



幸福松山 健康·安全·生態

臺北市松山區公所 為民服務白皮書



目 錄

壹、前言.....	1
貳、為民服務業務概況.....	2
參、組織目標與具體工作.....	4
肆、為民服務工作內容.....	6
伍、服務標準.....	12
陸、便民設施.....	13
柒、未來努力方向.....	15



SONG SHAN DISTRICT

松山區小檔案

舊名	錫口，意指河流彎曲之處
轄區面積	9.2878 平方公里
轄內里數	33 個里
轄內人口	20 餘萬人

壹、前言

松山原名「錫口」，民國35年正式命名為松山區，是臺北市唯一的陸、水、空運齊備區域，因而帶動工商發達、教育普及、社會繁榮，故人口大量集中，已成為高度現代化社會，本區所轄面積為9.2878平方公里，分為33個里、762個鄰，人口數約20餘萬人。

隨著時代的進步，民眾對政府期望日益殷切，而區公所乃是面對民眾的第一線基層單位，故在為民服務上，我們秉持市長「里仁為美—友善台北」政策，以顧客服務為導向，研採貼心的感動式服務，強調「友善」的服務理念。

我們整合各項社會資源辦理藝文及各類活動、推動水岸文化及綠色休閒軸線、推動里民組成守望相助巡守隊；為提供居民優質生活環境，我們創造優美、安全的巷弄，並形塑主題鄰里公園；為提供區民便捷服務，我們推動各項網路申辦項目、提供免費視訊法律諮詢服務、推動好便利櫃檯提供「一處收件、全程服務」等便民服務。

除持續推動及精進上述服務項目，我們更積極策動：建構松山區「智慧小鎮(Smart Town)」、區志及鄉土教材編纂、推動優質環保示範區、區花推廣、辦理「錫口文化節」系列活動等重要施政，希冀以「深入社區、貼近民眾」的在地精神，與區民攜手打造「健康、安全、生態」的幸福松山。

