臺北市文山區公所

為民服務白皮書



Wenshan District office, Taipei City

White Paper

中 華 民 國 98 年 3 月 修 訂

目　　錄

壹、　前言…… Ｐ．02

貳、　我們所提供的服務內容…… Ｐ．03

參、　我們目前提供的便民措施…… Ｐ．05

肆、　我們目前積極的作法…… Ｐ．08

伍、　提供給您的陳情及建言管道…… Ｐ．15

陸、　我們的服務保證…… Ｐ．16

柒、　大家相招來作義工…… Ｐ．17

捌、　我們需要您的指正與鼓勵…… Ｐ．18

壹、前言

文山區公所

本區位於臺北盆地之南，瀕臨新店、深坑之下游，三面環山，在東邊山坡地帶，部份闢為茶園、果園、竹林外，大部份為林地，景美溪貫穿本區西流，下游與新店溪匯合，依山面溪，溝澮縱橫，小型商業均自然集中發展在景美溪沿岸的中央狹長盆地，有平疇山岡、森林、廟剎，風景秀美。

區公所所辦理之區政業務與民眾息息相關，更是一種持續性的工作，多年來本所一直承續市府「廉政、明快、主動、親切」的施政目標，秉持著「以民為尊」的精神，並且「設身處地、將心比心」，來思考民眾的需求，在區政的範疇中，舉凡民政、社會、經建、兵役、健保等諸項服務工作，皆以主動、服務、創新的行政結合現代化科技，提供更便捷、更週到的服務，讓每位區民都能得到最高的尊重及最滿意的服務。

因此，在未來除了維持一貫的親民、禮民、便民的服務態度外，亦將致力於建設文山區並且提供民眾更多更方便的服務，未來亦會更加努力，讓文山區的好山、好水、好茶以及好的服務能夠永遠的傳承下去。

貳、我們所提供之服務內容

區公所提供的服務舉凡民政、社會、經建、兵役、健保、調解均與民眾日常生活息息相關，爰就上開業務簡介如下：

民政課

掌理自治行政、選舉、禮俗宗教、慶典活動、環境衛生、公共衛生、義務教育、社會教育、文化、藝文、全民體育、民防及其他有關民政事項。

社會課

掌理社會福利、社會救助、災害救濟、社區發展、人民團體輔導及其他有關社政事項。

經建課

掌理地政、工商、觀光、度量衡、農政、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、國民兵管理、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。

健保課

掌理全民健康保險有關事項：

辦理全民健保第一類〔里鄰長〕、第五類〔低收入戶〕、第六類〔榮民榮眷及榮民遺眷、不屬於第一至第五類之地區人口〕

全民健康保險投保、轉入、轉出、退保、停保、復保及被保險人基本資料變更，全民健康保險對象經濟困難及經濟特殊困難者認定申請事項，全民健康保險 IC 卡資料查詢及更新事項；市民 e 點通網路申辦轉出，通訊地址變更事項。

秘書室

掌理文書、印信、庶務、採購、招標、會議、出納、研考、資訊、法制、公共關係及不屬其他各課室事項。

調解會

本區調解會係由區內具法律知識，素孚信望的地方公正人士所組成，為區民排難解紛，避免訟爭。

本所位置圖



地址：臺北市木柵路三段 220 號
電話（TEL）：(02)29365522
傳真（FAX）：(02)29365036
E-mail：web49000@wmsl.taipei.gov.tw
Address: 9F, No220 Section 3 MuZha Road, Wenshan Dist#116,Taipei City, Taiwan.R.O.C.

參 、 我們目前提供的便民措施

一、發動愛心志工：

設置『愛心服務臺』，以提供全方位之各項服務措施為目標。目前共 60 位(含公民會館)愛心志工，每日輪值本所 1 樓、8 樓及公民會館愛心服務臺。並辦理借用愛心傘、老花眼鏡、愛心寶寶推車、放大鏡、輪椅、嬰兒床，巡迴引導民眾洽公，解說申請案件應備證件，代為填寫申請書表，處理電話諮詢等為民服務工作。

二、櫃檯作業親和化：

人民申請案件業務開放得以電話、通信或傳真方式受理，另設計櫃檯高度為 75 公分高，使民眾能坐著洽辦案件，本所櫃檯服務同仁面對洽公民眾除主動招呼、起身迎賓微笑接待外，並落實雙手遞物，以禮貌親切來服務市民。

