

提升為民服務品質之道— 探討里幹事重視民情輿情



| 研 究 員 | |
|-------------------------------------|------------------------------|
| 單 位 | 臺中市西屯區公所民政課 |
| 職 稱 姓 名 | 里幹事 陳木成 |
| 研 究 日 期 | 95 年 5 月 10 日 至 95 年 9 月 5 日 |
| 報 送 (核 轉) 單 位 及 發 文 日 期 文 號 | |

目 錄

| | |
|--|----|
| 第一章、緒論 | 4 |
| 第一節、研究動機..... | 4 |
| 第二節、全面品質管理(Total Quality Management, TQM) 理念的沿革及意涵..... | 5 |
| 第三節、如何落實全面品質管..... | 6 |
| 第四節、提升服務品質的目標..... | 7 |
| 第二章、服務品質提升方法與過程 | 7 |
| 第一節、檢討服務領域研採企業作法..... | 7 |
| 第二節、便捷行政程序縮短等候時..... | 7 |
| 第三節、塑造親切環境樹立服務形..... | 8 |
| 第四節、重視民情輿情主動溝通協調..... | 8 |
| 第五節、結合民間資源協助公共服務..... | 8 |
| 第三章、里幹事重視民情輿情的具體作法 | 9 |
| 第一節、設置里民信箱..... | 9 |
| 第二節、里長與民有約時間..... | 9 |
| 第三節、廣設「單一窗口服務櫃台」據點..... | 9 |
| 第四節、定期實施民眾滿意度調查..... | 10 |
| 第五章、結論 | 14 |
| 參考文獻..... | 14 |

內 容 摘 要

(一) 提升為民服務品質之道研究緣起與目的

鑒於社會環境、民眾生活型態及對政府的要求急遽變遷，各級政府單位行政效率及服務品質，要如何超越現階段作法，已成為各機關最首要也最具挑戰任務，各鄉鎮市區公所均有村里幹事之編制來配合政府深入基層，直接接觸民眾來執行政府各項行政措施及政令宣導，因此里幹事在面對基層民眾時，如何傾聽民眾聲音，重視民眾意見，進而提供多樣化的為民服務工作，可供身為里幹事需認真探討的議題。政府部門推行政策的過程中，即須注重所產出的政策能否符合民眾的願望，並且有效地將民眾的需支及意願轉變成具體的決策與作為，對民眾的各種基本需要，作合理公平分配，達成高品質的為民服務，從而獲得民眾對政府更高度的支持，建構優質化的全能政府。

(二) 提升為民服務品質之道研究方法與過程

藉由基層里幹事服務承辦業務，直接第一線與民眾面對面接觸，進而分析民怨的產生，檢討改善，以提升為民服務品質及整體效能，其方法與途徑如下：

(一)、**設置里民信箱**：強化民眾與政府溝通之管道，民眾電話與郵寄信函及電子 e-mail，無論民眾運用何種途徑，應被重視與妥處，以「民眾的小事就是政府的大事」為依歸。提升民眾對政府的信心，並抽出時間加強與民眾互動、溝通，以瞭解民眾之感受，以提升品質與績效。

(二)、**里長與民有約時間**：每週或每月排定固定時間與民眾面對面接觸，接受民眾陳情，為加強處理人民陳情案件之效率與品質，依據市府訂定陳情案件作業要點，明定處理期限，並要求確實遵守保密規定，避免陳情資料外洩，同時嚴格實施全程管制專案列管，定期檢討分析，以提升品質與績效。

(三)、**廣設「單一窗口服務櫃台」據點**：在於擴大服務里民，延伸服務據點，簡化行政流程，落實單一窗口「一處收件，全程服務」之效能，並免除洽公民眾奔波勞頓之苦，提供以客為尊，隨到隨辦，效率便捷的服務，以提升服務品質與效能。

(四)、**定期實施民眾滿意度調查**：為能讓里民共同來檢視政府的施政品質與效能，也因此，重視民情輿情，民眾的滿意度便為各項施政的基礎與改進的方向，於對外各個服務據點設有滿意度調查意見箱，定期彙整分析改善，不斷朝「親民」、「便捷」的方向努力，讓民眾更加滿意。

