

103 年度臺北市政府服務品質獎 經驗分享暨觀摩會紀實

目錄

✧評獎緣起.....	2
✧獲獎名單.....	3
✧ 103 年度臺北市政府服務品質獎考評績優機關獲獎經驗分享暨觀摩會 實施計畫.....	6
✧經驗分享	
-苗栗縣大湖鄉衛生所.....	8
-新北市政府環境保護局	14
-臺北市大同區公所	22
✧經驗分享暨觀摩會照片集錦.....	32

評獎緣起

為促勵本府所屬各機關持續精進為民服務品質，本府研考會除於平時辦理各項為民服務考核工作外，並積極推動行政院「政府服務品質獎」相關評獎計畫方案，研訂本府年度提升政府服務品質實施計畫，據以執行本府各機關為民服務工作整體績效考評作業。年度考評結果，除專簽市長函請機關首長督促改善外，亦針對考評成績表現較優異之機關，專案推薦至行政院參與全國性之評獎。

本府 103 年度服務品質獎考評作業，配合行政院評獎指標規劃，將受評機關依業務屬性區分為「第一線服務機關」及「服務規劃機關」。其中，服務規劃機關除指定受評機關外，亦開放其他機關自願報名參評。本次考評作業分兩階段進行：第一階段為平時考評及「書面」評審，由本府研考會、資訊局、及府外學者專家共同審定，挑選三分之一較優機關，晉級第二階段簡報評審；第二階段「簡報評審會」，由專家學者與入圍機關面對面座談，提點各機關績效重點及創新亮點；辦理代表本府參獎行政院政府服務品質獎機關之實地演練及後續輔導作業，以精進機關服務品質。評審成績特優者，本府並頒發「第一線服務標竿獎」及「服務規劃標竿獎」，藉由辦理成果觀摩與經驗分享，做為本府各機關標竿學習之對象。

為鼓勵績優機關積極爭取政府服務品質獎之全國最高榮譽，103 年度獲本府推薦至行政院參獎之 9 個機關，由本府頒發 5 萬元之獎勵金；除上述機關外，第一線服務機關及服務規劃機關評定成績較優前 2 名者，各發給獎勵金 1 萬元。同時，針對第一線服務機關第一年未入圍第二階段，第二及第三年連續 2 年皆入圍第二階段者；及連續 3 年以上皆入圍第二階段評獎者，分別發給「績效進步」及「績效維持」獎勵金。

為民服務工作須與時俱進，研發創新精進服務，解決民眾切身相關問題，以爭取民眾支持與信賴；而良好之服務品質更需要各機關從服務流程、機關形象、顧客關係、資訊網路及創新服務來著手改進。期勉各機關持續創造更多感動民眾之服務，共同建立本府市政品質好口碑。

103 年度臺北市政府服務品質獎獲獎名單

「特優」獎

第一線服務機關

臺北市信義區戶政事務所
臺北市萬華區公所
臺北自來水事業處
臺北市立聯合醫院和平婦幼院區
臺北市停車管理工程處

服務規劃機關

臺北市政府環境保護局
臺北市政府交通局
臺北市政府工務局水利工程處
臺北市都市更新處
臺北市政府消防局



「優等」獎

第一線服務機關

臺北市立陽明教養院
臺北市中山區戶政事務所
臺北市北投區公所
臺北市北投區健康服務中心
臺北市士林地政事務所
臺北市古亭地政事務所
臺北市松山區公所
臺北市文山區健康服務中心
臺北市大同區戶政事務所
臺北市立聯合醫院松德院區
臺北市立聯合醫院林森中醫院區
臺北市中山區健康服務中心
臺北市商業處
臺北市中山堂管理所
臺北市就業服務處
臺北市立動物園



服務規劃機關

臺北市政府工務局新建工程處

臺北市政府工務局暨衛生下水道工程處

臺北市政府體育局

臺北市建築管理工程處

臺北市政府地政局土地開發總隊

臺北市立聯合醫院



103 年度臺北市政府服務品質獎考評績優機關

獲獎經驗分享暨觀摩會實施計畫

- 一、依據本府 103 年度提升政府服務品質實施計畫辦理。
- 二、目的：為持續推動提升本市政府服務品質，並樹立優質服務典範，特於本市政府服務品質獎考評完竣後，辦理本次觀摩會，邀請本年度獲得行政院政府服務品質獎之本府或其他機關進行得獎案例發表，以擴散標竿學習之效益。
- 三、主辦單位：臺北市政府
- 四、承辦單位：臺北市政府研究發展考核委員會、臺北市政府公務人員訓練處
- 五、時間：103 年 12 月 11 日(四)8：40 至 16：50
- 六、地點：臺北市政府公務人員訓練處 C 區大禮堂(臺北市文山區萬美街 2 段 21 巷 20 號)
- 七、參與對象：本府第一線服務機關及服務規劃機關之業務主管、一般研考或相關業務人員等，每機關各 2-3 名。(約 220 人)
- 八、進行方式：專題演講、績優機關發表及資料觀摩(本府)
- 九、活動流程：

