透過3方大型活動互擺設各具地方傳統特色之攤位交流及派隊參與活動。

(三) 95年「一府二鹿三艋舺」共同辦理「學校書籤」、「聯絡簿封面」設計競賽，共計收件185,000多件，獲得很好的迴響，共發放獎學金185,500元，實質促成了臺南市、鹿港鎮及本區學校師生文化及情感的交流，亦同時讓「一府二鹿三艋舺」不再只是個形容詞。

(四) 除初期行政機關的結合外，進而邀請民間社團共襄盛舉，96年10月辦理2007艋舺文化嘉年華於本區西門紅樓廣場精采登場，以「一府二鹿三艋舺」為主軸，呈現別具文化特色的地方特產市集，遵循活動宗旨建立精緻產業文化，邀請遠道而來的府城—「東方藝術團-節慶民俗藝陣」及鹿港—「彰化縣頂番國小詩詞童謡吟唱團」與艋舺代表性表演團隊「慶和館鼓陣」熱情演出，達成地方文化推廣交流之目的。

(五) 97年6月本所持續派隊參與鹿港龍舟賽城鄉交流並於97年8月參與臺南安平區成年禮活動；97年本區辦理艋舺文化嘉年華持續邀請鹿港鎮及安平區共襄盛舉。98年及99年舉辦的西門文化節，同樣邀請了鹿港鎮及安平區共同參與活動的舉行。

(六) 製作各具代表「一府二鹿三艋舺」意義之polo衫及邀請詞曲作家編寫「萬華之歌」，以淺顯易懂的字句道盡萬華古早味，突顯本區特色，希望能結合代表府城之歌的「安平追想曲」及「鹿港小鎮」等具代表性且膾炙人的歌曲，互相傳頌交流，更顯情義、團結及城市文化交流，強化整體城市行銷的效果。

(七) 「一府二鹿三艋舺」原來僅是代表著歷史發展軌跡的一個代名詞而已，經過本所持續的努力，三方共同形塑各具代表性之polo衫及創作本區「萬華之歌」，皆為本所突破藝文活動之創舉，城市整體行銷之效益更具加乘的效果。

六、善用社會資源－「成立2隊愛心志工隊」

(一) 愛心志工團體之招募與訓練

1. 志工之招募

(1) 本所愛心志工第1隊成立於民國82年，成員30人，負責本所11樓「主動迎賓」與「奉茶」之服務。

(2) 93年區政中心搬遷後，為提供更優質服務，本所首創於區政中心1樓成立愛心志工隊，並於93年5月成立愛心志工第2隊，擔任合署各辦公機關樓層諮詢引導與身障長者行動扶助之服務，成員共有30人，服務成效良好。96年7月在民政局主導下12區公所同步仿效實施區政中心1樓聯合服務小組。

(3) 志工隊主要成員為家庭主婦與退休人員，每日分上、下午兩班輪值，每班服務3小時。愛心志工之招募係經由本所網站、公佈欄、社區電視台及原有志工隊介紹等各種管道，招募20歲以上，高中以上畢業，身心健康具服務熱忱人士。復經由主任秘書、人事室主任及秘書室主任面談評選成立。

2. 志工之訓練及跨區觀摩交流

(1) 每位志工必須完成12小時之基礎訓練及特殊訓練，為凝聚全體志工之向心力與提昇服務品質，安排兩隊愛心志工聯誼活動，同時參與相關教育訓練，藉以增進彼此感情及互動的機會。

(2) 本所各課室主管針對課室業務作簡介並邀請合署辦公機關（稅捐稽徵處萬華分處、建成地政事務所及萬華第一戶政事務所）參與，讓全體志工能充份了解行政中心各合署辦公機關服務項目，以提供更周全貼心的服務。

(3) 95年8月30日台北縣中和市公所邀請本所王前區長鴻裕擔任『志工講習』講座，分享本所推展志願服務之甘苦談及講授有關志工服務要領與提升服務品質，就志工的角色定位，分「志工看自己」、「機關看志工」及「民眾看志工」三方面來分析志願服務工作，本所首度進行跨縣市志願服務之推廣及交流。

(4) 為拓展志工服務視野，安排跨區交流，96年3月15日邀請本市中山區公所志工至本所參訪，本所亦於同年4月10日至中山區公所參訪，分享彼此服務經驗，建立跨區交流的典範。