(三) 提升為民服務品質之道研究發現與建議

重視民情輿情，傾聽民眾的聲音，以求新求變及主動出擊之精神，來簡化各項服務流程，儘速回應民眾提出之意見，滿足民眾需求，進而防止民怨發生，並以同理心、視民如親般站在民眾立場來思考便民服務措施，在第一時間為民眾解決問題，建立以客為尊及服務績效為導向的優質政府，為提升服務品質最根本做法。

提升為民服務品質之道

第一章、緒論

「為民服務」，廣義而言，指「政府的一切作為，都應為民服務，使大多數的人民得到最大福利。」；狹義的「為民服務」則是「政府經由檢討修訂法規、簡化行政程序、運用科技資訊、提供便捷服務、改善服務環境等作為，來滿足民眾需求，達成民眾的期望，並為民眾謀最大福祉。」其內涵包括內部的「提高行政效率」與外部的「改善服務環境」二個層面，而「行政效率」與「服務環境」是互為表裏的，經內部的行政管理，提高效率，提升品質，再藉由公務人員經由外部的「服務環境」形之於外，提供民眾服務。

行政院自民國八十二年起推動「行政革新方案」，提出「便民」、「廉潔」與「效能」三大要求，其中便民項中之「加強為民服務」亦列為重點要求，每年規劃應推動的實施要項，責成各機關切實辦理，導引各行政人員以革新的作為、革心的態度，確實朝向建立以顧客為導向的服務性政府邁進，實施以來已有相當成效。惟值此為民服務事務日趨多元化、複雜化，民眾對於政府施政的期望日益殷切，對於服務品質的期許日益提升，各國政府競相標榜競爭實力之際，我政府各機關應以更迫切的行動、高效能的服務、高水準的品質，加速各項改革行動。為期全體公務員，群策群力，全員參與，行政院爰將「行政革新方案」中「加強為民服務」部分，全盤檢討，採行新作法，注入企業界普遍採行的「全面品質管理」概念，以「全面檢討改進服務品質」、「建立顧客為導向的服務」、「結合社會資源協助政府提供服務」為內涵，加以強化後，研擬完成「全面提升服務品質方案」，要求各機關及行政人員全力執行。為因應世界趨勢、國內政經變遷需求，從組織調整及服務改造等層面，以前瞻性的視野，分析政府機關進行組織改造的成效，診斷問題之所在，並探求改革的新方向與作法，期整合各機關實務界豐富的經驗，真正達到提升政府施政績效的理想。

第一節、研究動機

「e政府時代的來臨」，必須知道誰是我們需服務的對象，瞭解顧客需求，傾聽顧客聲音與需求，提供顧客所要的產品與服務，對提供的服務對顧客進行滿意度的瞭解，進而對提供服務提出改進，使機關持續獲得顧客的滿意與信賴，並超越顧客的期望。政府是最大的服務業，民眾感受到的服務，是民眾對政府施政滿意最直接的指標，而提供服務的我們，在思維上，不僅要知道如何做好為民服務工作，還要從觀念上知道為什麼要做好為民服務工作，更需要知道如何展現機關的服務成果。

企業性政府是由目標、使命所領導的，而不是由法令規章所趨使。它們把人民尊為顧客，提供多種服務；它們預防問題的發生，未雨綢繆，而不是事發之後才補救；它們也致力賺錢，而不是一味花錢；它們也分權，採取參與式的管理。企業性政府著重市場機能的運作，而不是官僚體系；企業性政府不僅著重提供公共服務，也重視引領所有的部門（公家、民間、和自願性團體），來解決社會問題。環顧國內新舊交替的衝突，在種種改變的衝擊下，我們如何調適腳步、心態及標準。在這充滿挑戰與機會的時刻，能以新眼光、新觀念來服務民眾，重建政府的「企業化公務人員」。事在人為一塑造未來的，是我們自己；