時 間	主題	內 容	講 座
08：40~09：00	報到		
09：00~09：10	開幕致詞		陳副市長永仁
09：10~10：40	專題演講一	房仲服務蛻變與成長	永慶房產集團 楊專案經理粟媛
10：40~11：00	資料觀摩		
11：00~11：50	專題演講二	服務品質獎指標及參獎說明	國家發展委員會 陳專門委員文瑛
11：50~13：20	午休		
13：20~14：10	經驗分享一	用五心推動公衛、用服務打造友善(含 Q&A)	苗栗縣大湖鄉衛生所 徐主任春仕
14：10~15：00	經驗分享二	產業蛻變，魅力無限 -發展觀光工廠計畫(含 Q&A)	桃園縣政府工商發展局 陳局長淑容
15：00~15：10	資料觀摩		
15：10~16：00	經驗分享三	資收享回饋、歡喜滿鄰里(含 Q&A)	新北市政府環境保護局 寧股長世強
16：00~16：50	經驗分享四	以民為本，感受「友善・安心・心大同」 (含 Q&A)	臺北市大同區公所 謝區長正君

- 十、本實施計畫於奉核定後實施，修正時亦同。

苗栗縣大湖鄉衛生所

一、業務現況簡介

大湖鄉位居苗栗縣的南方，南臨卓蘭鎮，東接山地泰安鄉，北連獅潭鄉、公館鄉，西北與銅鑼鄉，西南與三義鄉為鄰。在人口組成方面，根據一百零三年一月戶政資料顯示，大湖鄉共分十二村，5434戶，總人口數15677人，人口密度為173人/平方公里，其中男性共8318人，女性共7359人，性別比1.13，65歲以上的人口比率為18.46%的高齡化社會。衛生所編制人員共14人，設置有醫事放射師兼主任1人、護理師兼護理長1人、課員1人、醫事檢驗師1人、藥師1人、護理師4人、護士1人、保健員1人、工友2人。

主要工作項目為：

1. 衛生保健：預防注射、衛生教育宣導、婦幼衛生、慢性病防治、傳染病防治、心理衛生防治、菸害防治等。
2. 醫療服務：健康檢查、癌症篩檢、行政相驗、門診醫療、轉診、緊急救護等。
3. 衛生行政：醫政、藥政、食品、營業衛生管理、長期照護轉介
4. 為民服務：用藥諮詢、輔具借用、愛心傘、關懷弱勢轉介。

二、推動理念及策略

無論社會如何改變、世代如何交替，衛生所的發展，代表著一個社會健康的基礎與延續。衛生所自成立以來，依著疾病預防之三段五級概念，積極於提供大湖鄉完整及專業的基層醫療保健與照護服務；秉持「安全、關懷、尊重、創新」的核心價值，本著「取之社會、回饋鄉鄰」的理念，來服務鄉親。過去因鄉內醫療資源缺乏，衛生所執行群體醫療工作服務（看病），如今鄉內有足夠的基礎醫療，為此衛生所積極走訪村鄰，了解鄉親的需求；也重新調整衛生所扮演的角色，隨時依時、依地、依鄉親需求來改變服務方向，落實公共衛生工作，如此才能落實為民服

務需求，提供大湖鄉民「全人、全程」之整合性基層醫療保健照護，讓鄉民皆能享有優質的健康促進及預防保健服務。

屬於農業型鄉鎮的大湖鄉，客家人樸實的民風，配合農業發展的區域特質，伴隨老年人口數逐年增加，對衛生所服務品質的要求日益高漲。如何因應區域發展、人口結構變化、居民生活型態差異、新移民不斷加入，積極主動的滿足民眾多方的需求，是本所近年來不斷追求的目標。本所以「個人為中心，社區為導向」為主軸，強調全員參與、重視民眾及社區在大湖鄉之基層醫療保健扮演著不可或缺的重要角色，積極倡導以民眾為中心之照護理念，並逐步轉型成為健康促進醫院(非醫院組)；推動全面品質改善，擴大服務視野，持續推動優質的便民服務，以專業、親切、高效率的服務形象為目標，以確保民眾知的權利；促進行政資訊透明化，提供友善的網路服務為基準，整合運用各項資源，開發創新服務措施為依歸，展現卓越的服務品質。

三、 具體做法

踏入大湖鄉衛生所，舉目所及都是大字版的就醫流程，大湖地區高齡人口高達 18%，當地為客家語系，服務同仁句句親切的「阿婆哪不暢快？(客語)」，生澀的國台語客家口音，聽起來格外貼心親切，現場氣氛霎時歡樂溫馨無比。

「視民如親」就是創新增值服務的核心精神，公衛服務要配合在地的風俗樣貌，提供最貼切優質服務。舉例來說，所內護理人員到個案家訪視，看到獨居阿嬤臥床不便，所做的不光是身體評估、護理照護，也會幫忙按摩、舒展僵硬的筋骨，志工甚至幫忙打掃，有如全面性服務，訪視完畢後也會連結公所、榮服處等社福資源，期望協助改善鄉民生活品質。

為提供鄉親更好的服務，針對大湖地區人口高齡化，對外交通不便，衛生所同仁研發創意點子無限，陸續推出提供免下車及到府服務，二維條碼查詢檢查結果狀態平台、預防接種評估表資訊化等創新服務，面對大湖地區 69%務農人口，積極強化農事安全防護力，並自製創意衛教道