(二)、志工之管理

1.志工管理方面，制定志工服務守則，要求注意服務儀容整潔，配戴志工人員識別證、穿著志工背心，按時服勤。並由值星官每日考核服勤情形，優良者公開表揚並提報市府予以獎勵，95-96年共表揚95人次。推薦獎勵表揚情形如下：

2.95年度本所第1愛心志工隊，參與臺北市政府社會局評鑑，榮獲志工團隊「金鑽獎」殊榮為當年度區政類惟一獲獎機關。

3. 99年度本所愛心志工隊第2隊，榮獲本市優良志工團隊金鑽獎殊榮。

伍、基層鄰里空間環境的改善服務

「道路要平、路燈要亮、水溝要通、公園要美、交通要暢、環境要潔」雖是政府施政的小事，卻是民眾生活的大事。有關基層鄰里空間環境改善服務，透過市容查報與市容會報兩項機制，來滿足並完成民眾的需求。市容查

報屬可快速處理，無受預算限制之案件；市容會報則係里長提案須市府各單位協同配合，另行規劃並與預算配合之案件。僅將兩者分述如下：

一、市容查報

市府為維護本市市容觀瞻及排除妨礙公共安全等事項，結合電子地圖的查報系統，提高查報品質。

民國91年推動網路查報系統，多年來不斷的修改、新增功能，以臻完善，且符合現階段使用。為使區公所為民服務功能可向上提升，且系統已增加路霸檢舉申訴及違建專線等提供民眾優質的服務品質，許市民另一個清新的市容。

本市市容查報業務推行多年來，透過查報管道，幫助市民解決許多與生活習習相關的問題，諸如路面的坑洞、廢棄物的處理、路燈、瓦斯、水電等設施的維護。

以98年為例，本區共計查報12,597件，已改善完成12,498件，完成率99.21%。其中公共設施之損壞維修與環境清理維護等占絕大多數，主因係萬華區內多屬住商混合區，商家對周圍環境的污染及民眾對環境的要求提高，加以民眾對於公共設施需求亦有所增加是查報案件量較高的主因，相對也顯示里幹事對環境維護的用心及付出，讓權責單位在第一時間了解案件的內容，如遇危險問題更能迅速使用適當方式解決，避免民眾受害。

未來更希望能結合民眾對住家附近的了解，運用市容查報系統及里幹事PDA，迅速反應民情，創造更美好的萬華。

二、市容會報

市容會報係由區長統合市府各單位協同改善市容觀瞻，提昇區民居住品質，自91年起每月定期召開一次。市容會報提案項目包括：環境衛生整理及公共衛生之改進事項、區內違章攤販之取締事項、區內市場管理及清潔事

項、區內街弄巷道及側溝之整修維護及建議事項等。有關區內維護市容之相關事宜。

以98年為例，本區之提案以區內交通設施（標誌、標線、號誌及單行道等）、區內街弄巷道及側溝之整修維護，以及區內路燈、花木之維護事項、公共衛生之改進及區內交通設施之建議事項為主，共計64件。其中「已依案執行之案件」有34件，屬權責機關之經常性業務者(如：加強路霸取締、違規拖吊等)，該機關多能立即回應，依照決議確實執行完竣；「計畫執行之案件」有22件，多因預算不能於短時期內辦理者，而其中列入今年度工程案者，每隔2至3個月進行1次查證工作，接續公文催辦；而「無法執行之案件」有8件，多為權責單位基於專業立場之評估，不適宜施作或變更之公共設施、里內意見分歧由里長撤案等情形。

陸、結語

為民服務從「傳統民政」，進入「改造民政」，更進而開啓新民政」時代，基層行政機關所面對之問題如下：

- 一、人力越來越少
- 二、業務越來越多
- 三、民眾要求服務品質有增無減

因應此一趨勢，本所未來除專業之資訊、會計人員外，將朝著培養具備全方位能力的人員來努力，以「一處收件、全程服務」及「全櫃員」為目標，同時勉勵同仁作好心理準備，未來應是捨棄本位主義，主動為民服務的時代，行政機關亦應朝著以下方向來努力：

1.由職權範圍內的服務，擴展為跨部門的協調介入：

行政機關應本於著寧可撈過界，不要踢皮球的心態，整合及協調跨部門的資源，解決民眾最迫切的需求。例如：本區辦理營養午餐補助、推動健康城市認證等皆需跨部門合作協調，成效方能加乘彰顯。