為未來負責的，也是我們自己。發揮政府的企業精神，在政府的體制及運作之中，能夠創發革新理念，並將此種革新理念設計成具體的方案，付諸實際行動，持續性從事構思設計和執行革新理念。在政府部門內，從事構思設計和執行革新理念，即可視為流程改造，流程改造為一種有效改善組織績效的管理技術，流程的型塑與重新設計，以便在運作、服務層次、工作完成時間和品質創作，以及員工對服務與組織目標的責任等方面，能夠達成重要且快速的改善成效。同時為達成公共部門目標，也必須依賴「流程再造」將功能性分化與垂直式組織結構，轉變成為水平式或流程式組織結構，方能真正達到改善組織績效的目標，對於品質、服務、時效、顧客滿意的需求，公務部門必須重新思考與設計作業流程，提供給民眾更便捷的服務措施，才能真正提升服務品質。

第二節、全面品質管理(Total Quality Management, TQM)理念的沿革及意涵

全面(全方位)品質管理原為生產製造業的管理哲學，其理念發軔於一九四〇年代末葉，由眾多的管理學者結合文化的相關概念、理論架構及工作實務，歷經約三十年之時間凝聚而成，其理論雖萌芽於美國，卻在日本生根，展現其適用性及成效，現在則推廣運用到各類組織。全面品質管理理念所共同強調的基本原則有下列三點：（一）以客為尊：「提升服務品質，滿足顧客需求」，乃全面品質管理的首要之務。品質之良窳決定於顧客的滿意度，而顧客的滿意度亦為組織永續經營之要件，其具體的作法是針對顧客的需求，設計、提供理想的產品與服務，主要措施包括加強與顧客的直接互動(如設立便捷之申訴管道)及蒐集資訊(如機關透過問卷調查、實地訪查或舉辦座談會等方式，以瞭解外在顧客要為民眾及內在顧客要為員工之需求)以瞭解顧客的期望，再將所得之資訊(客觀之事實及數據)在組織內部廣為流傳，作為決策及管理之參考，以制定符合顧客需求之政策。

學者 Peters (1994) 曾提出落實以客為尊實施步驟：

1. 確認顧客：

首先必須確認誰是顧客。確定顧客的定性有助於掌握顧客的需求。原則上，凡是與行政人員所提供的產品或服務直接相關的人員都可昇為顧客。

2. 確認顧客需求：

進一步確認不同的顧客、族群需要有何種特定的服務及需求，以及顧客對目前服務的評價如何；未來新世代族群的需求亦應審視。

3. 營造顧客關係：

在確認顧客需求後，應建立與顧客制度化的溝通管道，並設立服務的指標 (bench marking)，以作為日後績效評估之準繩。

4. 員工的訓練：

讓直接面對顧客的員工，重新加以訓練，以因應新的服務要求。積極讓員工參與管理，以達到「有滿意的員工方有滿意的顧客」的境況。

5. 建立回饋系統：

回饋系統的建立與消息的掌握，方能讓員工瞭解他的服務是否滿足顧客需求。並藉以導正偏差的方向，這是一個永續經營的過程。

(二) 持續改善：全面品質管理堅持須「經常檢驗技術程序與行政手續」以尋求更好的改善品質之方法。機關內部為求品質之劃一，必須訂定「標準化」之作業流程，如行政機關內部之管理規則或作業手則等，但仍須「主動積極」持續的檢討，以期縮短時程或改進不合時宜、不便民之行政手續，提升服務品質。蓋「意外的驚喜」所造成的經濟效益遠勝過「事前的期待」⁴¹

(三) 團隊精神：機關內部各相關單位之設置，主要是基於「相互協調合作」、「有效運用資源」之考量而來，如各單位堅持「本位主義」，則整體系統勢必無法有效運用，造成資源的浪費，故各機關應建立「團隊精神」，以「全員參與」之方式，設計「利益共享」的解決方案，來克服及超越層級節制與部門分工的藩籬，共同分享工作責任與工作成果

第三節、如何落實全面品質管理

推行全面品質管理，其成功之重要因素，因與「高階主管的管理理念」、「執行的策略計畫」、「組織的結構」、「教育訓練」、「人員的參與」、「流程管理與系統」及「品質技術與手法」等有關，然其最主要之關鍵則為「機關首長的決心」。

至於如何展現「首長的決心」，首先，個人管見以為「為政不在多言」，領導的藝術在於「沉默」，但此非單純的沉默，應如「維摩一默響如雷」般，在沉默中飛躍，亦即「坐而言，不如起而行」。首長應以身作則，全面參與機關有關提升服務品質之計畫與執行，並身體力行，不斷吸收新知，求新求變；否則「自己說的是一套，作的又是一套」，必然無法獲得機關同仁的認同與支持，甚至認為只是在「作秀」或「應付」，若然，則再好的理念或計畫，必將流於「口號」，所有的心血終將「付諸流水」，而毫無成效。

