臺北市文山區公所
為民服務白皮書

106 年 3 月

目　　次

壹、前言……P.01

貳、我們所提供的服務內容……P.04

參、我們目前提供的便民措施…… P.06

肆、我們目前積極的作法……P.10

伍、提供給您的陳情及建言管道…… P.17

陸、大家相招來作志工……P.18

柒、我們的承諾……P.19

捌、我們需要您的指正與鼓勵……P.20

玖、附錄……P.21

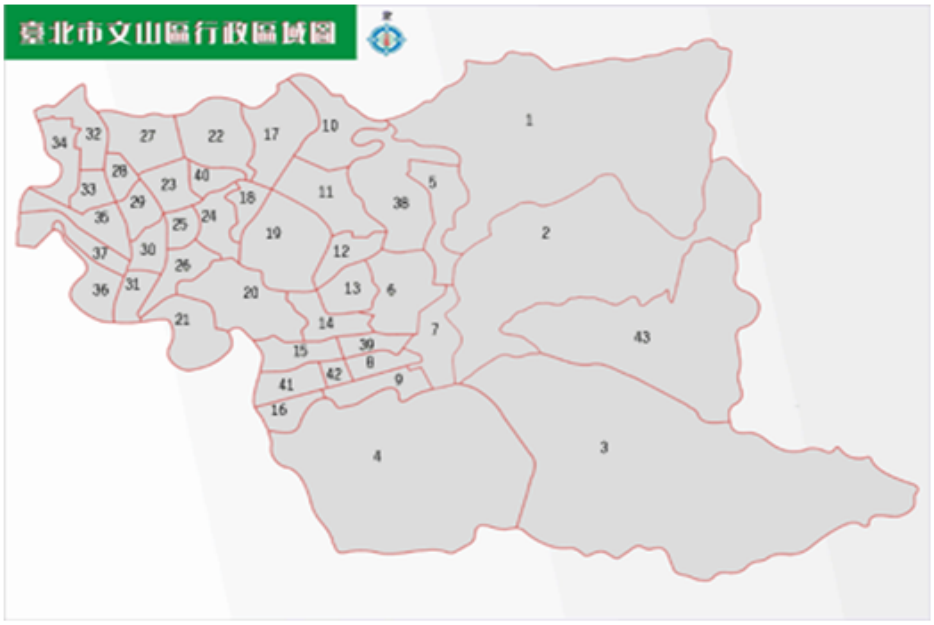
壹、前言

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，有忉疇山岡、森林、廟剎，風景秀美。

區公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，多年來本所承續市府施政目標，秉持著「以民為尊」的精神，並以「同理心」思考民眾需求，在區政的範疇中，舉凡民政、人文、兵役、社會、經建、調解等諸項服務工作，皆以主動、服務、創新的行政結合現代化科技，提供更便捷、更周到的服務，讓每位區民都能得到最高的尊重及最滿意的服務，以建構「**文采豐富．山水有情**」之整體區政形象，打造「**溫馨．快樂．文山城**」之服務團隊，提供優質的服務環境。

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，讓文山區的好山、好水、好茶以及好的服務能夠永遠傳承下去。

臺北市文山區公所行政區域圖



1.博嘉　2.萬興　3.指南
4.老泉　5.萬芳　6.木柵
7.木新　8.順興　9.樟腳
10.興昌　11.興光　12.興家
13.明興　14.明義　15.樟林
16.樟新　17.興泰　18.興業
19.興得　20.華興　21.試院
22.興旺　23.興豐　24.興安
25.興福　26.景東　27.萬盛
28.萬祥　29.萬有　30.景華
31.景行　32.萬年　33.萬隆
34.萬和　35.景仁　36.景美
37.景慶　38.萬美　39.忠順
40.興邦　41.樟文　42.樟樹
43.政大

- 文山區簡介

臺北市政府為健全基本組織，充分發揮區政功能，於民國 79 年 3 月 12 日將原有 16 個行政區調整為 12 個行政區，**本區由景美與木柵兩區合併而成，命名為「文山區」**。