三、設置『便民服務區』:

備有開飲機、電腦字幕機、為民服務電腦查詢系統、書報期刊架、書寫桌椅、筆、印臺、複寫紙、申請書表、填寫範例及處理人民申請案件一覽表(標明各業務課申請項目、應繳證件、作業流程、處理天數、申請書表得以本人簽名替代蓋章項目)。

四、巡迴走動服務 ：

每日以 2 小時為單位，由本所同仁排班輪值，為洽公民

眾提供引導諮詢服務，並適時奉上一杯歡沁人心的鐵觀音茶，本所主管巡迴各項服務措施俾使同仁能提供民眾更積極、適時的服務。

五、佈置『民眾閱覽休息區』:

為讓民眾有賓至如歸的感受，設電視機、舒適的桌椅組、各類雜誌、政府宣傳品、配設開飲機、書報架。

六、重視洗手間文化：

配合市府公廁年除提供人性化的服務設施，如女廁加裝警鈴、增設兒童安全座椅、嬰兒更換尿布、殘障廁所加裝拉門、服務鈴，於天花板設閃光警示燈提醒聽障朋友注意及逃生等，並以保持整潔及綠化美化，展現本所事務管理效能。

七、與地方特產『木柵鐵觀音』結合：

本所奉鐵觀音茶，以增加良好的為民服務，並促進發揚本區農業特產，結合良好服務品質的雙贏成果。

八、受理人民陳情案：

人民陳情案採以案件方式列管，每一案件接案後，及依據法規妥善處理或函轉有關單位辦理。如遇迭次陳情案，都經懇談、協調、會勘等方式處理，處理後除函覆陳情人並予以專案建檔，已便隨時查閱追蹤。

九、受理行政革新案：

設置行政革新電子信箱，採個案追蹤列管方式，除專案分類

建檔，並每月陳報研考會。

十、隨時注意輿情反映：

凡報章雜誌媒體報導，有關區政之事項均簡報陳區長核閱後交有關業務課承辦人處理或參考。

十一、提供洽公便民停車場：

（一）於本區行政中心前設置 68 個停車位，其中 2 個殘障車位。

（二）民眾驅車前來本行政中心洽公，週一至週五停車未超過 30 分鐘者予以免收停車費。

十二、調解委員會於每週一至週五上午 9 時 30 分至 11 時 30 分提供法律諮詢服務，由執業律師親自為民眾解答法律問題。

十三、於行政大樓 1 樓入口處設置「行政中心聯合服務小組」，由服務人員實施主動迎賓，提供各樓層業務引導及解說或攙扶老弱傷殘疾行動不便者至洽公單位之服務。

十四、設置「單一櫃檯」綜合受理 31 項業務，使人力運用發揮更大效益，以「一處收件，全程服務」提供來所洽公民眾便捷完善的服務。

肆、 我們目前積極的作法

為配合市府打造一個「網路普及化」、「政府電子化」「臺北市民ｅ點通」的「世界級首都」本所同仁全體動員，共同落實「多用網路、少用馬路」的目標，我們目前正積極推動下列工作項目：

一、本所全球資訊網之建置：

本所網站特色：

生動活潑，簡單明瞭，容易操作，快速顯示網頁，並將文山區特有景觀資源融入網頁中，配合豐富的內容，詳實介紹文山區歷史沿革與各方面現況，區政服務項目分門別類，一目瞭然，方便線上洽公。

便民服務項目：

1. 方便線上洽公：目前獨居老人可透過網站線上通報，獲得必要之協助；並開放大禮堂，區民活動中心及鄰里公園之租借線上申請、義務役在營服役證明書申請、乙種國民兵申請補(換)發證書、僑民僑生申請暫不徵集、調解不成立證明書、全民健康保險第一類、第五類（福保）、第六類（地區人口）保險對象保險，及變更全民健康保險第一類、第五類（福保）、第六類（地區人口）保險對象基本資料，調解不成立證明書申請，可減少來所洽公之次數，節省寶貴時間，另有為造福廣泛區民將陸續開放其他業務供民眾先行線上申請，後補件方式等洽公方式。