其次，應厲行「責任制」，從實考核，信賞必罰。所謂「人性化」的管理，個人以為應從瞭解人性著手，以建立管理之機制。蓋「好逸惡勞」、「趨利避害」乃人之天性，苟無健全且確實之研考措施及迅速且果決之獎懲制度，甚至有云：「苦幹實幹撤職查辦，東混西混一帆風順」，則勢必無法提升士氣，改革之成效亦必大打折扣，惟依個人從事公務生涯所見，此為政府部門最弱之一環。其實公務機關中存在為數不少的「呆人」與「冗員」，但每年公務員中除因涉及刑事不法而被淘汰者幾稀，且上開人員非為所謂「皇親國戚」，即是「惡人谷之惡人」，而首長或主管多屬「鄉愿」不敢得罪，以致這些人「每天穿甲水水(穿的很漂亮)，等待領薪水」；再以年終考績為例，多數主管因無法全部皆打甲等，又為免發生所謂「擺不平」之情形，故每年之年終考績每以「輪流

考甲等」之分贓方式為之，則所有之考核均流於形式；此等現象不除，欲求達成全面品質提升，無異「緣木求魚」。

第四節、提升服務品質的目標

推動「**建構一個公民參與、安全無虞、福利照顧、服務便捷與永續發展的優質生活環境，成為真心關懷民眾的守護者。**」之施政願景。最終目標為：

- 一、建立親和性政府－視民如親、提供禮貌服務。
- 二、建立企業性政府－簡政便民、確立效能指標。
- 三、建立服務性政府－顧客至上、以民意為導向。

第二章、提升服務品質方法與過程：

面對講求品質、速度與創新的時代，政府體系必須轉換團隊體質與運作模式，從外在的組織結構，到內在的組織運作文化，都需要進行適度的改造，進而創造一個充滿活力、朝氣、挑戰的優質體制，期以提升團隊競爭力。為民服務的內容包括三個層面將從以下方法來探討：

第一節、檢討服務領域研採企業作法

隨著時代的演變，民眾的需求不一樣了，機關與機關之間也有競爭，貴機關雖然已有相當良好的服務設施，仍可以參採民間企業的優良做法，從顧客需求的觀點出發，更多的創新，讓顧客對我們的滿意度更加地提高。

例如，區公所找里長結合社區民眾，將社區角落加以整修美化，因為他們認為所謂環保，不是只有去清髒的東西，也可以把環境作一美化，由此例可知，

服務的領域不是固定的，可以由我們的創意創造出更新的作法。為民服務工作是很現實的，不要把研究發展停留在理論上，實際上看得到的，數得出來的，這才重要，花一點小心思，滿意的程度馬上就不一樣了。

第二節、便捷行政程序 縮短等候時間

等候時間的長短是民眾看待政府服務工作的重要指標，尤其是第一線服務的里幹事，便捷行政程序，除了節省民眾的時間之外，還可能產生更大的效益，例如關稅局的通關自動化，雖然只是一個程序上的便捷，時程的縮短，但真正引發的影響，卻是國際商業的競爭，因為通關的自動化，才使得 UPS 願意來台灣投資，也因此帶來更多的訂單，這是當初

推動時未曾想到的。因此，大家不要小看行政程序的便捷，它帶動的是整體的競爭力。

第三節、塑造親切環境 樹立服務形象

充實、更新各項服務設備及服務措施，並綠化、美化服務環境；選派適當人員擔任第一線服務工作，推行走動式管理及服務；規劃開放機關公用設施，提供民眾休閒、公益活動使用；定期及不定期辦理服務品質、服務態度考核及測試，針對缺失，切實檢討改進等等。由於服務形象應為各機關應具備之基本條件，機關的服務形象，仍是各機關應追求的目標，並且應該恆久維持。

以西屯區公所為例，里幹事早上於區公所集體辦公，下午則需到里裡服務下午若有里民來公所洽公，恐讓里民撲空，造成民怨，因此排定里幹事輪值，遇有該里幹事外出下鄉服務，則由值班人員代為受理服務，以樹立本所服務形象，服務里民。