2.由個案的服務，擴展為整體發展的全方位服務：

為民服務應以民眾的需求為依歸，同時考量區域整體發展，才能符民眾期待。例如：本區都市更新的推動、萬大捷運線的闢建、明華園劇團展演等皆是以此為出發點。

3.由有形軟硬體的服務，擴展為民眾需求的滿足：

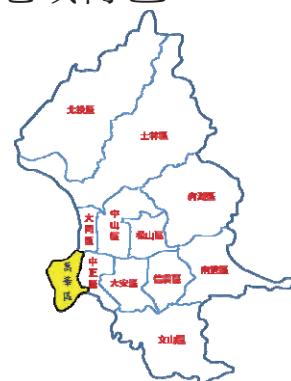
軟硬體服務設施的改善，以目前民眾對於行政機關的期待恐已無法滿足，惟有更進一步提供創新加值服務及帶動區域產業商機才能符合民眾需求。例如：本區於西門商圈推動街道傢俱公私部門合作互利、營造本區特色，創造傳統商圈重生的契機。

綜上所述，基層同仁若能順應趨勢，做好面對挑戰的準備，以更便捷的服務，延伸區政服務據點及提昇網路資訊服務效能等面向努力，必能持續提昇區公所整體的服務品質。

 壹、前言

一、萬華區地域特色

- ◆位置：臺北盆地之西南，瀕臨新店溪、淡水河
- ◆面積：8.8522平方公里
- ◆人口：近19萬
- ◆里數：36里
- ◆鄰數：722鄰



 壹、前言

三、萬華區人口結構特色

- ◆本區人口結構中弱勢族群比例向來偏高，全臺北市65歲以上長者佔全市人口比例為12.34%，本區則高達**15.03%**；全臺北市新移民佔全市人口比例為1.12%，本區則高達**2.25%**，不僅高出平均甚多，且均為12區之冠。

指標項目	全市總計	萬華區	備註
老年人口（65歲以上）(%)	12.31	15.03	各區第一
老化指數(%)	79.13	118.78	各區第一
新移民人口數(人)	31882	4458	各區第一
大陸籍配偶人數(人)	28902	4179	各區第一
老人在宅服務人次(人次)	213897	39694	各區第一
身心障礙者佔人口比率(%)	4.2	5.86	各區第一
低收入戶戶數(戶)	14753	2667	各區第一
低收入戶人口數(人)	36274	6267	各區第一
低收入戶生活補助金額(千元)	379367	94373	各區第一
中低收入老人生活津貼人數(人)	11625	2321	各區第一
中低收入殘障生活補助人數(人)	2907	525	各區第一
中繢生人數(人)	609	85	各區第一

 壹、前言

二、萬華區人文特色

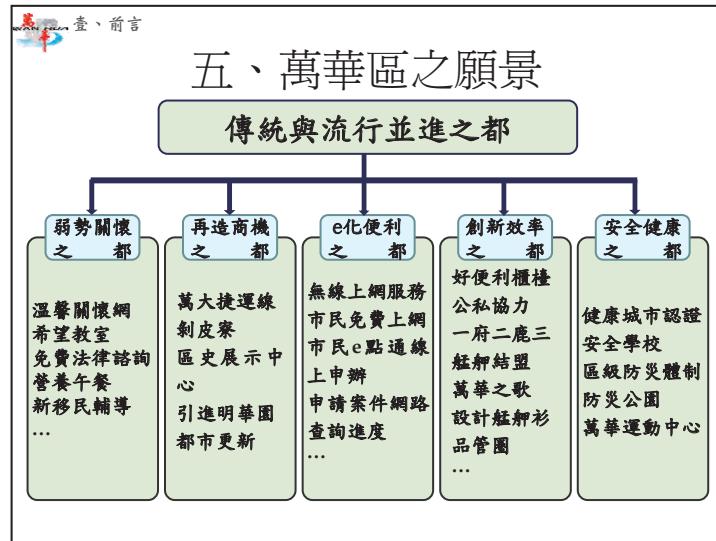
- ◆臺北最早發源地：一府、二鹿、三艋舺
- ◆萬華三寶：寺廟古蹟多、地方小吃多、傳統商街多