2. 答客問(蒐集市民經常詢問，較不清楚或有必要特別說明之問題彙整)。
3. 本所信箱：提供民眾有關區政業務疑惑或建議之溝通管道，本所將即時派專人解答。
4. 市長與民有約之時刻表查詢(市長與民有約之日程表及登記注意事項)。
5. 休閒資源導覽：導覽文山區古蹟及各項休閒資源，包括景美集應廟、指南宮、市立動物園、文山茶香、珍貴老樹、里鄰公園、登山步道、休閒農業等。
6. 最新消息：本所最新訊息公告，如本所新增為民服務項目、本所自辦招標公告、最新人口統計及藝文活動等。
7. 網路資源：可連結市府各單位網站，生活上必需之各相關網站連結及網站搜尋功能，期使本所網站成為最佳入口網站。
8. 目前民眾辦理區、戶政申請案件均需前往，萬一漏帶相關證件即需返家補足再辦，浪費甚多時間、人力，為節省民眾申請時間、避免徒返，於網站上建置各項民眾申請之說明及應備證件。

除了上述之特色外，為貫徹臺北市政府『多用網路、少用馬路』之重要施政方針，本所全球資訊網將不斷增添各項為民服務功能及收集區民生活上所需資訊方便民眾線上查尋，以提升為民服務品質。並安排 3 小時免費上網課程，隨時提供給想學習區民。

二、加強鄰里社區聯網之功能

為使民眾了解個人所居之里鄰活動、地理位置、里辦公處之組織概況及服務功能，除加強里幹事電腦技能，並積極推動鄰里網頁之更新，使民眾能迅速獲得最新資料。

三、區政業務電腦化：

區政業務電腦化」目標在簡化工作流程，減少人員作業負荷，加速案件之處理，提昇為民服務效率；加速推展本市各區公所與本府各相關局處之連線網路，達到資料共享與資訊交流之目的。

(一)區民活動中心管理系統：便於民眾查詢借用狀況，瞭解使用情形。

(二)里鄰長里幹事異動管理：提供政府與民眾之間的溝通管道，擴大服務範圍。

(三)學籍管理系統：

1. 配合教育局作業流程，將現行作業改為全面電腦登錄建檔。
2. 列印入學通知單資料確實迅速，避免人工作業發生遺漏、誤寫情況。
3. 提昇本府便民、效率，提供民眾更快及更好之服務。
4. 節省承辦人員抄寫時間及有效運用人力資源。