第四節、重視民情輿情主動溝通協調

邀請團體、學者、專家及相關人士共同參與政策措施或服務事項的規劃、研訂；善用傳播媒體及各種公聽會、說明會，宣導政府各項施政措施及執行成效；定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；隨時瞭解民眾日常疾苦，即時表達關切慰問；選擇重點服務措施，承諾預期達成的服務標準及革新作法，編訂「為民服務白皮書」；廣開民眾建言管道，重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎、儘速處理。在處理民眾的陳情案時，尤其應針對民眾所質疑或詢問的事項，依據主管法令給予具體答復，使民眾能充分了解其訴求與法規之關係；依據法令答復的目的，一方面有助於紓解民眾疑慮，一方面更能減少因誤解而生的反復陳情。

第五節、結合民間資源協助公共服務

現在政府組織的人力、經費預算因為國家財政的短絀不可能增加，因此志工、義工的運用是一個結合民間資源非常好的途徑，例如，用一些小小的經費與社區書畫協會相結合，去辦個攝影比賽，將比賽得獎作品掛在服務場所，讓社區民眾有參與感，對這機關有認同感，服務場所不再那麼的冷硬，具有文化氣息，讓人有溫暖的感覺，也塑造了一個親切的服務環境。民間團體力量的運用，對於整個危機處理上是很有幫助的，如 921 地震、八掌溪事件，如果能充分地運用民間的力量，很多事情都可以迎刃而解。在公共服務部分，現在學校推動環保小天使，讓小朋友從小就知道要如何對社區提供服務，連中學生在課程裏也排有公共服務時間，以養成其奉獻

的心；從各種民間力量的運用，投注到公益活動上，也是一個很好的政府服務的提供。

第三章里幹事重視民情與情的具體作法

籍由基層里幹事服務承辦業務，直接第一線與民眾面對面接觸，進而分析民怨的產生，檢討改善，以提升為民服務品質及整體效能，其方法與途徑如下：

第一節、設置里民信箱

強化民眾與政府溝通之管道，民眾電話與郵寄信函及電子 e-mail，無論民眾運用何種途徑，應被重視與妥處，以「民眾的小事就是政府的大事」為依歸。提升民眾對政府的信心，並抽出時間加強與民眾互動、溝通，以瞭解民眾之感受，以提升品質與績效。

第二節、里長與民有約時間：

每週或每月排定固定時間與民眾面對面接觸，接受民眾陳情，為加強處理人民陳情案件之效率與品質，依據市府訂定陳情案件作業要點，明定處理期限，並要求確實遵守保密規定，避免陳情資料外洩，同時嚴格實施全程管制專案列管，定期檢討分析，以提升品質與績效。

第三節、廣設「單一窗口服務櫃台」據點：

在於擴大服務里民，延伸服務據點，簡化行政流程，落實單一窗口「一處收件，全程服務」之效能，並免除洽公民眾奔波勞頓之苦，提供以客為尊，隨到隨辦，效率便捷的服務，以提升服務品質與效能。單一窗口化服務原則

(1) 一處多件，全程服務

這是單一窗口化服務基本要求，可減少民眾奔走於好幾個單位中，無所適從。

(2) 一件補件原則

清楚訂定文件及補件要求，以免民眾多次補件，延誤、浪費時間。

(3) 標準工作時間訂定

「單一窗口作業」需要訂定每一項工作的標準作業時間，並公佈使得民眾能酌以參考瞭解。

(4) 提供良好服務

單一窗口化作業不僅要提供品質良好的態度，更要請求良好的服務態度。

(5) 中午不休息 為使民眾洽公便利，服務窗口在午休時也能，使利用午休洽公民眾得到便利服務。

單一窗口化服務的配合措施

為便「單一窗口化服務」獲得落得落實

(1) 組織與事業的整合：

單一窗口化服務往往會涉及不同單位須加以調整，將多種事權彙整在一個單位下，以提供民眾一元整服務。其次，層級的陳核，亦應簡化及充份授權，為監督及執行二級。亦即為求得單一窗口化服務，組織垂直及水平的重整及公文的流程應加以簡化。