- 本區範圍

本區地處臺北市之南端，東毗新北市深坑區，南鄰新北市新店區，西濱新店溪與新北市永和區相望，北接中正區公館、大安區。

➢ 交通建設

◎隧道為各區之冠：辛亥、莊敬、懷恩、文山、景美及木柵隧道。

◎辛亥聯絡道－敦南遠企商圈。

◎信義快速道路－直抵信義商圈。

◎捷運木柵線、新店線及規劃中捷運環狀線第二階段計畫，四通八達的立體交通網，既可刺激商業發展，也為居民的生活品質及方便性帶來最大利多。

➢ 本所基本服務理念

◎尊重民眾的感受。

◎主動積極了解民眾需求進而給予更多服務。

◎用簡單、清楚的話語說明，讓民眾明瞭我們所提供的服務。

◎同理心對待民眾，如同您希望如何被對待。

◎節省民眾時間，如有特殊原因應解釋延誤理由。

◎用心聆聽，耐心聽民眾的心聲並重視每一個抱怨。

◎言行舉止表現專業素養。

◎同仁之間相互幫忙與協助。

◎共同創造一個溫馨的洽公、辦公環境。

貳、 我們所提供的服務內容

區公所提供的服務舉凡民政、人文、兵役、社會、經建、調解及行政中心洽公環境管理均與民眾日常生活息息相關，爰對上開業務簡介如下：

課室	業　　務　　職　　掌
民政課	掌理自治行政、選舉、里行政、災害防救、區民活動中心經營管理、環境衛生、公共衛生、義務教育、國民體育、民防及其他有關民政事項。
人文課	掌理公民會館、人口政策宣導、新移民生活輔導、文化藝術、社區藝文活動、史蹟文獻、禮俗宗教、慶典活動、祭祀公業、觀光宣導等其他有關人文事項。
兵役課	掌理兵役行政、替代役申請及徵集、役男徵兵處理、短期出境申請、在營軍人及其家屬權益事項、兵役勤務、後備軍人管理、替代役備役管理、國民兵組訓及其他有關役政事項。
社會課	掌理社會福利、社會救助、災害救助、社區發展、以工代賑、人民團體輔導及其他有關社政事項，及辦理全民健康保險第一類（里鄰長）、第五類（低收入戶）、第六類（榮民、榮眷、及榮民遺眷，非第一至五類地區人口）投保、轉入、轉出、退保、停保、復保、被保險人基本資料變更等健保有關之業務。
經建課	參與式預算、公民會館及區民活動中心新建修繕工程、地政、市場、財稅、工商、度量衡、農糧、社區環境改造及其他有關經濟建設事項。
調解會	免費法律諮詢服務、民事事件及刑事告訴乃論事件之調解。
秘書室	推動愛心志工服務、提供便捷、溫馨的洽公環境與便民停車場。

