

臺中市清水區公所為民服務白皮書

壹、【前言】

區公所為政府機關最基層行政單位之一，平時與一般民眾接觸最為頻繁，站在第一前線，處理民眾事務，其施政之良窳影響政府形象至鉅。且因應現代化社會的急遽變遷，民眾需求多樣化，區公所角色已逐漸由管理執行功能轉化為服務的角色。因此，我們此份「為民服務白皮書」即是以「把人民的小事情當做政府的大事情來做」的施政理念，貫徹「廉能、開放、效率、品質」的施政原則，提昇我們的服務品質，從硬體設備的加強，洽公環境的綠美化乃至各項貼心措施，使您在區公所洽公時有賓至如歸的感受。

貳、【服務內容】

民政課：自治行政、選舉、區級災害防救、區里行政、環境衛生宣導、國民教育體育、殯葬業務、宗教禮俗、祭祀公業、原民、客委業務、協辦民防、守望相助及其他有關民政事項。

社會課：社會行政、社會福利、社會救助、全民健康保險、國民年金、社區發展、社團及其他有關社政事項。

公建課：工商管理、公共工程、水利工程、違章建築之查報、公寓大廈、路燈管理維護、公用事業、公園開闢、綠美化業務、計劃道路、村里道路維護等有關工程及經濟建設事項。

人文課：文化藝術、慶典活動、觀光宣導、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文化及役政事項。

農業課：農業漁牧、農業推廣、糧食、農產運銷、農情調查、林務、協辦動物防疫、生態保育業務、水土保持、地政綜合業務等。

秘書室：廳舍管理、庶務、文書、印信、檔管、資訊、研究發展考核、志工、法制、調解等事項。

參、【便民措施】

一、硬體服務部份：

- 1、設置身心障礙者斜坡道、電梯及專用廁所，並於1樓門口設有愛心服務鈴，提供身心障礙朋友貼心服務。
- 2、降低服務櫃台高度，提供舒適服務環境。
- 3、二樓中庭提供民眾休息區，備有休閒沙發座椅、書報雜誌供民眾洽公小

憩時使用。

- 4、提供老花眼鏡及輪椅方便民眾使用。
- 5、綠化及美化辦公場所，提供賞心悅目的洽公環境。
- 6、提供衛生安全飲水機，貼心洽公區民使用。
- 7、設置 iTAIWAN 無線網路服務。
- 8、AED「自動體外心臟電擊去顫器」設置裝備。
- 9、提供溫馨的哺集乳室，方便洽公媽咪使用。

二、軟體服務部份：

- 1、加強服務台功能，招募 30 位志工提供親切的諮詢與引導服務。
- 2、配合綜合所得稅申報受理期間，設立收件專用窗口，提供申報書表及代收件服務。
- 3、實施線上申辦作業，提昇服務效率。
- 4、聘任法律扶助顧問於每週二下午 2 時~5 時（每場次 3 小時），於本所四樓法律諮詢室提供免費法律諮詢服務。
- 5、關懷獨居老人，每月前往探視當月生日之老人，並致贈「大人袋」傳遞溫情。

肆、【建言諮詢管道】

一、如對本所服務有不滿意或有區政問題需服務時者，我們竭誠歡迎您利用下列途徑提供您寶貴的意見及建議：

- 1、服務電話：04-26270151
- 2、服務傳真：04-26270162
- 3、服務地址：臺中市清水區鎮政路 101 號
- 4、本所全球資訊網：<http://www.qingshui.taichung.gov.tw/>
- 5、民眾意見信箱：

<http://www.qingshui.taichung.gov.tw/sp.asp?xdurl=contactus/contactus.asp&mp=159010&ctNode=6514>

二、為求區政業務以民眾福祉為依歸，本所亦以下列方式蒐集民意：

- 1、主動蒐集新聞及民眾意見，並確實依相關規定儘速處理。
- 2、加強人民陳情案件處理品質，嚴格管制處理流程。
- 3、主管人員深入基層、了解民需，儘速協助解決。
- 4、多樣化的溝通管道，您可利用里鄰幹部集會，如里長業務聯繫會報、里鄰長研習會、社區理事長及幹部聯繫會報等方式反映您的意見。

伍、【服務保證】

本所秉持積極熱忱、以客為尊精神，以服務代替管理，提供親切有禮的服務，是我們保證的服務。

- 1、工作同仁以尊重、有禮的服務精神，提供所有區民親切友善的服務。
- 2、當您需要相關資訊與協助時，我們將提供最詳細、最完整的訊息。
- 3、我們歡迎您共同參與，提供您的寶貴意見，不論是對區政興革或服務品質；當您提出陳情或建議時，我們將以簡明易懂的文字即時回應。
- 4、您可透過本所網站、粉絲專頁查詢我們的服務，亦可透過意見信箱反映您的寶貴意見。且以 LED 電子看板主動提供豐富多元的政令資訊。

陸、【我們的期許與未來願景】

一、我們的期許

為民服務是持續性的工作，民眾的參與、回響與鼓勵，是做為本所全體員工往前邁進的動力，我們竭誠歡迎大家一起來關心區政建設。如果對本所服務有任何不滿意歡迎你告訴我們，我們將虛心接受並且儘速處理。如果你有何想法或革新建言，也可提供我們參考改進，我們將擁保一顆誠摯的心及親切和藹的態度為你服務。我們將積極落實走動式服務，切實掌握民意動脈，滿足區民的需求。

二、未來願景

- 1、朝向區政業務電子化，簡化作業流程，導入企業的電子商務概念，積極推動線上服務，讓民眾在家就能滿足其需求，讓民眾常用網路，少走馬路，落實迅速便捷的服務。
- 2、持續推動基層建設，改善區民居住環境，提供優質之生活空間。
- 3、加強與里鄰基層的夥伴關係，協助推行政令、敦親睦鄰、守望相助，維護居民生活品質。
- 4、落實社區發展，凝聚民眾社區意識，以輔導、協助及溝通方式，整合民間資源，推展社區工作。
- 5、更細膩照顧弱勢區民，建立鄰里通報區急難救助系統，以縮短申辦等候時間，加強社會救助及福利受理之效能。
- 6、透過 SWOT 行銷分析，推出亮點觀光計畫，繼之以複合式的文創觀光規劃，提升觀光經濟效益。