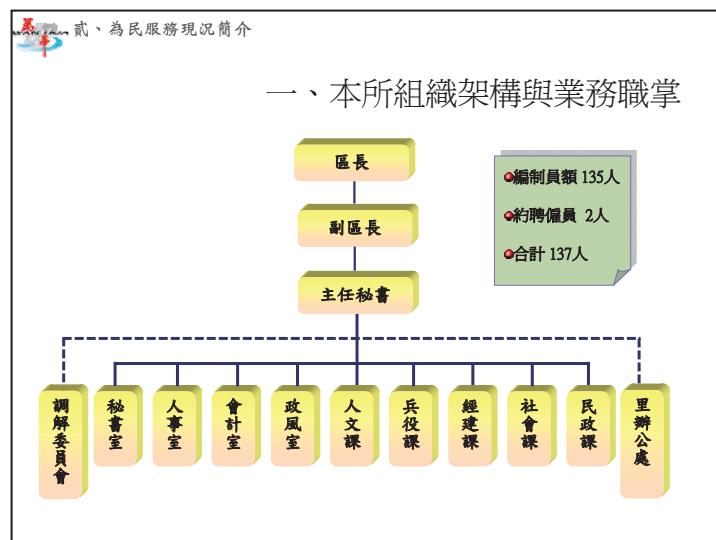
 壹、前言

四、萬華區為民服務SWOT分析

Strength 優勢	Weakness 弊勢
<ul style="list-style-type: none"> ►臺北市政府推動「軸線翻轉」之重點區域。 ►推動與各里辦公處網路。 	<ul style="list-style-type: none"> ►弱勢族群比例全市最高。 ►與臺北市各區相比，硬體建設相對落後。
Opportunity 機會	Threat 威脅
<ul style="list-style-type: none"> ►艋舺、霓虹心等電影帶動觀光熱潮。 ►市府挹注較多資源協助振興。 	<ul style="list-style-type: none"> ►各鄉鎮區加強發展建設，急起直追。 ►弱勢族群多，申辦案件量遽增。



- 貳、為民服務現況簡介**
- ### 二、本所服務時間
- 平日上班時段：早上8點30分至下午5點30分
 - 早上8點提前於行政中心1樓受理悠遊卡業務
 - 中午12點30分至13點30分為民服務櫃檯不打烊
 - 兵籍調查期間延長受理時間至夜間19時30分
 - 地下便民停車場24小時開放，獲臺北市評鑑優等



- 貳、為民服務現況簡介**
- ### 三、本所服務地點
- 萬華區行政中心10樓至13樓
 - 除行政中心外，延伸服務地點至36里辦公處
 - 區史展示中心 **全市首創**
-

 賦、為民服務現況簡介

四、為民服務具體績效

- ★臺北市政府98年度政府服務品質獎榮獲第一線服務機關特優
- ◆ 98年上半年民政團隊為民服務實地查核總成績區政組第1名
- ◆ 98年民政團隊為民服務實地查核總成績區政組第2名
- ★ 98年度馬上關懷專案區政組第1名
- ★ 98年度幸福+專案區政組第1名
- ◆ 98年執行節約能源成效榮獲區政組第2名
- ◆ 98年度病媒管制業務區政組第1名



 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

全國鄉鎮市區公所罕見的單一窗口化程度
帶動臺北市區政單一櫃檯化的火車頭



本所帶動由下而上的改革

 參、提升為民服務品質績效

一、優質便民服務構面

服務流程

- 服務流程便捷性
- 服務流程透明度

 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

災害現地開設單一窗口化的聯合服務中心，消弭民怨於未然。

開設災害聯合服務中心	慰助金發放	慈濟懇問金、萬華區公所弱勢扶助基金、馬上關懷急難救助金、溫馨關懷食物券以及安達救助金
	單一窗口化聯合服務	服務項目 聯合服務中心補件服務 協調學校協助 虛洗服務 紓解協助



服務流程 1服務流程便捷性 1-2 申辦案件流程簡化程度



同仁組成品管圈，研商各項業務之流程簡化、書表減量。97年至98年本所共組12個品管圈，2年計48位同仁參與，觀摩人次逾140人次。

年度	課室	品管圈主題
98	民政課	精進市容會議品質
	社會課	身心障礙重新鑑定福利續領程序簡化方案
	經建課	建立區民活動中心整修建築師設計階段作業流程
	兵役課	降低役男出境申請作業臨櫃率
97	民政課	如何提昇鄰長福袋送達率
	社會課	推動區政單一櫃檯為民服務作業
	經建課	簡化水旱田利用調整申報作業時程
	兵役課	如何提昇入營前座談會出席率

服務流程 1服務流程便捷性 1-3 申辦案件書表減量程度



申辦案件書證減量

免書證免贍本

透過使用各項電子閘門系統，民眾於申辦本所37項業務免附相關戶籍證明文件，98年共受理6,340件，較97年增加383件，成長率達6.4%。

業務項目	98年	97年
低收入戶總清查	2,896	2,487
中低收入戶總清查	2,115	2,328
身心障礙補助總清查	695	525
原住民	501	485
舊農戶休耕	133	132
免書證免贍本總件數	6,340	5,957