貳、為民服務業務概況

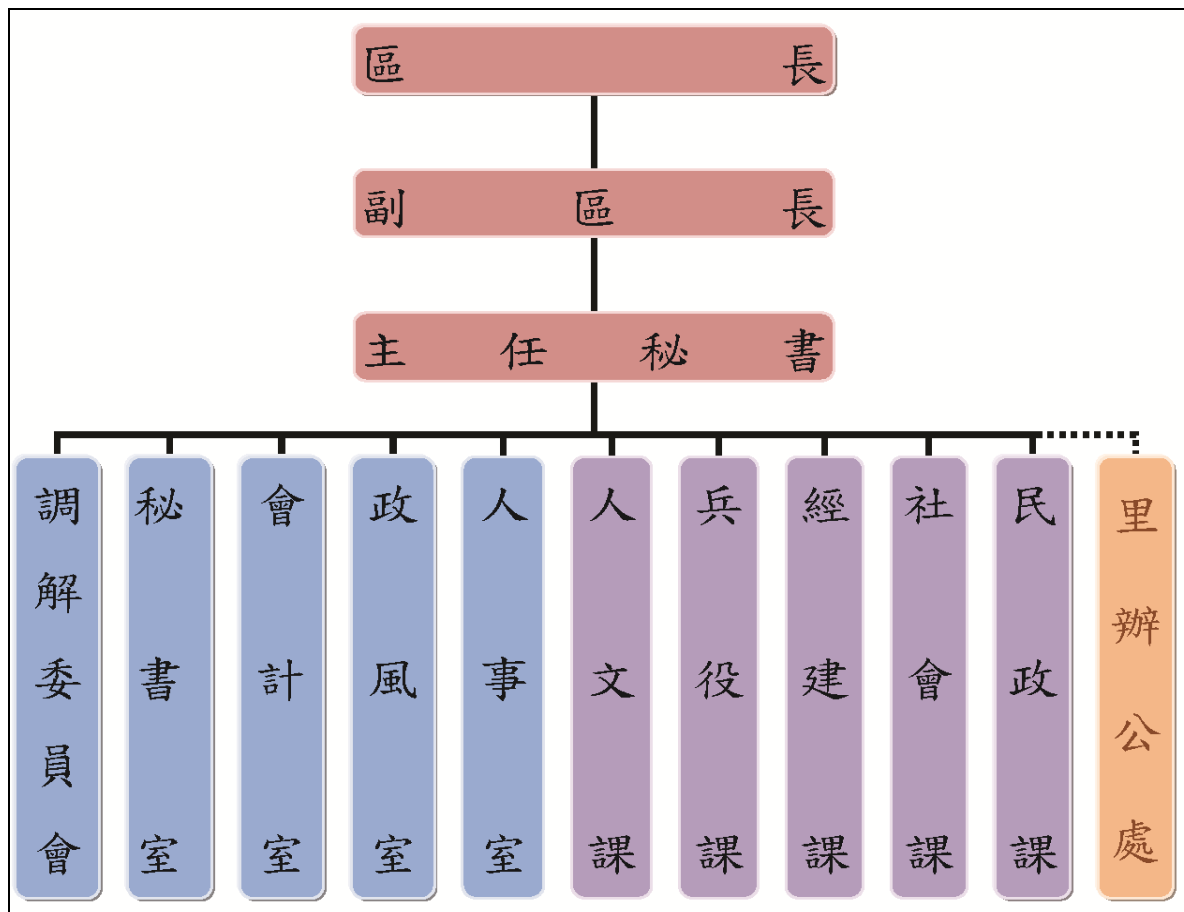


本所持續以效率、親切、專業、創新的服務理念，並透過民政、社會、經建、兵役、人文等課室就其職掌分工推動區政，達到提供優質為民服務之綜效。

一、組織架構：

本所設置區長 1 人，綜理區政、指揮監督所屬員工；另設副區長及主任秘書各 1 人，襄助區長處理區務。

區公所設有民政課、社會課、經建課、兵役課、人文課、秘書室、人事室、會計室、政風室、調解委員會等單位，分別辦理各項業務及市政府授權事項。



◆本所組織架構圖



二、各課室業務執掌：

課 室	業 務 職 掌
民政課	掌理自治行政、選舉、災害防救、公民會館、區民活動中心經營管理、環境衛生、公共衛生、國民教育、國民體育、民防及其他有關民政事項。
社會課	掌理社會福利、社會救助、全民健康保險、社區發展及其他有關社政事項。
經建課	掌理一公頃以下鄰里公園管理維護、八公尺以下巷弄道路維護管理、區民活動中心新建、修繕工程、地政、工商、農政、社區環境改造及其他有關基層建設事項。
兵役課	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、替代役業務及其他有關役政事項。
人文課	掌理人口政策宣導暨移民生活輔導、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、出納、總務、資訊、法制、公關、研考及不屬其他各單位事項。
人事室	辦理人事管理事項。
會計室	辦理歲計、會計、統計等事項。
政風室	辦理政風事項。