(四)宗教查詢系統：

為健全相關資料，將建立所有寺廟、教會、財團法人資料，便於民眾查詢及了解成立宗旨及現行作業流程，以端正社會風氣。

(五)推動政府採購電子領標

為配合政府節能減碳、減少紙張資源之浪費，並推展電子領投標作業，本所採購案件儘量以電子領標作業為之，不另備書面文件。

(六)社會福利管理系統

提供處理社會福利各項申請案資料建檔，審核、查詢之功能，便於整合民眾申請社會福利資訊。

(七)敬老愛殘悠遊卡展期系統

在行政中心聯合服務小組及8樓單一櫃檯處設置敬老愛殘悠遊卡展期櫃檯，利用悠遊卡展期系統提供快速便捷之服務。

(八)中央健保局地區團保系統

單一櫃檯辦理第5類及第6類地區健保人口資料登錄之服務。

(九)戶役政資料管理系統

提供役男基本資料建檔登錄、查詢等服務。

四、區民活動中心管理

（一）繼續提昇區民活動中心服務品質，預計未來 3 年將充實活動中心內部設備，以增進民眾休閒活動內容，充實市民精神生活。

（二）規劃區民活動中心網路線上服務，內容包括區民活動中心各項基本資料，相關法令規定，線上借用活動資訊等，以便利民眾借(使)用。

（三）未來區民活動中心之管理待立法通過後，將朝向委託民間經營為主，逐步運用義工或籌組管理委員會之方式，由地區民眾參與活動中心之經營管理。

（四）增進區民活動中心各項設施之保養維護，對損壞之設施，儘速修復或編列年度預算辦理修繕，以達到完全堪用之程度。

（五）結合地區社團活動，主動規劃舉辦各項藝文研習、展覽、講座等活動，預期達到每一活動中心每日至少舉辦 1 項活動。

五、鄰里公園管理維護

（一）繼續充實及整修鄰里公園、遊憩設施、環境之綠化美化等，以創造人性化之公園活動空間。

（二）繼續辦理民眾認養活動，組織民眾協助成立自發性認養團體或管理委員會，加強與認養人之溝通聯繫以了解其

需求。

(三)建立鄰里公園業務管理系統，提供民眾查詢各鄰里公園之相關資訊，並縮短民眾租(借)用公園時間，由原 10 天縮短為 5 天。

(四)持續辦理綠化美化工作，達到四季花開，處處有鳥影蝶蹤之目標。

(五)鼓勵民眾於公園舉辦各項活動，增加市民休閒活動，促進鄰里情感。

六、區發展特色及公民會館之設置

(一)本所將依據不同發展特色，規劃次分區，以有效運用區政資源，提供市民完善服務。

(二)為活化地區文化、營造地區與社區特色，彰顯區政發展、提昇區民對地方認同，提供市民參與公共生活之場所，強化區級活動空間品質與內涵，利用區內閒置公有資源－木柵國小老校長宿舍，設置公民會館，展現人文史蹟、地方文化及產業特色，並能提供區內重要會議、研習、展演之場所。

(三)公民會館於 91 年 11 月正式起用，已訂定公民會館租借使用須知，及公民會館收費基準表，提供本區區民一個小型的展演與集會場所。

七、協助推動社區環境改造

97 年度協助社區改造案計有木南、萬有 2 號公園、景福 3 座，另於 98 年度先行規劃設計試院、華興等 2 座，99 年度施作完成。

八、強化里辦公處服務功能

里辦公處得代為申請下列案件：

（一）改善民俗各項獎助金申請收件。

（二）臨時工輔助申請收件。

（三）急難救助申請收件。

（四）天然災害救濟申請收件。

（五）殘障手冊申請收件。

（六）中低收入戶老人生活津貼申請收件。

（七）殘障者生活輔助器申請收件。

（八）殘障津貼申請收件。

（九）後備軍人轉免役申請複檢、免役證申請收件。

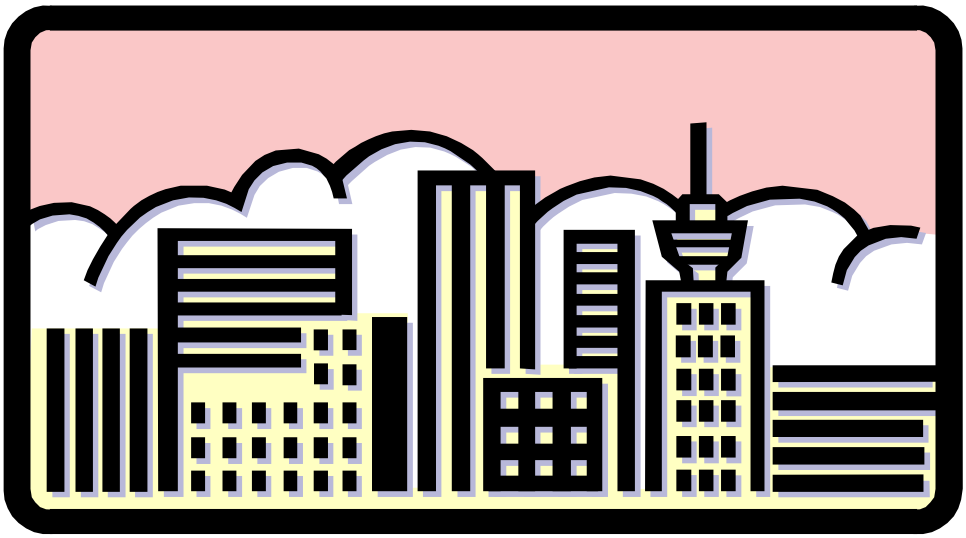
（十）在營軍人家屬急難慰助申請收件。

九、加強公廁整潔維護

持續市府公廁整潔維護運動，除強化本所各公廁（包括區民活動中心、行政大樓）之整潔，另將公廁綠美化，提供民眾舒適的如廁空間及不一樣之感受。

十、推動「免書證免謄本的服務」，加強為民服務

民眾至本所申請臨時工、身心障礙者居家生活補助、育兒補助、中低收入老人生活津貼（限總清查）、後備軍人緩召、無自用農舍證明及農業用電等七項人民申請案件，提供「免書證免謄本的服務」，應備證件中有關戶籍謄本、地政資料及土地使用分區證明等，均由本所代為檢索。