具，宣導衛生教育保健知識等，依時、依地因應民眾需要，提供最好的服務，站在民眾的角度，面對就診的鄉親就像是自家人，提供即時適切的服務。

四、 主要績效

1. 預防保健服務項目資訊化：整合乳房攝影、子宮頸抹片、糞便潛血、口腔黏膜、X光、成人健檢、糖尿病管理之7合1系統，於民眾掛號立案後立即產生一組(動態)行動二維條碼(QR Cord)，民眾在家即可查詢結果。同時檢查結果異常者，系統會帶出轉介服務醫療機構名稱、電話，掛診科別，讓民眾正確有效掌握就醫時效及科別。
2. 預防接種評估表資訊化：許多嬰幼兒及學齡前兒童多由祖父母照顧，將幼兒預防接種評估單整合於電腦系統，祖父母透過24吋觸控電腦螢幕審視評估單內容後，直接於螢幕上簽名或是按壓指紋，即完成手續。
3. 提供免下車及到府服務：為服務長者、身心障礙者更多元愛心服務，並減少現場等候時間，所提供衛生所前免下車、預約到府服務。
4. 下鄉辦理社區篩檢服務：為服務長者、交通不便民眾，以南六村、北六村為服務擴展方向，以深入鄉內每一角落，守護民眾健康。
5. 多元創意衛教：針對宣導族群特性差異，配合節慶，每年設計不同創意教材教具，如：辦理無菸婚禮、慾望當舖、趣味競賽等大獲民眾好評。
6. 簡化補發預防接種記錄卡作業流程：國小新生入學需繳交預防接種記錄卡，原家長須親自到衛生所申請後送到學校，簡化後家長只需於新生報到時，填寫委託書即可，由學校統一申請，衛生所統一製作送達。
7. 申請行政相驗免填寫：民眾以電話申請，免至衛生所填寫申請資料，醫師即可到案家相驗，並開立死亡證明書。
8. 農事安全推動方案：為維護大湖人口中69%農民(其中栽種草莓佔46%)農事安全，其與農藥、地區肝癌死亡排名第一之相關性，所展開之肝炎篩檢、農事安全之技巧與方法課程處置。

9. 推動事故傷害防制計劃：102 年推動提昇幼托園所幼童乘坐機車戴安全帽率計劃，結合政府首長、派出所、2 處 NGO、學校成立輔導團，培訓家長觀測員並開發新教案宣導以提升學童戴安全帽比率。
10. 提升獨居老人生活品質方案：為達成在地老化、安全老化、逆齡老化、樂活老化目標，透過實地訪查、辦理焦點團體訪談，結合社區關懷照護據點，辦理防跌班、居家安全檢測、身體健康檢查等老人服務方案。

五、 得獎感言

大湖鄉衛生所的設置源自要就近服務民眾，其運作的動力來自於不間斷的為民服務，103 年衛生所榮獲第六屆政府服務品質獎，感謝全國的肯定，如今得獎，便民服務作為必需再更好，一直以來從未停下為民服務的腳步，未來將持續提供社區照護服務、建構優質網路服務架構，提升為民服務品質、強化跨領域合作交流、定期檢討以邁向國際。過去醫療資源缺乏，衛生所以執行群體醫療服務為主，如今鄉內已有足夠的基礎醫療，衛生所審慎評估目前缺乏之資源，陸續開設眼科、耳鼻喉科門診，未來積極規劃肝病專科門診，持續新移民家庭衛生教育，推動各項便民措施，積極參與高齡友善機構、國際健康促進活動，發展國際安全社區，讓衛生所與社區民眾共創健康安全高齡友善宜居幸福環境。

六、 獲獎經驗分享暨觀摩會照片集錦

大湖鄉衛生所能夠獲獎並非一蹴可幾，俗話說：「台上三分鐘，台下十年功」，這句話足以說明了大湖鄉衛生所長久以來對服務的用心付出與努力，獲獎無疑是對衛生所同仁最大的肯定與鼓勵，成為繼續前進的最大動力。透過參賽，書面申請書與實地評審的歷練，衛生所同仁全程參與，全體同仁上下齊心迎向目標，所喚起之團結向心力乃為本次參獎最大的收益，而獲獎更是提升了機關內外形象，達到雙贏的目的。



第六屆政府服務品質獎得獎照片



預防接種評估表資訊化



預防保健服務項目資訊化



多元創意衛教宣導



農事安全之防護宣導



下鄉辦理社區篩檢服務



推動事故傷害防制計劃



提升獨居老人生活品質方案

新北市政府環境保護局

「資收享回饋、歡喜滿鄰里」



一、業務現況簡介

黃金資收站，一個以回饋為起點，改變民眾回收觀念與習慣的政策。

新北市自 2005 年起執行垃圾強制分類，並由 2008 年開始推動垃圾費隨袋徵收後，至 2011 年為止，垃圾量已經由 2,660 噸/日減為 1,357 噸/日，資收量由 630 噸/日增為 1,303 噸/日，8 年之間每日垃圾量減少了 50%，資收量增加了 1 倍，總體成果相當良好。

然而環保局執行垃圾袋破袋檢查時發現仍有高達 22% 的資源未被回收，這個現象讓環保局再次思考，除了污染者付費精神外，還有沒有更正面積極的作法，能把垃圾袋內近 1/4 的資收物回收出來，而得到的就是以「里」為單位，以「回饋」為出發點，做愈多賺愈多的「黃金資收站」政策。