一、服務時間：

◎週一至週五 8：30~12:30，13:30~17:30

（12:30~13:30 仍持續受理各項櫃檯業務）

◎週六、週日及例假日休息。

二、服務地點：

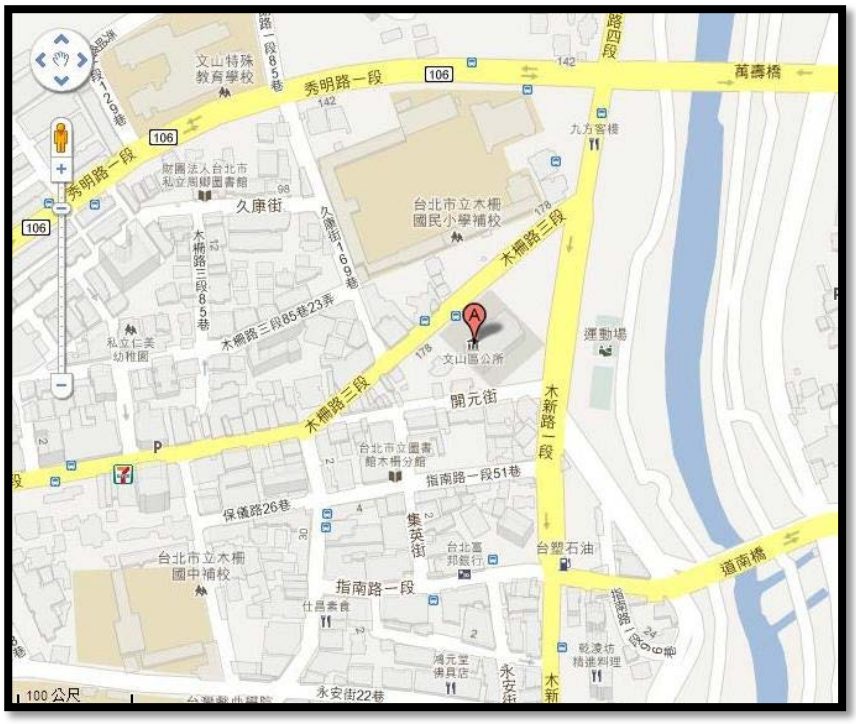
地址：臺北市文山區木柵路 3 段 220 號 8 樓

Address: 8F., No.220, Sec. 3, Muzha Rd., Wenshan Dist., Taipei City 116, Taiwan (R.O.C.)

電話（TEL）:(02)2936-5522

傳真（FAX）:(02)2936-5036

本所位置圖



參、 我們目前提供的便民措施

一、推動愛心志工：

設置『愛心服務臺』，以提供全方位之服務措施為目標。目前約 56 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，辦理愛心傘、老花眼鏡、放大鏡、擴聽器、輪椅、嬰兒床及兒童專用座椅借用，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，提供英語、客語及 1999 手語視訊等為民服務工作。

二、櫃檯作業親民化：

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、電視、影音播放器、民眾上網區、電子血壓計、手機充電器、IP phone1999 專線電話、書報期刊架、書香閱讀區、專案洽談區、書寫桌椅、筆、印臺、申請書表、填寫範例及處理申請案件一覽表(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、設置『博愛櫃檯、博愛專區』：

因應本區人口逐漸高齡化，本所針對年長者、行動不便身障者、懷孕婦女及帶幼兒之洽公民眾設置博愛櫃檯及博愛專區，於好便利櫃檯案件申辦流程中，提供客製化專人服務與專屬的軟硬體設備（放大鏡、老花眼鏡、擴聽器、扶手不易滑動之座椅、放大版書表填寫範例、輪椅、哺乳室引導及各項福利資訊等），給予其體貼、友善之服務。

六、重視洗手間文化：

配合市府公廁提供人性化的服務設施，如設置「無障礙、性別友善廁所」，並於廁所加裝緊急服務鈴、T 字扶手，坐式馬桶並備有坐墊消毒液，隨時保持整潔及綠化美化，展現本所事務管理效能。

七、結合地方特產『木柵鐵觀音』：

本所提供文山區特產—鐵觀音奉茶服務，使洽公民眾有賓至如歸的親切感，更希望藉此發揚本區農業特產，達到雙贏成

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，即依據法規妥善處理或函轉有關單位辦理。如遇迭次陳情案，皆經懇談、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，以便隨時查閱追蹤。

九、受理行政革新案：

設置單一陳情系統，採個案追蹤列管方式，專案分類建檔。

十、隨時注意輿情反映：

凡新聞媒體報導，有關區政之事項均簡報陳區長核閱後交由相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 55 個停車位，其中規畫 2 個殘障車位及 1 個好孕車位。

（二）民眾開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。

（三）夜間提供民眾停車。

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**(限面談諮詢)，由執業律師親自為民眾解答法律問題。

- 服務項目

  民事與工商法律問題之解答、諮詢與建議。

  刑事辯護、告訴等問題之諮詢與建議。

  行政程序、行政訴訟問題之諮詢與建議。

  其他法律、命令疑難問題之諮詢與解答。

  各種訴訟問題之諮詢。

- 服務方式

  現場口頭諮詢（不代擬書狀、意見）。

  現場登記或電話預約（詳洽（02)2936-5522 分機 202 或 340 詢問）。

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、解說及攙扶老弱傷殘疾行動不便者至洽公單位之服務。

十四、設置「好便利櫃檯」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。

十五、自 102 年 12 月 23 日起，民眾至本所洽辦業務，如需繳納「區民活動中心場地使用費」、「農業用地作農業使用證明費」、「檔案閱覽抄錄複製費」及「停車費」等，開放使用悠遊卡繳納規費服務。

肆、 我們目前積極的作法

現今社會隨著網際網路、雲端技術及 3C 產品的普及，各項資訊取得方便，流通快速，公民意識高漲，民眾對政府的期待越來越高，區公所為為民服務的第一線服務機關，舉凡民政、人文、兵役、社會、經建等區政業務皆與民眾息息相關，因此也最能深刻感受到此一趨勢對政府部門帶來的影響。

