

# 2

## 為民服務櫃檯精進

壹 前言

貳、萬華區發展現況介紹及展望

參、93年至97年為民服務具體績效

肆、為民服務創新突破

伍、民衆滿意度調查與民意之回饋

陸、基層鄰里空間環境的改善服務

柒、員工積點制度之管理

捌、結語

## 壹、前言

「為民服務」是基層民政機關的天職，事實上，區政即市政，區政服務也是市政服務的縮影。區政服務自降低櫃檯高度及奉茶開始，即由「傳統民政」進入「改造民政」時代，當前再藉由櫃檯作業的精進及實施區政業務單一櫃檯邁入「新民政」時代。

「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，甚至到日常生活的理髮及提供SPA服務等等；隨著社會對於政府單位與民眾互動關係的期許改變，光是硬體設備的改變已不能滿足民眾要求，而要更精益求精，因原有魅力品質的魅力已消退，為喚起民眾對於政府單位更高的滿意度，「新民政」時代，不僅要求洽公環境的美化及如廁空間品質的提昇，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，不再以「夠好」的服務自滿，而是以提供「最好」的服務作為永遠的努力目標。

為實現「以民為本」的目標及提供「最好」的服務，本所積極從「改造民政」時代，降低櫃檯高度及提供奉茶服務開始做起，並於邁入「新民政」時代，加強洽公環境美化及落實重視廁所文化，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。除硬體的改善，更是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、櫃檯服務及電話接聽禮儀等，為民服務工作至此作了革命性的改變。徹底邁入「新民政」階段。

本所同仁積極的努力，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1線服務機關」「區政組第1名優等」殊榮，足見本所全體同仁之努力獲得大家一致肯定。

## 貳、萬華區發展現況介紹及展望

### 一、內斂的萬華

本區位處臺北市西南隅，西臨淡水河，南臨新店溪，素有「一府、二鹿、三艋舺」之美稱，為臺北市最早發源地區。全區土地面積約8.8522平方公里，劃編36里，722鄰。人口約19餘萬人（日間預估人口約30萬人），萬華地區有3多，寺廟古蹟多、小吃多、傳統產業多。區內西門町與東區101大樓地區為臺北市兩大商業中心，擁有萬華火車站，捷運板南線〈設有西門及龍山寺捷運站〉等重要交通網路。並有忠孝橋、中興橋、華江橋、華翠大橋、萬板大橋、光復橋及華中橋等7座橋與臺北縣相連貫。另位於本區之果菜市場與環南市場更為全市過半之蔬果魚肉供應中心。

### 二、建設中的萬華

**近年來本區重要建設，包括：**

1. 萬華區運動中心
2. 中華路綠蔭大道
3. 性病防治所廣場開闢
4. 臺北煤氣電影主題公園
5. 西門徒步區
6. 西門市場改造
7. 理教公所（406廣場）
8. 區史展示中心
9. 愛國西路高架橋拆除
10. 廣州街徒步區開闢及管委會成立
11. 艋舺公園開放
12. 新行政中心落成及搬遷
13. 大理街服飾造街計劃
14. 華江市場地下停車場改建
15. 文化園區及服飾文化會館設立
16. 艋舺大道入口意象規劃建設案
17. 萬大捷運線
18. 加蚋文藝中心開闢計畫
19. 環南堤外停車場工程
20. 青年公園改造及周邊公共改善工程
21. 保德里通學巷與楊聖廟廟埕開放改造工程
22. 中央果菜市場改建規劃
23. 華中水濱MALL
24. 環南市場改建規劃

### 近期重大工作重點為：

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，將來與服飾文化會館及館前三角用地結合為「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。

### 三、萬華區公所組織業務與功能

在追求效率、滿意之服務效能下，區政業務斤秉持以民為本之理念，推動民政、社政、經建、兵役、健保、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。

### 四、未來願景

#### (一) 整體發展藍圖

以「歷史、宗教及流行文化」的多樣化優勢建立一個「主題性」的臺北市西區商業核心，相對於「光鮮亮麗」的東區商業活動，創造一個「流行和傳統並存，萬年繁華的傳奇之都」。

#### 1. 三大生活圈引導地區產業全面升級。

(1) 北萬華：依據西門商圈的流行文化產業特色提升服務導向，並輔導業者提高藝術層次、結合資訊科技及相關產業進行整體行銷，配合西門商圈重大建設的陸續完成重啓西門的繁榮。

(2) 中萬華：由車站、中華路、華西街及貴陽街所圍繞的傳統及宗教文化圈，以現有圈內豐富的歷史文化資產為基礎，配合（406號廣場）理教公所開闢引導北萬華商業活動進入中萬華體驗文化時光隧道之旅。