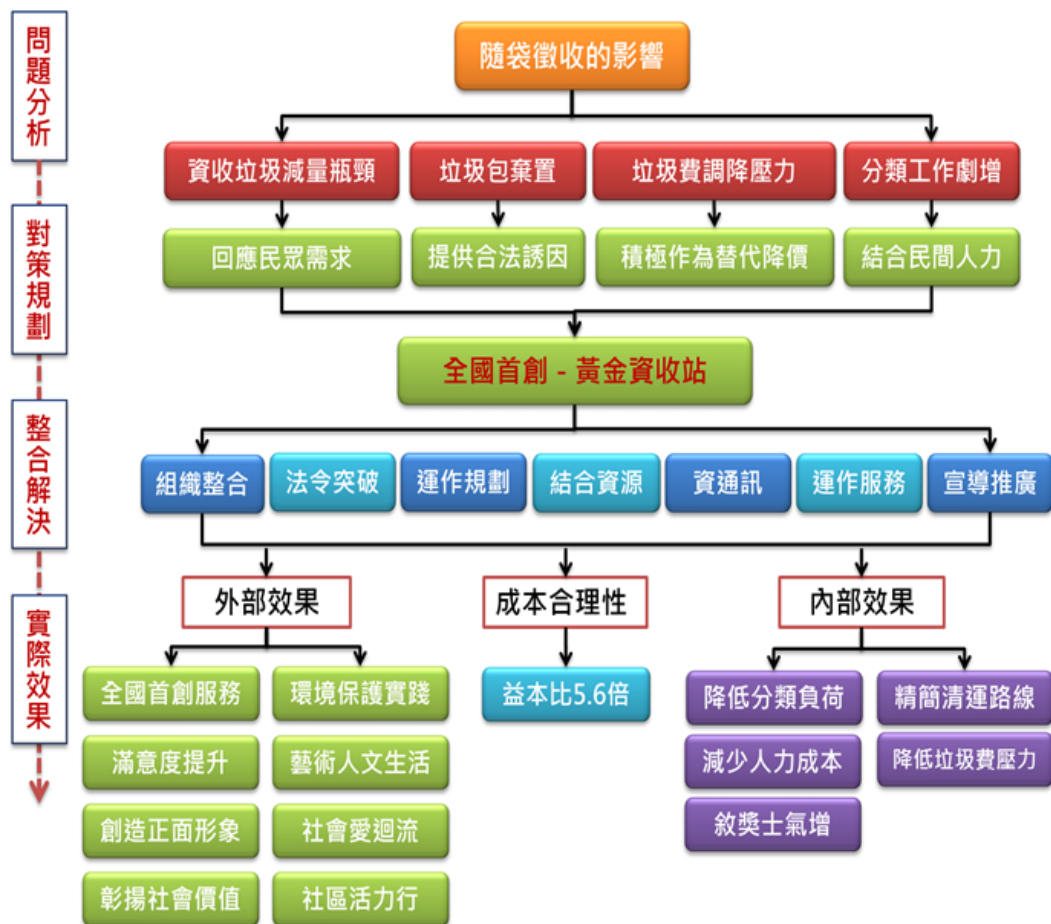
黃金資收站鼓勵市民在家中做好資收物的分類，並帶往里長設立的資收站來秤重、計點，累積到足夠的點數時，便可兌換新北市專用垃圾袋、綠色商品或超商禮券；對里長

而言，把分類回收後的物品交給清潔隊變賣後，所得的資收金可用於里內各項基礎建設、急難救助及美化環境等，做到取之於里民，用之於里民；而對政府來說，除了可以提高整體的資收率、降低垃圾量，更因為沿線資收車收運量減少，可精簡收運路線，將多出來



的人力與機具，投入環境清潔，讓環境變得更漂亮、更乾淨，達到「市民、里長、市府」之三贏效益。

黃金資收站專案運作架構圖



二、推動理念及策略

垃圾費隨袋徵收是一個以污染者付費為原則所推動的政策，M型化社會來臨，富者愈富而貧者愈貧，當富者對額外的污染支出不以為意，貧者當污染者付費制度遭遇瓶頸，漸漸無法制衡垃圾的產生，也無法提高民眾資源回收意願時，新北市政府環境保護局推動以回饋垃圾袋為誘因，創造里民、里長及政府三贏的「黃金資收站」政策，號召全市民眾一起投入資源回收的行列，讓民眾在身體力行

時改變回收觀念並讓環境教育理念深植內心，「小成本」的政策，轉念之間，也能創造令人感動的「大效益」。

三、具體做法

(一) 組織整合及法令突破

- 1、垂直整合：取得環保署經費補助，並突破法令協助「里」變賣資收物。
- 2、水平整合：整合新北市政府內外局處室，並協助釐清資收金性質及專戶管理等事項。

(二) 結合社會資源

- 1、鼓勵里長帶動志工共同投入。
- 2、結合慈濟等團體舉辦各種公益活動。

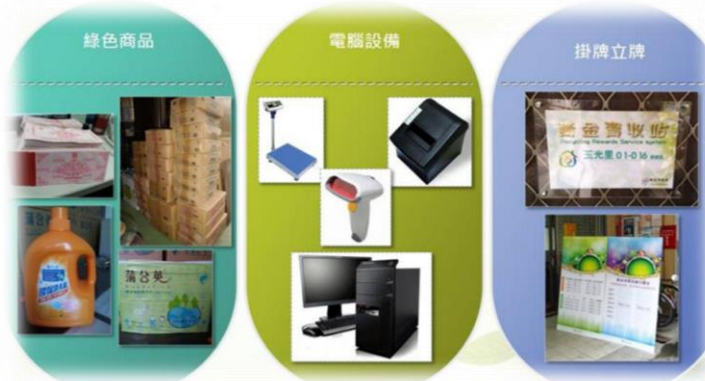
(三) 3大資通訊系統導入

- 1、現場資收操作系統：具簡單、快速、正確、資料可統計等優點，讓高齡志工也能輕易變高手。
- 2、申報管理系統：月報表及資收金收支清冊改採線上申報，加速申報流程、提昇服務品質。
- 3、民眾服務網：快速查詢住家鄰近資收站資料及相關資訊。