(2) 法規鬆綁及逐級授權

現有僵化的法規應加以檢討修正，並加強分層負責與逐級授權，以向民眾提供完整服務。

(3) 電子化政府

電子化政府是實施單一窗口化服務的良好環境，繼續推展政府的電子化，並強化整合各部門的軟體，使其能互相連線，則可減少民眾的時間與人力。

(4) 推行禮貌運動

單一窗口化服務乃是顧客導向服務的執行方式之一，單一窗口強調對外界環境的迅速回應及內部環境的分區合作。單一窗口須運用高科技工具、簡便的流程，特別是高素質的人力資源及服務態度，方能達到預設目標。

第四節、定期實施民眾滿意度調查：

為能讓里民共同來檢視政府的施政品質與效能，也因此，重視民情輿情，民眾的滿意度便為各項施政的基礎與改進的方向，於對外各個服務據點設有滿意度調查意見箱，定期彙整分析改善，不斷朝「親民」、「便捷」的方向努

力，讓民眾更加滿意。本所每年均對不特定洽公民眾需求填寫意見調查問卷如下：

台中市西屯區市民對社會福利措施需求意見調查問卷

您好！這裡是台中市西屯區公所民意調查中心，為了瞭解民眾對社會福利措施的意見與需求，以作為日後推動社會福利服務工作之參考，想請您花五至十分鐘的時間接受我們的訪問，謝謝您，敬祝身體健康，事事如意。
台中市西屯區公所 敬啟

一、請問您居住的地點為：

- 1.西安里 2.至善里 3.西平里 4.西墩里 5.潮洋里 6.龍潭里 7.惠來里
8.上石里 9.上安里 10.上德里 11.逢甲里
12.逢福里 13.鵬程里 14.何厝里 15.何明里 16.何南里 17.何成里 18.何安里
19.何仁里 20.何德里 21.何福里 22.何源里 23.大河里 24.大石里
25.大福里 26.大鵬里 27.港尾里 28.廣福里 29.林厝里 30.永安里
31.福安里 32.福雅里 33.福林里 34.福瑞里 35.福聯里 36.福和里 37.福中里
38.福恩里 39.協和里

二、請問您的年齡為？

- 1.未滿20歲 2.20~29歲 3.30~39歲 4.40~49歲 5.50~59歲 6.60歲以上

回答1者，結束訪問；其餘續答。

三、如果您家中有需要長期照顧者（年長者、生病無法自理者、身心障礙者），您認為最好的照顧方式為？

- 1.機構式照顧（如安養機構、養護機構、長期照護機構）2.社區式照顧（如老人日託中心、居家服務）
3.家庭式照顧（如家人照顧、僱人照顧、親戚朋友照顧）4.其他，請說明_____
99.不知道/無意見/拒答

四、您認為目前長期照護機構有哪些問題亟需解決？

- 1.專業人力不足（如醫師、護士、看護工等）2.缺乏相關機構配合 3.設置地點太偏僻、交通不方便 4.機構設備不完善
5.補助經費缺乏 6.機構數不足 7.其他，請說明_____
99.不知道/無意見/拒答

五、請問您認為您居住的社區中需要加強的老人福利措施為何？

依序選答二項，主要為_____，次要為_____

- 1.日間托老或臨老托顧服務 2.老人送餐服務 3.居家照護服務（如協助整理家務、文書服務、陪同就醫、關懷問安等）
4.老人電話問安服務（如提供社會福利、市內所辦活動之諮詢及問候近況等）
5.老人休閒娛樂活動（例如卡拉ok、槌球活動、太極拳、香功等） 6.老人大學或長青學苑
7.設置獨居老人緊急救援生命連線服務（如發生緊急事故可馬上處理） 8.受虐老人保護專線 9.醫療與照護費用之補助

- 10.生活扶助（如老人生活津貼） 11.心理諮商輔導 12.法律扶助 13.其他，請說明_____ 99.不知道/無意見/拒答

六、您認為您所居住的社區最需要加強的兒童及少年福利措施為何？

依序選答二項，主要為_____，次要為_____

- 1.臨時寄託照顧 2.兒童及少年安全維護教育 3.受虐兒童及少年保護、安置
 4.生活補助 5.就學（托育）費用補助 6.心理諮商輔導 7.偏差行為矯正輔導
 8.兒少關懷中心（如公設民營向陽中途之家） 9.普設托兒機構
 10.衛生保健與醫療服務 11.兒童發展評估服務 12.親子教育及研習活動
13.其他，請說明_____ 99. 不知道/無意見/拒答