(3) 南萬華：創造一個舒適及傳統的住宅環境，青年公園的再造、加蚋藝文中心、露天咖啡區、鄰里公園及區民活動中心設立，配合都市更新提升住宅生活品質。

## 2.以交通路網串聯生活圈，提供面的延伸發展。

(1) 大眾運輸系統：已完成的鐵路地下化、捷運板南線及規劃中的萬大捷運支線，將減輕道路負載提升民眾日常生活「行」的服務水準，大眾運輸提供區民快速便捷的服務，間接提高區域土地價值，增加居住意願。

(2) 一般道路系統：萬華生活圈區內共有7座大橋與臺北縣密切連接，已闢建完成的中華路、艋舺大道為本區重要運輸系統，配合縱向萬大路、康定路、西園路、環河路形成綿密的交通網，並推動萬華特色道路結合產業活動，成為主題道路或主題街。

(3) 人行步道及自行車道系統：商業徒步區的規劃及歷史景點以人行步道串聯驗證「人購物，車不會購物」促進區域商業行為，推動環狀自行車道的開闢，以結合區內觀光及河濱休閒活動，建立觀光價值及多變性。

## 3.未來的經濟以「歷史文化」為主，透過都市更新及文化保存，提升萬華成為臺北市第三經濟的推手。

(1) 都市更新的推動：昔日的繁華造就了街區發展，也因都市快速變遷使區域都市生命週期由盛而衰，公共建設不足、老舊住宅

無力更新形成貧窮聚集，區域印象落後，為改變區域頹敗需經由都市更新注入活力，將推動降低更新門檻提高獎勵範圍，由點的更新達成面的改造。

(2)文化保存及再利用：「歷史文化」是未來萬華經濟另一隻重要的推手，透過文化古蹟保存、傳統宗教及基層藝文活動的結合，建立全年活動表，以定位鮮明的文化深度來區隔一般的商業活動。

#### 4.永續生態圈的經營決心。

(1)人文資源的再生：強調居民對其居住地集體記憶的凝聚，透過對整合地方歷史、文化、自然的資源網絡，培養地方的解說導覽人才，吸引外來遊客進入史學之餘，更重要的是激發居民重新建構歷史、社區、家庭之間的歷史與自然環境關聯。

(2)環境與資源的共生：整合萬華區特殊的點狀式古蹟、百年老店、綠地與開放空間，以及線狀的歷史街屋、特色產業街廓以及發展中的新城市軸線，對於整個萬華地區營造具有特色的整體歷史文化風貌區。

(3)浴火鳳凰的重生：艋舺是臺北市的起源，也是臺灣最具特色的歷史街區之一。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，展現出新的發展契機。

(4)凝聚發展共識：95年6月建置萬華區史展示中心，為臺北市12行政區首創，館內展示除可使外來觀光客品味、欣賞萬華風土民情的優質文化，更可讓在地居民瞭解本地環境的自然風貌與人文歷史發展，進而運用在地特色，突破瓶頸，凝聚發展共識。

## (二)軟體服務

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，讓民眾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，亦提供免書證免謄本服務。

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，民眾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眾手中，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、93年至97年為民服務具體績效

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。

二、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。

三、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。

四、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。

五、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。

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：

（一）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。

（二）96年度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。

（三）97年度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，希冀洽公民眾於踏入本區行政中心的第1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，成爲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，成爲標準服務常態。

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，經國家檔案局評定爲第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」，爲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爲第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，成爲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，爲全臺北市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、爲提供蒞所民眾優質的洽公環境，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爲「無菸職場」。

十五、爲達到綠色環保、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：

（一）96年度執行節約能源成效績優，榮獲區政組第2名。

（二）97年1-6月持續推動績效良好，經評定為區政組第2名。

（三）97年5月參加臺北市政府環境保護局「我愛Coo1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：

(一) 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。

(二) 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、且提高本所審校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。

(三) 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：

(一) 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年內提升平均使用率至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「提升鄰里維護工程服務品質」，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。

(二) 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。

二十四、為不斷創新，每年鼓勵員工提送自行研究報告：

(一) 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）。

（二）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）。

（三）94年提送主題：

1. 臺北市萬華區重大建設暨發展願景（區長王鴻裕、經建課課長吳偉銘（課員任內提送））。

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，但不是民眾的福利，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，到完成搬遷提供民眾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、會計及祕書室）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）檯面材質：原為美耐板改為大理石，增加耐用性與美觀性。

（2）櫥櫃空間：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：增加可收納之講檯，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，請同仁先進行櫥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櫥櫃，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、井然有序的面貌迎接洽公民眾，全賴全體同仁無以倫比的團隊精神。

（三）進駐行政中心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，為確保民眾搭乘電梯之安全，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眾受困其中，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連絡資料庫，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，並依民眾建議調整停靠樓層；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，方便民眾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眾抱怨之獨立空間，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眾書寫、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眾操作使用。

## 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眾及同仁相互問候，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。