(四) 營運前、中、後貼心服務

- 1、營運前：提供各項設備、多元兌換品並協助輔導，讓里長不孤單。



- 2、營運中：協助資收現場教育宣導
- 3、營運後：提供資收物即收運服務，現場馬上復原。相關資收物統一變賣，提供高價去化管道。



(五) 宣傳與溝通不遺餘力

- 1、透過記者會、現場活動、電台廣播、捷運燈廂等方式。
- 2、舉辦 41 場次大小型里長溝通座談會；專人專線，即時服務。



四、主要績效

(一) 全國首創垃圾免費收：56 萬位市民參加受惠，回饋 113 萬包專用垃圾袋，節省新北市民約 7,688 萬元購袋費。

(二) 創造市府正面形象：民眾支持度達 9 成、媒體正面報導共 129 則、榮獲 2013 國際宜居社區大獎賽銀質獎及第四屆臺灣健康城市創新成果獎。



(三) 落實環境教育：計 4,892 位志工投入協助、56 萬市民參與資收，環境教育深植民心。

(四) 社會照顧愛迴流：以工代賑，僱用 6,466 人次從事資收整理或環境清潔工作。

(五) 變賣資收物，充實里 8,675 萬元公益基金，運用於綠美化、



急難救助、獎助學金、銀髮族關懷及節慶活動等項目，使里內變得更美麗更溫馨。

(六) 民眾及志工協助前端分類，大幅降低清潔隊負荷。

(七) 提供免費兌換垃圾袋管道，改善垃圾包棄置問題，並降低環保局稽查及清潔人力成本。



(八) 具體環境保護實踐：回收資收物 2 萬 6,185 公噸，減少 5 萬 3,940 公噸二氧化碳排放。

種類	公噸	換算效益	說明
紙類 	8,705	拯救 14 萬棵樹 	-
塑膠類 	1,823	可做成 844 萬件世足賽球衣 	假設全以寶特瓶計
保麗龍 	50	再製 172 萬支塑膠尺 	-
輪胎 	1,278	創造 383 萬產值 	再生製成橡膠製品
玻璃 	6,424	節省近 6 萬加侖原油 	-
金屬 	1,385	節省 5 千公噸礦砂 	假設全以鋁計
雜項 	1,082	省下種植新棉花所需噴灑的 67 公噸農藥 	假設全以衣服計
家電資訊 	836	可提煉出 8 公斤黃金 	假設全以電腦計
總計	26,185	減少 5 萬 3,940 公噸 CO ₂ 排放	-

五、 得獎感言

黃金資收站是一個以回饋為起點的政策，
它創造一個環境、一種氛圍，
讓民眾在身體力行時，
將資源回收的觀念打進血液裏、基因內，
讓資源回收變成習慣、變成風潮、變成信仰。

這個政策，一推出即得到各界的迴響與參與，在所有里長與志工辛勤付出下，深具社區參與、垃圾減量、資源循環再利用、改善環境衛生、落實環境教育、傳承自然遺產等效益，而且里長將資源回收金再回饋至里內，創造出「一里一特色」，無形而自然的凝聚里民對里內人、事及環境的情感，而願意主動或配合打造親水、生態、健康、樂活的宜居環境，藉由各里的自我提升，一點一滴正面的改變各行政區，在回饋的力量與成果凝聚時，最後將新北市打造為自我調整與提升的宜居城市。



六、 獲獎經驗分享暨觀摩會照片集錦



實地審查 - 委員聆聽簡報情形



實地審查 - 現場運作情況



實地審查 - 里長解說綠美化成果



實地審查 - 里長解說資金用途



實地審查 - 委員、里長與同仁合影



頒獎典禮 - 吳副總統與局長合影



頒獎典禮 - 工作同仁合影



服務品質獎 - 獎座特寫

臺北市大同區公所

以民為本，感受「友善・安心・心大同」

一、業務現況簡介

依據「臺北市各區公所組織規程」掌理區政業務，區公所設有民政課、社會課、經建課、兵役課、人文課、秘書室、政風室、會計室、人事室、調解委員會等內部單位，分別辦理各項業務及市政府授權事項。

課 室	業 務 職 掌
民政課	辦理自治行政、選舉、環境衛生、義務教育、國民體育、民防、市容查報及原住民相關業務諮詢其他有關民政事項。
社會課	受理社會福利、社會救助、災害防救、輔導社區發展、全民健康保險、人民團體輔導、場地租借及其他有關社政事項。
經建課	掌理工商、觀光、農政、公共工程、八公尺以下巷弄道路維護、鄰里公園管理維護及其他有關基層建設事項。
兵役課	掌理兵役行政、替代役徵集、徵兵處理、役男出境、在營軍人及其家屬權益事項、後備軍人管理、替代役備役及國民兵管理暨其他有關役政事項
人文課	人口政策宣導暨新移民生活輔導、文化藝術、社區藝文、禮俗宗教、慶典活動、史蹟文獻、觀光宣導及其他有關文化事項。
調解會	辦理調解業務及法律諮詢服務。
秘書室	掌理文書、印信、庶務、會議、出納、研考、資訊、法制、公共關係及不屬其他各課室事項等。
人事室	掌理人事管理、教育訓練、待遇、員工福利、退休等事項。
會計室	辦理歲計、會計、統計等事項。
政風室	掌理端正政風業務及受理公職人員財產申辦。