七、您認為您居住的社區最需要加強的婦女福利措施為何？

依序選答二項，主要為_____，次要為_____

- 1.婦女安全維護（如教防身術、安全講習等） 2.婦女福利服務中心設置 3.辦理幸福家庭講座
 4.婦女成長活動研習 5.婦女工作權的保障 6.特殊境遇婦女生活扶助(如單親、受虐婦女)
 7.心理諮商輔導 8.就業輔導及職業訓練
 9.性侵害及家暴防治中心設置 10.外籍配偶生活輔導 11.其他，請說明_____ 99. 不知道/無意見/拒答

八、您認為您居住的社區最需要加強的身心障礙（殘障）者福利措施為何？

依序選答二項，主要為_____，次要為_____

- 1.居家照護服務（如協助整理家務、文書服務、陪同就醫、關懷問安等）
 2.電話問安服務（如提供社會福利、市內所辦活動之諮詢及問候近況等） 3.營養餐食送餐服務
 4.就業輔導及職業訓練 5.心理諮商輔導 6.創業貸款
 7.衛生保健與醫療復健服務 8.生活補助器具補助
 9.無障礙空間與生活環境建置 10.教養機構之設置 11.法律諮詢服務
 12.生活扶助 13.其他，請說明_____ 99. 不知道/無意見/拒答

九、您認為本市最需要加強的社會救助措施為何？

依序選答二項，主要為_____，次要為_____

- 1.每月家庭生活費補助 2.喪葬救助 3.醫療救助 4.災害救助 5.行旅人救助
 6.托育補助 7.健保費補助 8.低收入戶租金補助 9.低收入戶自有房屋修繕補助
 10.學雜費補助 11.弱勢戶脫貧方案 12.老人額外生活津貼
 13.老人重病住院看護服務 14.殘障者或精神病患額外生活津貼 15.心理諮商輔導
 16.無依老人、殘障者在宅服務 17.無依老人、殘障者機構收容服務
 18.待產婦額外生活津貼 19.生育補助 20.產婦及嬰兒營養品補助
 21.就業輔導與職業訓練 22.遊民輔導及安置 23.其他，請說明_____ 99. 不知道/無意見/拒答

十、為了提升市民生活品質，請問您認為本市在社會福利方面，最應迅速加強辦理的工作為？

依序選答二項，主要為_____，次要為_____

- 1.性侵害防治 2.家庭暴力防治 3.志願服務工作之推動 4.弱勢族群福利服務
 5.社會救助（低收入戶、急難救助） 6.醫療保健設施與服務 7.老人福利
 8.兒童及少年福利 9.婦女福利 10.身心障礙（殘障）者福利