伍 、 提供給您的陳情及建言管道

一、市長與民有約：

「與民有約」為市府「市民主義」施政原則下之一大特色，為使其成效更深入基層，直接與市民面對面溝通，主動發覺問題解決問題，市長與民約排定於本市各區輪流舉辦以具體落實「走動服務」觀念，增進便民服務效能。本區依據民政局排定之日期受理民眾陳情案件，每案均詳實記錄市長裁示之處理機關、內容及相關事宜，避免產生民眾事後質疑市長裁示正確性之問題，於次日派專人送市府研考會辦理、列管、追蹤、考核。

二、市民申訴管道

本府設置市民熱線1999，提供區民反應市政革新、申訴個人意見之管道，市民可利用電話，留下問題與疑難，本所設有專人接聽、處理，並於最短時間內給予滿意的答覆。

三、區長與民有約：

利用各種媒體廣為宣導區長與民有約，民眾對本所有任何應興應革之建議及市政建言，隨時受理並視實際情況邀請相關區級單位列席；每案均一案一卡追蹤列管並將執行情形答覆建言人。

四、多元陳情管道：

為廣泛蒐集民意，本所提供多項建言管道供您表達意見，如您對市(區)政有任何建言或申訴事項，歡迎您將意見告訴我們，並留下您的電話及大名，本所將竭誠為您處理與答覆。

市長信箱網站：https://contact.taipei.gov.tw (由臺北市政府設置)。

區政信箱：web49000@mail.taipei.gov.tw 。

陸、我們的服務保證

如果我們工作人員若因作業疏失而致您的權益受損，區公所將派專人到府或寄送專函表達歉意。

或者是您可以直接到臺北市政府網站『市長信箱』(位址：http：//www.taipei.gov.tw/)中留言，或本所 E-mail 信箱

(web49000@wmsl.taipei.gov.tw)，我們將會即刻為您辦理。

柒、大家相招來做義工

結合社會資源，協助政府服務

我們過去的召募成果：

公園認養義工：陣容約 45 人深入社區認養公園，清潔打掃、植花培木，創造本區美侖美奐的鄰里公園，提供民眾休憩、社區情誼交流的最佳場所。

愛心志工：計約 60 人走入區公所、服務洽公市民，舉凡引導奉茶、諮詢服務、代填書表・・・的服務等，無一不獲得市民喝采。

配合里辦公處資訊化的腳步，未來義工的服務將更廣泛預計里辦公處的人員有里長、鄰長、里幹事外再召募社區中的義工朋友加入行列，提供民眾熱誠的服務，將為民服務的空間從行政中心拓展至各里辦公處甚至於市民的府上，達成市民主義的要求。

各位好朋友、好厝邊，歡迎您加入咱大家的義工行列！有興趣者請洽本所服務電話：29365522 轉 329。

玖、我們需要您的指正與鼓勵

如果您對區公所的服務有任何不滿意，歡迎您告訴我們，我們將虛心接受並儘速處理。如果您有什麼想法或建言，可以提供我們提升本所服務品質，我們也希望您不吝告訴我們。

雖然，我們沒有百萬裝潢，也沒有醇酒美釀，只有溫暖誠摯的心，如果您的到訪，無暇閒話家常，我們將以最快的速度完成您的交代任務。請把我們的優點告訴您的朋友家人：更請不要客氣把缺點告訴我們。

文山區公所！是您的好厝邊。

文山區公所總機暨各課室電話代碼

總機：2936-5522			
課室名稱	分機代碼	直撥電話	傳真電話
區長室	301	2936-0772	2936-4437
副區長室	302	2936-0773	
主任秘書室	303	2936-0775	
民政課	201~255、339		8661-2221
社會課	260~275	2939-6824	2939-2802
經建課	350~359	29367240	2939-2848
兵役課	280~293	2936-3902	8661-6781
健保課	360~366	8661-0520	2936-3575
秘書室	320~335		2936-5036
人事室	312~314	2234-2302	
政風室	309~310	2936-0776	
會計室	306~308	29379774	29379774
調解委員會	202		86611341