二、 推動理念及策略

為追求卓越服務，我們秉持 F. I. R. S. T. 的服務願景，亦即「親切 (Friendliness)、主動 (Initiative)、回應 (Response)、可靠 (Safeness)、變革 (Transformation)」之目標，逐步打造階段性目標，重點政策為「友善・安心・心大同」—建立「友善」環境、打造「安心」家園、連結「心」願整合資源，結合公、私部門及地方產業特色，打造更友善、親切的生活環境，提升公部門服務層面，全面營造大同樂活好環境。



三、 具體做法及主要績效

(一) 【友善大同】依據客層性質提供全方位服務

1. 《補強社會救助機制》

為協助區內遭逢變故，致生活陷入困境之弱勢民眾，本所積極落實「馬上關懷」及「急難救助」之政策，102 年 1 月至 102 年 12 月共計協助 512 個家庭，核發金額 233 萬 9,221 元。惟宥於前述政策仍有申請資格之限制，造成許多民眾急用卻無法獲得救助，故本所另行建立機制，彌補現有社福之不足：

- (1) 發放區內民間捐款：有效利用區內善心人士之捐款，如遇民眾遭逢鉅變卻無法立即申請馬上關懷與急難救助者，即酌



情給予補助，102 年 1 月至 102 年 12 月共計協助 282 人次，核發金額 39 萬 4,100 元。

- (2) **寒冬送暖過新年：**為協助區內列冊低收入戶度過農曆年，特別結合區內善心民眾捐款，於 102 年 1 月 30 日發放冬令救濟金，以達寒冬送暖之心意，共計發放 80 萬 3,200 元，合計 1004 家戶受惠。



2. 《辦理公益夏令營，陪伴弱勢家庭子女過暑假》

101 年起特別與區內大同運動中心規劃公益夏令營，因成效反映良好，102 年度將持續舉辦，於 8 月 26 日至 8 月 28 日，提供低收入戶家庭、新移民家庭子女免費體驗各類體育活動，共計招收 30 名國小學童。希望透過此類活動，讓區內較為弱勢家庭的子女體驗不一樣的夏天。

3. 《協助新移民融入在地生活》

為輔導新移民融入本地生活，本所開辦一系列新移民輔導課程，並建立新移民名冊，主動連繫相關資訊。

(1) 建立新移民名冊，主動發布訊息

主動將市府民政局及各區公所人文課之新移民課程告知新移民，讓其及家人深切感受到政府單位對其之重視與關懷，也讓新移民朋友有機會及管道表達自身的想法及需求。另建立新移民單一聯繫窗口，如新移民家庭遭遇生活困難，更能適時提供協助，以減少日後產生更多問題。102 年度主動建立新移民名冊 219 筆，聯繫新移民共 242 次。

(2) 辦理新移民課程

101 年度推出新移民表演工作坊—形象美學班及新移民電腦研習班，計 56 人次參與，102 年度更結合在地文化產業辦理新移民手作

小物班，計 30 人參與，並規劃辦理新移民生活成長營(大陸學員班)，藉由課程提升新移民在臺生活適應能力，進而培養其第二專長。2 年來共計開辦課程 156 小時，共 116 人參與。



4. 《推動高齡友善城市，為長者打造專屬服務》

鑒於人口高齡化之趨勢，第一線為民服務機關應首要感知此項議題，進而推行高齡友善化之服務，俾利因應人口高齡化之趨勢，提升公務機關親切、友善之形象。為打造銀髮友善空間，本所逐步改善現有設施及空間規劃，以符合「銀髮友善」的概念。

(1) 首創「樂齡專用服務櫃檯」

為因應人口逐漸高齡化，給予年長者體貼、友善之服務，特別依據其需求及特性設置「樂齡專用服務櫃檯」，配合改造櫃檯硬體設施，設置沙發座椅、放大相關表單、提供老花眼鏡及聲音擴大器，以服務到所申辦的長者，並由櫃檯同仁提供相關福利資訊，讓長者來一趟即可知所有事。

(2) 1 樓樂齡悠遊卡服務櫃檯

將領取愛心悠遊卡之服務延伸至 1 樓聯合服務櫃檯，讓長者及行動不便的朋友免去上下樓及等候的麻煩，不僅可舒緩櫃檯等候人潮，更以同理心的角度提供民眾便捷的服務。

(3) 設置「銀髮樂活生活資訊」

為提供長者友善的環境，特別於文宣櫃中設置「樂齡文宣專區」，統整與長者有關之文宣資訊，並獨立擺放於櫃上，讓長者不必彎腰就能取得文宣，文宣取得更容易，長者獲得資訊就更便利。