三、服務對象：設籍臺北市松山區居民

四、服務時間：

1. 正常上班時間：08:30~12:30 及 13:30~17:30。
2. 中午彈性上班：12:30~13:30，兵役及綜合櫃檯提供申辦服務。

五、服務地點：本所及各里辦公處。



參、組織目標與具體工作

我們以「健康、安全、生態的幸福松山」為組織目標，以「友善里鄰」為工作主軸，並據以擬定各項具體工作，分述如下：

一、營造優質組織

舉辦教育訓練及講座、建立標竿學習，提升員工素質，增進服務職能，並鼓勵同仁共同參與品管圈及提案制度，激發具創新、有價值的服務，促進本所組織目標達成。

二、提供智慧即時訊息

運用本區網頁、鄰里資訊 QR code 及松山風情 FB，提供即時、正確、方便、公開資訊；並擴充線上服務量能，強化網路申辦及繳費服務。

三、參選國際宜居社區

型塑松山區宜居意象，成立臺北市松山健康促進協會，積極招募成員，廣邀社區團體及個人參與，讓社區民眾彼此互動、相互支持，共同營造乾淨、安全、便捷、高品質的居住環境。

四、落實永續環保

廣徵社會團體、民眾及專家共同參與，並辦理研習課程，促進經驗交流及增進相關知能，綠美化鄰里公園及住宅巷弄，促進生態保護，改造城市景觀。

五、延伸服務空間

拓展服務場域範疇，建立里幹事到府服務制度，提供親切便民服務；積極推動網路申辦線上繳費服務，倡導民眾免出門能辦天下事理念。

六、營造田園社區

將公有閒置空地施作綠美化工程，增添鄰里間綠意，創造田園社區，提供民眾安全、舒適的休憩空間。



七、 型塑松山新地標

結合本區觀光夜市、商圈及特色地景優勢，舉辦各項特色休閒、藝文活動，行銷松山特色景點，型塑本區為新生活圈。

八、 強化旅遊機能

規劃本區觀光導覽地圖，以六大特色觀光景區為主軸，推廣低碳微型旅遊，品味松山之美。

九、 傳承歷史文化

辦理錫口文化節系列活動，以松山在地歷史為經，公民參與為緯，引發松山區民負起參與支持在地文史發展及維護責任，帶動人文情懷及社會關注。

十、 推動社會關懷

秉持社會公平正義的原則，落實馬上關懷、低收入戶福利等補助工作，並協助未符合資格者轉介尋求資源，達到「社福安全」目標。





肆、為民服務工作內容

一、民政課

電話：87878787 分機 811-863；傳真：2763-0990

掌理自治行政、選舉、災害防救、公民會館、區民活動中心經營管理、環境衛生、公共衛生、國民教育、國民體育、民防及其他有關民政事項。

服務內容：

- (一) 區民活動中心申請租用
- (二) 里幹事到府服務
- (三) 病媒蚊宣導、清潔月暨國家清潔週宣導
- (四) 守望相助及災害防救宣導
- (五) 春安工作
- (六) 民防團編組及訓練
- (七) 民防演習及民防動員事項
- (八) 市容查報
- (九) 原住民購屋、兒童托育、成人教育補助、職業訓練補助、購置電腦設備補助、貸款利息補貼、獎助學金、急難慰問金、婦女扶助、就學生活津貼、綜合發展基金貸款等服務。



二、社會課

電話：87878787 分機 701-720；傳真：2762-8953

掌理社會福利、社會救助、全民健康保險、社區發展及其他有關社政事項。

服務內容：

- (一)低收入戶生活補助、喪葬補助、健保費補助、子女就學交通補助、以工代賑
- (二)中低收入戶生活補助、老人生活津貼
- (三)老人搭乘公車優待、重陽敬老禮金
- (四)身心障礙者生活補助、輔助器具費用補助、身心障礙證明、搭乘公車優待。
- (五)育兒津貼
- (六)災害救助
- (七)申請籌組、成立社區發展協會
- (八)全民健康保險相關業務
- (九)國民年金



三、經建課

電話：87878787 分機 881~892；傳真：2756-3332

掌理一公頃以下鄰里公園管理維護、八公尺以下巷弄道路維護管理、公民會館、區民活動中心新建、修繕工程、地政、工商、農政、社區環境改造及其他有關基層建設事項。

服務內容：

- (一)鄰里工程
- (二)鄰里公園維護及場地借用申請
- (三)農業動力用電申辦基本電費減免補導
- (四)受理農戶種稻及輪作、休耕補助申請
- (五)耕地租約變更終止或註銷登記申請
- (六)核發農業用地作農業使用證明
- (七)社區共同天線核轉
- (八)商品標示抽查