區公所同時扮演「政策決策者」與「政策執行者」，為強化服務傳遞能力，提升行政效率與效能，本所以主動、服務、創新的精神，結合現代化科技，提供民眾更便捷、更周到的服務，並持續以優質的創新服務水準，展現「顧客導向」的服務型政府。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：

（一）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，以豐富的內容，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。

（二）便民服務項目：

1. 方便線上洽公：開放大禮堂及區民活動中心之租借線上申請、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等洽公方式。

2. 常見問答(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. 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、貓空纜車、文山茶香、珍貴老樹、鄰里公園、登山步道等。

4. 最新消息：本所最新訊息公告，包含本所為民服務項目、本所自辦招標公告、最新人口統計及藝文活動等。

5. 網路資源：提供市府各單位網站、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。

6. 目前民眾辦理區、戶政申請案件多需臨櫃，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，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詢，以提升為民服務品質。

二、加強鄰里社區聯網之功能

為使民眾了解里鄰活動、地理位置、里辦公處組織概況及服務功能，本所里幹事隨時更新鄰里網頁，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；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)里鄰長管理系統：提供更快速的作業流程，以服務本區里鄰長，並達到資訊交流目的。

(三)學籍管理系統：

1. 配合本府教育局作業流程，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。

(四)宗教查詢系統：

為健全宗教相關資料，已建立所有寺廟、教會、財團法人資料庫，便於民眾查詢成立宗旨及現況資料。

(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)敬老愛心悠遊卡展期系統

在行政中心聯合服務小組、臺北市文山區戶政事務所(景美辦事處)及本所 8 樓櫃檯設置敬老愛心悠遊卡展期櫃檯，利用悠遊卡展期系統提供快速便捷之服務。

(八)中央健保署地區團保系統

好便利櫃檯辦理第 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。

(十)臺北市政府公文整合系統融合市民單一陳情系統，提供快速便捷處理市民反映意見及回復的功能與服務。

(十一) 民政局防災通報管理系統：提供災前整備、應變中心人員聯繫名冊、災情通報、登革熱及沙包回收專區等功能，提升防救災工作效率。

(十二) 公民參與網及參與式預算提案管理平台：秉持「開放政府、全民參與」的施政理念，於公民參與網揭露公民參與會議、本府策略地圖及預算概算等相關資訊；參與式預算提案管理平台揭露提案構想、提案歷程、里程碑與辦理情形，便於民眾查詢。

四、區民活動中心管理

(一) 持續提升區民活動中心服務品質，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)區民活動中心已提供網路線上服務，民眾可多利用線上借用區民活動中心舉辦活動。

(三)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。

（四）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、公民會館之設置

（一）為推廣在地文化、營造地區特色、彰顯區政發展、提升區民對地方認同、提供市民參與公共生活之場所及強化區級活動空間品質與內涵，本所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。

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

六、強化里辦公處服務功能

里辦公處得代為申請下列案件：

（一）臨時工輔助申請收件。

（二）急難救助申請收件。

（三）天然災害救濟申請收件。

（四）身心障礙證明申請收件。

（五）中低收入戶老人生活津貼申請收件。

（六）身心障礙者輔助器具費用補助收件。

（七）各項兵役通知書、徵集令送達。

七、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（包括行政大樓、區民活動中心）之整潔，提供民眾舒適的如廁空間。

八、推動「免書證免謄本的服務」

民眾至本所申請臨時工、身心障礙者生活補助、育兒補助、中低收入老人生活津貼、低收入戶、中低收入戶、後備軍人緩召、無自用農舍證明及農業用電等多項人民申請案件，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。

九、檔案開放應用服務，本所除主動辦理檔案開放應用展外，

亦提供民眾申請檔案閱覽，檔案開放應用申請請洽：

(02)2936-5522 分機 334 或各業務承辦人。

伍、提供給您的陳情及建言管道

一、市民申訴管道：

市府設置單一陳情系統，提供市民反應市政革新、申訴個人意見之管道，市民可利用網路、電話、電子郵件、臨櫃等方式，留下問題與疑難，本所設有專人處理，並於最短時間內給予滿意的答覆。