(4) 電梯汰換納入銀髮族需求

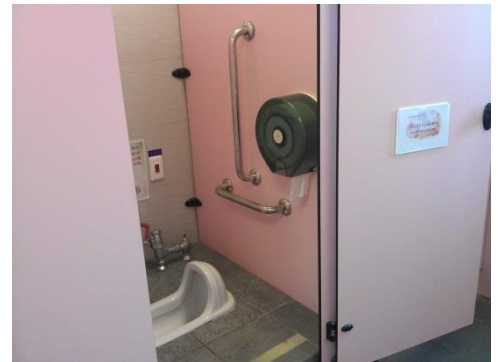
本年度恰逢本行政中心電梯汰換工程，特別於工程招標中納入銀髮族搭乘電梯之需求，在各電梯車廂中增設扶手，讓年長者可倚靠休息，減少站立之不適；另將電梯按鍵加大為長寬 2 公分以上，以利長者辨識及按壓；電梯內無障礙語音系統搭配高亮度紅色 LED 樓層顯示器，讓搭乘電梯的長者更容易辨識所欲到達之樓層；電梯車廂與門檻之縫隙小於 4 公分以內，且電梯與樓層間盡量無高低差，減少長者行走之不便。

(5) 樓梯間反光貼條

為提升樓梯間行走安全性，特別於各梯間增設反光貼條，加強梯間辨識功能，即使年長者想要走樓梯也能很安全。

(6) 增設倒 T 型扶手

考量部分長者不願使用公廁之坐式馬桶，為方便長者使用蹲式馬桶如廁，本所於男女廁各設置倒 T 型扶手，幫助穩定長者蹲姿，並協助長者站立及蹲下，較不費力。



(二) 【安心大同】創造安心生活家園

1. 《落實環境查核，營造安心生活》

為提供區民安心的生活環境及優良的生活品質，本所積極查核鄰里公園、道路，並持續辦理市容查報，以維護市容觀瞻，讓民眾安心玩樂、安心走路、安心生活。

- (1) **安心玩樂**：本區 15 座鄰里公園均納入三級巡查，由里幹事、課長及主任秘書負責日、週、月巡查，另由研考每週抽檢一座鄰里公園及每月辦理公園聯合稽查，巡查範圍包含設施安全性、地面平整度、環境清潔等，102 年度共計巡查超過 5000 次，巡查缺失 2,781 件，已改善 2,756 件，其餘案件均納入鄰里公園合約維護改善項目。

(2) **安心走路**：為呼應市府「路平專案」，維護轄內民眾用路安全，特別辦理「道路三級巡查」，落實每週、每月、每季三級查報，102 年度共計查報缺失 578 件，已改善 512 件，轉介相關單位 66 件。

(3) **安心生活**：積極維護市容觀瞻，每日由里幹事進行市容巡查，並提報相關單位進行改善，守護民眾建立安心家園。102 年 1 月至 102 年 11 月共計查報 1,359 件，均已納入改善。

2. 《後巷水溝清潔，給你安心家園》

為清疏區內後巷水溝，維護排水功能，杜絕蚊蟲孳生，以提供居民乾淨、安心的生活空間，本所特於 101 年 11 月至 12 月委託專業廠商清理本區 25 里內的防火巷水溝。區民反映成效良好，101 年本區內亦無登革熱等疫情產生，102 年持續辦理，總計清理 119 個路段，共 6,176 公尺。

3. 《家暴、獨居、遊民不要怕，大同幫你把關》

為建立安心生活家園，本所里幹事於下里服勤時，積極注意里內各家戶情形，適時通報家暴及獨居長者案件，並由社工及社福團體介入協助，共同維護區內安全。

(1) **家暴案件通報**：102 年度共計通報 22 件。

(2) **獨居長者通報**：各里幹事於里內發現獨居長者，立即通報本所社會課，並轉介至大同社福中心。此外，里幹事於下里服勤時亦格外關懷里內獨居長者，隨時前往關懷、陪同聊天、協助打理生活等，落實社區照護的精神。102 年度共計通報 37 位獨居長者，服務 3,049 次，較前 1 年度增加 39 次。

(3) **遊民通報**：辦理遊民定期稽查，維護鄰里公園安全，並適時轉介至相關單位，102 年度共查核 19 處，遊民 24 位，均將資料轉介至大同社會福利中心及大同分局等相關單位。

4. 《每日彙整輿情，區內大小事全知道》

為有效掌握轄內大小事及時效，即時協助民眾或予以關懷，每日由專人回報區內輿情並列案追蹤，讓區公所成為名符其實的「大同區大家長」，並酌情向上陳報至民政局，協助彙整民情，有效轉達區內重要事項。102年度共計回報 1,163 則輿情，較前 1 年度增加 23 則。

5. 《舉辦宗教活動協調會，減少民怨》

大同區內宗教寺廟比率全市最高，宗教活動亦多，舉辦雖行之有年，但仍常因噪音、交通問題屢遭民眾投訴。為確保活動合乎規定，避免引起民眾負面觀感，特別由本區建立溝通平臺，提供宗教團體、民眾與相關單位三方面協調之空間。透過協調會，可促進宗教團體對相關法令之認知，降低違反規定之可能（如施放高空煙火、鞭炮之規格、噪音認定標準等）。102 年共計舉辦 16 場，較前 1 年度增加 11 場，並有效減低民眾投訴案件。

（三）【心大同】結合地方團體，推廣 FU 大同意象，創造大同榮景

透過每年度基層藝文活動，長期耕耘大同在地特色與精神，自 98 年起推出「FU 大同」品牌，跨域整合地方資源，注入「文化產業化、產業文化化」之理念，結合台北霞海城隍廟、保安宮，寧夏、延三、大龍等夜市，迪化、後車站、台北地下街、華陰街徒步區、朝陽服飾材料街等商圈，大稻埕茶產業等地方及文化產業，深耕「FU 大同」形象。