公文電子化

- 推動本區36里辦公處加入市府電子公文交換系統運作，98年度共1,145件。
- 推動本區5個社區發展協會加入電子收文，98年度共114件。

服務流程 1服務流程便捷性 1-2 申辦案件流程簡化程度



作業流程簡化

項目	簡化身心障礙重新鑑定福利續領程序	休耕申請處理時間縮短
流程改善前	社會課簡化身心障礙重新鑑定福利續領程序，補助延擱時間為2個月	舊農戶辦理休耕申請櫃檯辦理時間為30分鐘
流程改善	透過自組品管圈研究，補助延擱時間由2個月縮短為1個月。	透過自組品管圈研究，櫃檯辦理時間由30分鐘縮短為15分鐘。
簡化成效	98年度受理781件，合計節省民眾等待時間2萬2,430天。	98年度受理161件，合計節省民眾2,415分鐘。

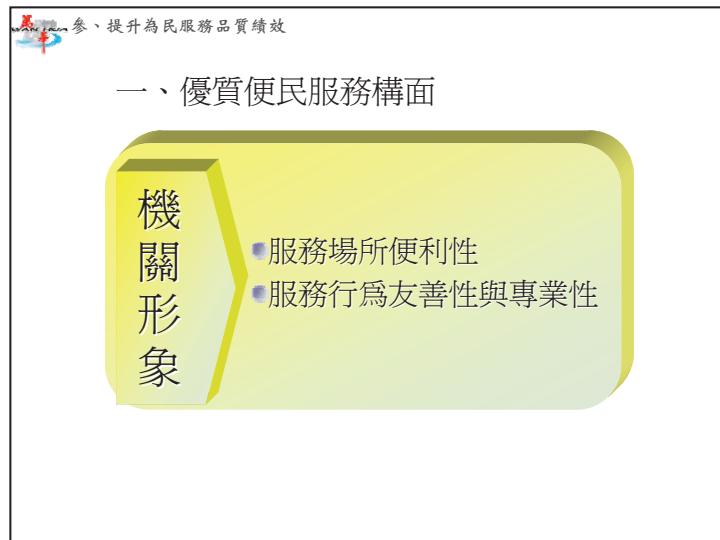
服務流程 2服務流程透明度 2-1 案件處理流程查詢公開程度

提供案件承辦資訊公開種類

種類	項目	成效
現場服務訊息	1、雙語化標示 2、公告欄	1、入口處以雙語化標示服務時間及項目等資訊。 2、公告欄張貼人民申請案件處理時限表供民眾查閱。
書表及文宣品提供	1、書表範例 2、業務SOP 3、開立一次告知單	1、提供綜合業務、經建業務及兵役業務等3大項「申請書表填寫範例」。 2、提供6個業務課室110項標準作業程序。 3、年度內開立件數計241張。
網站服務資訊	1、本所網站(含英、日語網站) 2、FAQ問答集 3、臺北市民e點通	1、一年內瀏覽人次約70餘萬人次。 2、提供52則。 3、提供市民83項人民申請案件應備證件、公告處理日數、聯絡電話等各類公開資訊等。。

 服務流程 2 服務流程透明度 2-2 案件處理流程主動回應程度

管道	回應情形	
開立收執聯	櫃檯人員受理申請案件後，共37項業務「開立收執聯」予臨櫃民眾，收執聯註記收件日期、承辦人員、電話分機號碼等方便民眾查詢案件辦理進度。	
利用e-post 主動通知	利用e-post電子郵遞郵件主動通知民眾領取悠遊卡，98年共寄送4,440人次。	
主動電話通知	農戶種稻及輪作休耕補助申請業務	98年3月及8月通知124件，通知成功者有77件。
	低收入戶喪葬補助金申請業務	以電話主動通知民眾入帳日期，98年共計125件。
	各項兵役業務	利用電話主動通知民眾應辦理事項及說明辦理進度者共420件。
	申請全民健保經濟困難及經濟特殊困難認定業務	俟審核通過後，主動以電話通知民眾領件，98年通知88件。
現場提供查詢	於10樓及11樓設置值星人員，提供洽公民眾現場、即時之諮詢服務，98年巡迴值星1,470人次。	
	行政中心1樓聯合服務中心共30名志工，98年提供服務人次1,044人次，共服務洽公民眾約23萬2,000人次。	