四、兵役課

電話：87878787 分機 751、752、756~758、760、761、763、764、
768、769、772、776、770。

傳真：2763-1006

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、
替代役業務及其他有關役政事項。

服務內容：

- (一) 役男兵籍調查
- (二) 僑民(生)列管
- (三) 役男申請身高體重重測、體位複檢
- (四) 役男出境申請
- (五) 役男免役證明書遺失補發申請
- (六) 臺北市役男禁役證明書申請
- (七) 應徵役男申請延期集入營
- (八) 申請家庭因素替代役、補充兵
- (九) 辦理義務役預官(士)自願放棄入營資格
- (十) 在營役男家屬申請生活扶助
- (十一) 服兵役男家屬及遺特別補助申請
- (十二) 退伍令遺失申請補發
- (十三) 軍人離營歸鄉報到後出國



五、調解會

電話：8787-8787轉201~204；傳真：8787-1364

E-MAIL：bh_meco@mail.taipei.gov.tw

辦理調解業務及法律諮詢服務。

服務內容：

(一)聲請調解方式：

書面聲請將雙方當事人姓名、性別、年齡、職業、住（居）所及請求調解事件之內容等，詳細填明聲請書內，向本區調解委員會提出聲請（聲請書表可逕請向調解委員會索取或透過【臺北市民 e 點通】下載「聲請調解書」使用，臺北市民 e 點通網址為：<http://www.e-services.taipei.gov.tw>。

(二)調解會議注意事項：

1. 當事人於調解時，須攜帶身分證、印章，親自到場；調解當事人（即委任人）如不能親自出席調解會議時，應填寫委任書委任代理人（即受任人）出席調解。
2. 調解會準時開會，當事人應於開會前 10 分鐘持通知單報到。
3. 當事人為法人（公司、基金會），應由法定代理人攜帶法人證明文件及大小章到場調解。
4. 當事人為大樓管理委員會，由主任委員攜帶大樓（含主委）核備文件到場調解。
5. 當事人係未成年人（未滿 20 歲），應由父、母共同攜帶戶口名簿（戶籍謄本）到場調解，如父母中僅一人到場，則未能到場之父或母應出具委任書，



委任能到場之父或母代理出席調解。若父、母均未能出席調解，則應填寫委任書共同委任代理人出席調解。如父母一方已死亡，則以尚存之一方為法定代理人。如父母已離婚，應以有監護權之父或母為法定代理人，以上均應提出戶口名簿或全戶戶籍謄本為憑（個人記事欄位，不得省略註記）。

6. 當事人兩造，各得推舉 1 至 3 人列席調解會議，協同調解，並得邀其屆時自行到場。

(三)法律諮詢服務：

自 102 年 1 月起本所法律諮詢服務時間及服務方式如下：

1. 服務期間：每週一至週五
2. 服務時段：上午 09：30~11：30(現場登記至 11：00)
3. 服務地點：臺北市松山區八德路 4 段 692 號 10 樓調解委員會
- 4 .服務電話：8787-8787 轉 201、202
5. 服務方式：
 - (1)本所法律諮詢服務以現場面談諮詢為原則（不代擬書狀、意見）。
 - (2)登記方式：預約名額以 3 名為限，餘均以先來後到現場登記辦理，並依登記先後受理諮詢，如等候人數較多，每人諮詢時間以 15 分鐘為原則。
 - (3)法律諮詢服務由本所調解委員會委請執業律師為民眾解答法律疑難，法律諮詢服務完全免費，歡迎市民多加利用。



伍、服務標準

●當您與我們接觸時…

- ◎我們工作同仁將配掛識別證，以尊重、誠懇、有禮的態度相待，並提供所有市民公平一致的服務。
- ◎我們將愉快熱誠的幫助您取得您所要的協助與資訊，倘使您有疑問時，歡迎您隨時提出，我們將清楚詳盡的向您解釋至完全明瞭為止。
- ◎若您來電給我們，將有專人於鈴響 3 聲內接起電話報名單位向您問好後，並立即提供服務。若所有的電話均佔線或我們已下班，您可以利用傳真機傳送，我們將在當天或第 2 個工作天儘快與您連絡。
- ◎若您寫信給我們，我們一定以平易近人、簡明易懂的文字回覆給您。
- ◎若您親自前來時，我們一定提供給您整潔、舒適的洽公場所，以及足夠的等候座椅、飲水設備及公共電話等便利設施，並儘量以自動取號、叫號機免除您排隊等候的辛苦。