二、多元陳情管道：

為廣泛蒐集民意，本所提供多項建言管道供區民表達意見，區民對市(區)政有任何建言或申訴事項，均可留下電話及大名，本所將竭誠為區民處理與答覆。

- 單一陳情系統：https://hello.gov.taipei/Front/main(由臺北市政府設置)

陸、 大家相招來作志工－結合社會資源，協助政府服務。

我們的召募成果：

一、愛心志工

約 56 人走入區公所服務洽公市民，舉凡引導、奉茶、諮詢、代填書表等服務，無一不獲得市民喝采。(洽詢電話：(02)2936-5522 分機 329)

二、里辦公處志工

本區里辦公處的成員除里長、鄰長、里幹事外，另召募志工朋友加入行列，提供民眾熱誠的服務，將為民服務的空間從行政中心延伸至各里辦公處推動市民主義得和諧社會。(請洽詢各里辦公處)

各位好朋友、好厝邊，歡迎您加入咱大家的志工行列！

柒、我們的承諾

一、永續推動行政革新與精進為民服務工作，並持續改善便民服務措施、服務態度及簡化工作流程，以提供市民優質洽公環境。

二、配合推動臺北市民ｅ點通與免書證、免謄本業務，減少市民交通往返時間，提高行政效率，鼓勵市民多用網路少用馬路。

三、持續推動區政業務電腦化，並且隨時傾聽市民心聲，設置意見箱、單一陳情系統多方蒐集民眾聲音。

四、提供市民便利生活空間，區民活動中心及公民會館提供市民集會、藝文研習…等活動使用，豐富區民的休閒生活。

捌、我們需要您的指正與鼓勵

如果您對本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，臺北市文山區公所是您的好厝邊～

玖、附錄

一、本所總機暨各課室電話代碼

單位名稱	主管或承辦人	分機	傳真
區長室	鄭裕峯	301	29364437
副區長室	于保雲	302	29364437
主任秘書室	黃進能	303	29364437
民政課	左忠文	201	86612221
社會課	劉敏伶	260	29392802
經建課	黃建銘	380	29392848
兵役課	陳柏青	280	86616781
人文課	姜先卿	354	86612221
會計室	廖苑汝	306	29379774
人事室	劉彩琴	312	
政風室	蔡明鴻	309	
調解會	顏永芳	202	86611341
秘書室	高真	320	29365036
總收發	古秀芬	331	29365036
系統管理	盧建宏	434	29365036

二、行政中心各機關電話

樓層	單　位	電　話
十樓	大禮堂	29365522 分機 422
九樓	區長辦公室	29365522 分機 301
	副區長室	29365522 分機 302
	秘書室	29365522 分機 320~335、337~339、434
	檔案室	29365522 分機 333、334、337
	政風室	29365522 分機 309、310
	人事室	29365522 分機 312-314、316
	會計室	29365522 分機 306~308,317~319
	調解會	29365522 分機 202,340-341
八樓	主任秘書室	29365522 分機 303
	服務臺	29365522 分機 200
	里幹事	29365522 分機 217-259
	民政課	29365522 分機 201、203~216
	社會課	29365522 分機 260~276、278~279、360~366
	經建課	29365522 分機 380~390
	兵役課	29365522 分機 280~294
	人文課	29365522 分機 354~359、371
七樓	清潔隊	29363050、29363051
	會議室	29365522 分機 430
五、六樓	國稅局 文山稽徵所	22343833

四樓	稅捐處文山分處	22343518
三樓	文山區健康服務中心	22343501
	文山戶政事務所	29395885
二樓	文山戶政事務所	29395885
一樓	警衛室	29365522 分機 400
	電機房	29365522 分機 402
	文山區健康服務中心	22343501

三、交通方式

- 公車：

  文山行政中心站：237、251、282、298、660、666、679、915、933、棕 3、棕 5、795、1503。

  木柵市場站：236、237、251、282、530、676、679、796、1501、1503、棕 3、棕 6、小 10、小 11。

- 捷運：

  新店線景美站：轉乘 915、660、666、251 文山行政中心下站。

  文湖線木柵站：轉乘 660、666、251、915、282、棕 3、795、679 文山行政中心下站。

- 停車資訊：

  本所附設洽公汽車車位 55 個（含身心障礙汽車車位 2 個、好孕車位 1 個）、身心障礙機車車位 2 個。