機關形象 1服務場所便利性 1-2 服務設施合宜程度

核心設施	好便利櫃檯、盥洗室美學、溫馨哺乳室、創意茶水檯、無障礙設施等...
一般設施	聯合服務小組櫃檯、愛心服務櫃檯、無線寬頻上網、多功能諮詢室等...
創意設施	環保陶杯奉茶、櫃檯下方珍貴區史照片

機關形象 3服務行銷有效性

結合活動行銷	發揮各項經常性活動，與地方集會、互訪，本所受鹿港、安平兩鎮、區公開推崇為標竿學習之對象。
跨域行銷	95年推動「一府二鹿三艋舺」的結盟，每年辦理城鄉交流
免費行銷	<ul style="list-style-type: none"> 與在地媒體「聯維有線電視」的緊密合作，免費協助採訪宣導並製做專題宣傳。行銷效果極佳。 透過協助民間傳播業者拍攝「艋舺一日遊」影音光碟，以專業拍攝成果行銷至全國，無需額外支出任何公帑，亦無償取得公播權。

機關形象 2服務行為友善性與專業性

服務行為友善性	
2隊愛心志工為臺北市各區公所首創。	北市首創 本所創臺北市各區公所之先，率先實行每日開工禮賓儀式。
標竿學習 每月選出績優人員，每季公開表揚。	一樓保全人員亦納入聯合服務小組行列。
創作萬華之歌，作為早上開工及下午結束服務之音樂。	大台北新聞 Taipei News

機關形象 3服務行銷有效性

品牌行銷	大聲說出艋舺的名！
安平追想曲 鹿港小鎮 萬華之歌	萬華伴手禮 趣遊碗
唱穿來 萬萬碗 萬華！	結合傳統與流行 艋舺衫

 參、提升為民服務品質績效

一、優質便民服務構面

顧客關係

- 民眾滿意度
- 民眾意見處理

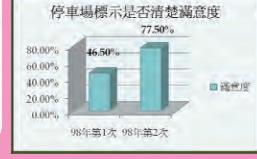
 顧客關係 1 民眾滿意度 1-1 機關服務滿意度

臺北市各區公所唯一24小時停車場，對此吃力不討好的便民服務，本所每年進行2次滿意度調查。

有關「停車場標示是否清楚」，98年第1次調查滿意度僅 46.5%，本所立即透過重新粉刷等方式改進，98年第2次調查滿意度達 77.5%，大幅提升 30.5%。

不滿意原因	本所改善情形
排風扇噪音過大	停車場地下2樓排風機隔音棉破損脫落，致無法減低馬達及風扇運轉聲響。98年9月5日完成設置消音箱工程，有效改善噪音問題。
地下5樓大量汙水逆流滲出，造成嚴重異味	本所已清除汙水，並就化糞池加以抽清。
停車場照明不足	本所已於停車場出入口增加燈蓋，兼顧節能減碳與民眾使用便利。
地皮破損嚴重待加強改善	已編列本所100年概算。







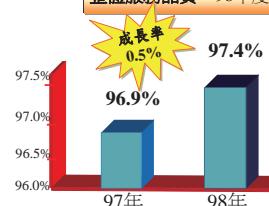
 顧客關係 1 民眾滿意度 1-1 機關服務滿意度

民眾意見調查面向

- * 為民服務滿意度
- * 聯合服務小組
- * 地下停車場
- * 區政建設調查
- * 定期性
- * 特殊性
- * 網路民調
- * 新移民閩南語班
- * 法律諮詢滿意度
- * 意見調查
- * 專案性

問卷皆設計開放性的選項 各項調查均製做成績報告 每年度檢討更新問卷內容

整體服務品質 98年度與97年度滿意度比較圖示



調查項目	98年	97年
有服務人員招呼及引導之比例	98.8% ▼	98.9%
對引導人員態度	98.3% ▲	97.7%
對櫃檯服務人員服務態度	98.6% ▲	97.9%
對區公所環境	95.4% ▼	96%
要辦的事情已經辦好之比例	91.9% ▲	88.2%
10分鐘以內辦理完成之比例	65.9% ▲	60.6%