●當您需要相關資訊時…

- ◎我們所提供您的資訊，必定是清楚、可靠、易懂、最新的資訊。
- ◎若您親自前來，我們將儘量在現場提供您即時的電腦查詢服務。
- ◎若您以書面向我們詢問，我們將有專人立即給您回答。假使我們不知道答案，我們將立即找適當的人回答，或告訴您何時可以告知您正確的訊息，假如需要轉介到其它機關，我們必定給您快速且正確的轉介服務。
- ◎您也可以透過電腦網路查詢我們提供的服務，我們除了受理電子郵件外，也透過電子網路主動提供您豐富多元的資訊。



陸、便民設施

一、為您設想更多的洽公環境

為了提供市民舒適的洽公空間，我們主動整修廁所，打造明亮寬敞的如廁空間，並將台北卡-敬老/愛心乘車證服務移至行政中心1樓，方便年長者及行動不便人士申辦；響應市府推行「助妳好孕」政策，於洽公場所設置哺乳室，提供育兒母親安心的空間。



★特殊規劃 1—台北卡-敬老/愛心乘車證櫃檯延伸至 1 樓

考量蒞所申請及展延敬老、愛心悠遊卡之民眾不乏行動不便或年長者，我們研擬客製化貼心服務，特將悠遊卡櫃檯延伸至本行政中心 1 樓，提供申辦人隨到即辦的快速、便捷服務，省去等候電梯、取號等待時間。



◆台北卡-敬老/愛心乘車證櫃檯

★特殊規劃 2—博愛櫃檯

為提供老弱婦孺市民朋友舒適、安全的洽公環境，我們設置博愛櫃檯，提供舒適的博愛座椅、A3放大書表範例、老花眼鏡、擴音器及放大鏡等設備，並提供專屬迅速服務。



◆博愛櫃檯



二、一應俱全的洽公空間

(1)提供申辦案件所需便民設施：

本所洽公區備有各項業務申請表單（含書寫範例）及文具用品，並提供書寫檯、公用電腦、飲水機、公用電話、影印機、停車位等便民設施，符合市民洽辦業務需求。

本所提供各項便民設施一覽表

公用電話	哺集乳室	嬰兒車	老花眼鏡
書報雜誌	愛心傘	兩傘架	文具便利盒
意見箱	便民上網區	乾洗手液	飲水機
停車位	印台、印章刷	原子筆	便條紙

(2)規劃完善的書寫台：

我們於民眾等候區設置書寫檯，並陳列各類申請表單及書寫範例，備有原子筆、便條紙、文具便利盒及 4 種度數老花眼鏡供民眾使用。

(3)等候區桌面設置常用文具：

民眾等待區桌面備有原子筆、印台及印章刷，方便民眾填寫表格、蓋印，以縮短臨櫃辦理時間。

(4)便民上網區：

我們提供公用電腦供市民上網查詢所需資料，節省臨櫃詢問時間，亦可連結至本所網站「下載專區」亦查閱各類申請表單及書寫範例，縮短填表時間。





柒、未來努力方向一貫徹建構「健康、安全、生態」的幸福松山

我們為貫徹本區願景「健康、安全、生態的幸福松山」，結合社會資源致力於各項軟硬體的提升與改造。

過去一年我們的努力讓松山區在各項區政及為民服務成績上皆有所斬獲。優質的為民服務是無止境的追求卓越，我們將群策群力以逐步建構「健康、安全、生態」的幸福松山為目標，持續推展：

- 一、營造優質組織
- 二、提供智慧即時訊息
- 三、參選國際宜居社區
- 四、落實永續環保
- 五、延伸服務空間
- 六、營造田園社區
- 七、型塑松山新地標
- 八、強化旅遊機能
- 九、傳承歷史文化
- 十、推動社會關懷

等十項具體工作，以形塑在地文化特色，凝聚地方人士的共同願景，期將松山區打造為獨具魅力、恢弘視野的國際城市。