（1）結合台北霞海城隍廟，打造大同印象

與區內頗負盛名的台北霞海城隍廟結合，打造「Q 版月老形象」人偶，沿用至今已成為「FU 大同」的主要意象。每年基層藝文活動均融入月老精神，與在地特色結合，打造出令人印象深刻的「FU 大同」品牌精神！



（2）推廣在地商圈

本所基層藝文系列活動屢受民眾好評，101 年 8 月趁勝推出「2012 FU 大同一月老繫情 Fun Dance 瘋舞蹈」街舞大賽，並加入體驗創意文化之旅及大稻埕茶文化之旅等，全面性行銷大同區地方產業、地方人文、地方經濟與觀光發展。街舞比賽共舉辦 5 場初賽、1 場決賽，均於區內特色地點舉行（朝陽茶葉公園、華陰街徒步區、臺北地下街、大龍街觀光夜市、延三觀光夜市及永樂廣場），總計 239 人次參賽，現場觀眾共計約 3000 人次！

(3) 踩街活動主動行銷

邀集地方社團及特色產業（如新鄰江社區發展協會、台北雙連社、朝陽服飾材料街區發展協會、小巷亭日本料理、鬍鬚張魯肉飯、台北市寧夏環保夜市、台北市茶商業同業公會及霞海城隍廟等）組成隊伍，於區內辦理踩街活動，主動行銷地方特色，「走」出大同精神！響應人次達 162 人，現場民眾約 2500 人次！

(4) 舉辦特色活動，為舊文化注入新生命

於 101 年 8 月舉辦 2 場地方文化講座，邀請莊永明老師以「大稻埕的故事」、「大稻埕的歌謠」二個主題，與市民朋友分享大稻埕繁華的歷史；另舉辦 4 場親子夏令營，帶領親子巡訪大同區有記名茶、朝陽服飾街區、台北霞海城隍廟、迪化商圈、林柳新紀念偶戲博物館等地點。透過各種活動，為歷史悠久的大稻埕文化注入新的生命。



(5) 袋袋相傳・代代相傳

辦理「袋袋相傳」比賽，取其諧音，意為代代相傳 FU 大同精神。邀請民眾運用大同區在地素材，如服飾材料、布料、飾品、化工原料等素材發揮無限創意，除實質帶動地方商圈以外，更可鼓勵民眾走入大同區，體驗無限創造力。

(6) 結合寧夏夜市推行「千歲宴」

召集寧夏夜市攤商自治會，領先全國率先推出著名的「千歲宴」料理，讓民眾感受夜市小吃新吃法！結合傳統「辦桌」精神，將夜市料理以上菜方式送到桌上，獨特創新的吃法廣受好評，101 年度觀光人潮計有 420 萬人次、營業額達 3 億 1,200 萬元、同年挺進總統府辦 11 檔次千歲宴，較前一年度提升 120 萬人次，營業額更提升 4,392 萬。顯示「FU 大同」整體行銷對大同區產業發展有莫大助益！

四、得獎感言

身為「第一線服務機關」，我們探查區內人口結構與住民特色，開發大同區專屬的特殊服務，獨領全國首創「樂齡專用服務櫃檯」，在硬體上提供沙發扶手座椅、將所有表單的文字放大、放置擴聽器、老花眼鏡等，使長者便於洽公。另整個區公所內，更有許多專為長者設計的配套服務，如將悠遊卡服務櫃檯設置於 1 樓，避免體力有限、行動不便的長者上下奔波，獨創里幹事的到府服務、代收申請案件，電梯也將按鍵加大、縮小電梯車廂門縫的間距，廁所內也有地面止滑條，並增設倒 T 形扶手等等，展現樂齡友善的特色。

除了區公所內的服務之外，更延伸至區內各處，特別著重鄰里公園的維護管理，不但有嚴格的管理維護機制，更積極改善鄰里公園的無障礙空間，邀請身障團體實地測試，並安排專家檢測設施，使區民擁有安心的休憩場所及良好生活品質。

鑒於大同區古蹟多、寺廟多、及商圈多的區域特色，我們主動結合地方商圈資源，透過基層藝文 FU 大同系列活動，完成點、線、面的網絡，成功連結地方商圈，運用創意的行銷，以「月老」作為地方文創商品之意念，開發出諸多深受民眾喜歡之文創商品。

感謝臺北市政府及各界的肯定，區公所是第一線為民服務機關，在有限的人力及資源下，我們團隊一直秉持同理心、麻煩的事由我們來做之信念，為大同區所有的好朋友服務，持續營造友善、安心、心(新)大同的美好生活！

五、 獲獎經驗分享暨觀摩會照片集錦



第六屆政府服務品質獎

頒獎典禮

國家發展委員會
NATIONAL DEVELOPMENT COUNCIL





經驗分享暨觀摩會照片集錦

專題演講暨經驗分享



開幕致詞
／陳永仁副市長



專題演講—房仲服務蛻變與成長
／楊栗媛專案經理參獎說明



專題演講—服務品質獎指標
／陳文瑛專門委員



苗栗縣大湖鄉衛生所



桃園縣政府工商發展局



新北市政府環境保護局



臺北市大同區公所

成果資料展示