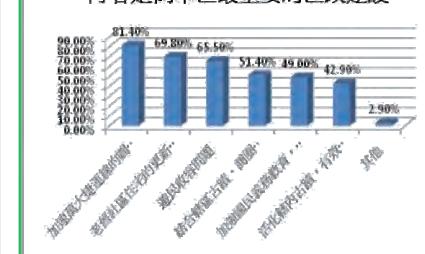
 顧客關係 1 民眾滿意度 1-1 機關服務滿意度

更宏觀的區級行政 **發揮本所與地方緊密連結之特性** **搜集意見領袖之意見**

98年調查結果：區民引頸期盼萬大捷運線

區政建設與為民施政滿意度調查 以本區里、鄰長為對象，重要區政建設為內容，能有效反映地方意見領袖對於本區區政走向之滿意度與宏觀願景。自97年起訂定計畫第1次辦理，每年調查1次。

何者是萬華區最重要的區政建設



項目	百分比
加強捷運大稻埕站的興建	81.10%
推動社區生活的更新	69.89%
運用資訊技術、創造「新台灣人」	65.50%
結合社區資源、創造「新台灣人」	51.40%
加強捷運民安站的興建	49.00%
強化捷運西門站的興建	42.90%
其他	2.90%

顧客關係 2 民眾意見處理有效性 2-1 民眾意見回應與改善程度

多元管道蒐集民眾意見

類別	民眾意見蒐集管道
網路 (非現場)	市長信箱、區長信箱
書面 (非現場)	市民服務滿意度調查、傳真系統、一般郵件
電話 (非現場)	1999市民熱線 、本所電話系統
口頭 (現場)	市容會報、里鄰工作會報、里民大會、區務會議、里幹事、值星人員或櫃檯服務人員
書面 (現場)	民眾意見箱、人民陳情案件紀錄表
輿情	新聞輿情及地方輿情通報

本市首創 1999市民熱線

98年處理民眾申訴情形

申訴管道	98年件數
1999市民熱線	178件
市長信箱	69件
一般陳情案	8件
區長信箱	59件
電話或現場陳情	5件
合計	319件

98年陳情案件統計表

類別	件數
内部事务	69
国外事务	30
其他	1

參、提升為民服務品質績效

二、資訊流通服務構面

資訊流通

- 資訊流通及檢索服務
- 線上服務及電子參與

顧客關係 2 民眾意見處理有效性 2-1 民眾意見回應與改善程度

追蹤管制情形

案例1：
區民孫先生投書區長信箱，建議藉由臺北市花博會之良機，舉辦區樹區花票選。本所即訂定區樹問卷、網路票選活動實施計畫，並於99年4月選出菩提樹為本區區樹。

案例2：
陳情案件中反映本行政中心「電梯」之問題，本所皆立即透過調整停靠樓層及速度、等待區加設螢幕編列100年概算等方式改進。

負面輿情處理

輿情來源	11月30日聯合報
輿情摘要	國片艋舺行銷臺北惹爭議。劇中重現剝皮寮街景，並演出幫派械鬥等情節。
處理情形	a、邀請里長與李烈製片溝通。 b、透過里幹事輿情通報掌握相關訊息，區長參與「真艋舺攝影展」座談會。 C、邀請里長及城鄉交流鄉鎮參觀剝皮寮，區長親自解說。

資訊流通及檢索服務

領先

網站內容及訊息皆納入市府網站網頁資訊資料庫，民眾不僅可搜尋本所網站內容，亦可一併搜尋市府他單位發布之網站資料。

公開適切性

- 主動公開政府資訊達100%
- 網站訊息發布自98年共計約250則

內容有效性

- 依據網站資訊管理維護作業規定
- 內容即時更新並定期檢測
- 連結正確度達100%

檢索完整性與便捷性

- 分類檢索達100%
- 透過市府網站共用性平台可依並搜尋他機關資料

線上服務及電子參與

98年網路申辦件數共69件，97年度共56件，共增加13件，成長率為23%。

網路繳費

自98年2月，民眾可經由網路申辦後列印繳費單後，即可至便利商店繳費。

線上查詢進度

提供13項業務，供民眾線上查詢承辦進度，並可以簡訊或電子郵件通知申請人申辦結果，98年共通知52件。

多用網路少走馬路

臺北市民e點通
Taipei e-services online

網路查詢

98年度「區政類」人民申請案件項目共83項，供民眾查詢應備證件、處理期限等、聯絡電話等相關資料。

網路預約

共計開放36項申請預約各課室申辦項目。98年透過建置「弱勢關懷整合網」，增加10項可網路預約。

弱勢關懷整合計畫

 參、提升為民服務品質績效

三、創新加值服務構面

創新加值

- 弱勢關懷整合計畫
- 公私協力活化西門町街區

1弱勢關懷整合計畫 1-1弱勢關懷整合網

1弱勢關懷整合計畫 1-1弱勢關懷整合網

► 可查詢5大類共35項區公所現有承辦業務與市府相關福利救助業務，內容包括申請資格、補助內容、應備證件及諮詢電話等資訊。

► 針對提供本所可辦理之10項業務，提供線上預約及線上查詢預約情形功能。民眾於預約時間抵達，免抽號碼牌即可至專櫃辦理。99年至今共19人預約。

1弱勢關懷整合計畫 1-3希望教室

在轉折處看到希望：萬華希望教室

- 中輟生比例偏高之人口結構特性
- 以「終極」為目標，自97年起開辦，98年績擴大辦理，暑假含週末假日全程上課。
- 經費全來自社會資源，不花公家一毛錢。
- 專業又生動的課程內容：例如透明壓克力立體雕刻畫課程，便邀請中央印製廠退休的國寶級雕刻師孫文雄老師教授孩子們雕刻的技巧。街舞課程則是由西門町街舞團體授課，至於電影欣賞課程更是由老師親自陪同孩子們到西門町的戲院觀賞。

1弱勢關懷整合計畫 1-2一魚多吃的訪視

一魚多吃的訪視受理及轉介流程

```

graph TD
    A[申請(通報)] --> B[實地訪查、個案認定]
    B --> C["溫馨關懷  
892件、366萬元"]
    B --> D["馬上關懷  
421件、666萬元"]
    B --> E["急難救助  
216件、40.57萬元"]
    C, D, E --> F[合計1,332件]
    F --> G[轉介]
    G --> H["生活困難亟需另予救助者，主動協助申辦其他福利，或轉介其他社會、衛生、勞工、教育等體系或尋求民間資源提供協助。"]
    I["◎通報來源：  
本人或親人、鄰里、社區、學校、相關機關、機構、團體等"]
  
```

98年協助申辦其他福利審核成績件數

類別	件數
低收入戶	47
中低生活困境家庭	30
獨居老人	13
失能老人	13
低收入家庭	13
低薪家庭	11
行天教會家庭	10
社福團體	10
其他家庭	5
總計	1,332

1弱勢關懷整合計畫 1-4新移民、長者送餐、學童營養午餐

新移民輔導
本區有全市唯二的新移民會館，並辦理多次新移民成長營。

長者送餐
結合保德里，提供獨居長者健檢，並據以提供個性化餐點送餐服務。

學童營養午餐
► 結合轄區天后宮實施清寒學生營養午餐補助，補助實施較政府相關補助流程更為簡便，吸引轄內各學校爭相申請。
► 98年合計發送12校 2014人次，合計金額119萬6,585元。

新移民成長營參觀總統府

提供個性化餐點

萬華區新移民會館

長者送餐服務

2跨部門合作的典範-公私協力活化西門町街區

公私協力的運作機制

於97年1月1日起與社團法人臺北市西門徒步區街區發展促進會簽訂合作契約，將西門徒步區內部部份街道家具及設備，賦予促進會相關合作管理權。本所提供的包括五類街道家具及設備供促進會經營並由其自負盈虧，並於次年將上年度收支剩餘款全數繳回本所作為回饋。

本所提供之街道家具	數量
燈柱及羅馬旗桿	127組
電影街圓形燈柱	28組
跨街牌樓	14座
街道座椅	14座
清潔箱	67個

參、未來努力方向

**流行與傳統並重
成就萬年繁華永續發展之都**

- 由職權範圍內的服務，擴展為跨部門的協調介入（寧可擰過界，不要踢皮球，例如：弱勢關懷整合網、西門町公私部門合作、健康城市申請認證）
- 由個案的服務，擴展為整體建設發展的全方位服務（例如：萬大捷運線、都市更新、明華園展演）
- 由有形軟硬體的服務，擴展為城市意象的行銷（萬華之歌、艋舺衫、趣遊碗、觀光小巴）

2跨部門合作的典範-公私協力活化西門町街區

- 以有限的資源，做無限的服務
- 帶動西城復甦，不花公家一毛錢

※西門町商圈街景獲得大幅美化，商圈人潮由最高6萬成長至18萬，98年重返金融風暴前榮景。

※西門町商圈於98年獲得「臺北市優質商圈認證標章」之「優質商圈獎第一名」。

※萬華之歌RAP版由吳國禎、湯年逸同學創作為「新舊共融 萬華」影片，參加濟部商業司主辦的「鏡圈・商圈」短片競賽，榮獲學生組冠軍。