11. 發展社區照護體系 12. 國民住宅 13. 其他，請說明_____ 99. 不知道/無意見/拒答

十一、您至本所辦理社會福利及救助那些項目：（可複選）

1. 低收入戶 2. 中低收入老人生活津貼 3. 身心障礙生活補助 4. 身心障礙者器具補助 5. 敬老福利生活津貼 6. 失依兒童生活補助 7. 其他

十二、您從何處得知申辦社會福利相關資訊：

1. 醫院 2. 報章雜誌 3. 大眾傳播媒體 4. 親戚朋友 5. 本所宣傳資料得知
6. 網際網路 7. 其他_____。

十三、您上次申請社會福利生活補助時，係何原因無法通過：

1. 全家所得超過最低生活費 2. 全家不動產超過一定標準 3. 全家存款本金超過一定標準 4. 已領有其他社會福利生活補助 5. 其他_____

十四、您對本所提供之無障礙殘障設施（愛心鈴、廁所）是否感到滿意：

1. 非常滿意 2. 滿意 3. 尚可 4. 不滿意 5. 非常不滿意。

十五、您對所辦理的社會福利及救助案件，如應攜帶的證件不全，承辦人員是否能夠一次告知補正？

1. 是（一次列清楚） 2. 二次通知補正內容不一樣 3. 三次以上通知補正，內容都不一樣。

十六、針對本所目前提供各項社會福利業務而言，您覺得下列哪一服務項目做得最好？

1. 低收入戶 2. 中低收入老人生活津貼 3. 身心障礙生活補助 4. 身心障礙者器具補助 5. 敬老福利生活津貼 6. 失依兒童生活補助 7. 其他

十七、您對本所社會福利及救助案件的承辦人員對業務上的服務態度覺得：

1. 非常滿意 2. 滿意 3. 尚可 4. 不滿意 5. 非常不滿意

十八、政府推行社會福利政策施行已久，對於您家庭生活經濟有無改善？

1. 非常有改善 2. 有改善 3. 尚可 4. 無改善 5. 非常無改善

十九、您認為本所在社會福利及救助案件尚有那些缺失，應如何改進，請簡述改進意見：

您的建議：_____

最後，想請教您個人的基本資料，作為整體統計分析使用，絕不會洩漏給他人。

受訪者基本資料

一、請問您的職業為：1. 白領（公司行號行政機關職員/業務代表/尉級以上軍官）
2. 藍領（工人/作業員/送貨員/司機/農林漁牧/水電工/尉級以及軍人）
3. 商店老闆/工商企業投資者
4. 專業技術人員（律師/會計師/醫師/建築師/老師）
5. 自由業（文字工作者/SOHO族/記者）

| | | | | | |
|--------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|--|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 6. 學生 | <input type="checkbox"/> 7. 家庭主婦 | <input type="checkbox"/> 8. 退休 | <input type="checkbox"/> 9. 無業/待業 | <input type="checkbox"/> 10. 其 明_____ | <input type="checkbox"/> 11. 拒答 |
|--------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|--|---------------------------------|

二、請問您的最高學歷為：1. 不識字或自修 2. 國小 3. 國(初)中 4. 高中(職)
5. 專科 6. 大學 7. 研究所及以上

三、請問您的性別為：1. 男 2. 女

四、請問您家庭每月平均收入為：1. 無收入 2. 未滿二十萬元 3. 二十萬元至未滿四十萬元 4. 四十萬元至未滿六十萬元
5. 六十萬元至未滿八十萬元 6. 八十萬元至未滿一百萬元 7. 一百萬元以上

五、請問您的婚姻狀況為：1. 有配偶或同居 2. 未婚 3. 離婚、分居 4. 喪偶

※謝謝您寶貴的意見，本所將彙整後以之作為日後改進之重要參考。
服務電話：2701-4155（八線）

傳真電話：2702-7930 免付費電專線：0800-085299

第四章、結論

政府面對民眾需求的多元化、服務品質的高標準壓力，惟有全員參與、不斷以民眾的滿意為努力方針，方能順應環境的變化，前瞻性地解決民眾的問題。

政府行政效率不彰，流程變革是斧底抽薪的唯一辦法，但流程變革不是裁員、不是重組、也不僅是電腦化，而是重建公務員根本的價值觀。流程變革已被許多企業採用，工作流程的設計，不再只是配合內部管理的需要，而是必須視外部顧客的需求而定。改革必須深植組織基層，要行政革新，公務員必須建立以下的信念：我是整個政府的一份子，在與民眾接觸的每個關鍵時刻當中，就民眾的觀點來看，我就是政府，我有責任解決民眾的問題；我的薪水來自民眾的納稅，服務民眾是我的本分；政府付我薪水是因為我創造民眾所要的價值；為了做好服務，我要不斷的學習，以便能順應環境的變化，前瞻性地解決民眾的問題。

參考文獻：

1. 林水波、王可怡，"人事服務理念之探討：評述全國行政單一窗口化方案"，公務人員月刊，第19期。
2. 孫本初，民84·"「顧客導向」對當前行政管理之意涵"，人事月刊，第21卷第2期。
3. 顧客導向的服務理念與作法（楊秀娟著、民國90年九月）。

- 政府改造從理念出發（葉俊榮、民國九十一年三月）。
4. 臺中市政府標竿學習計畫報告（臺中市政府著、九十三年十二月）。
 5. 政府創新服務新主張（行政院研考會著、九十三年五月）。
 6. 林秀雄編著。品質管理。台北：金氏，1978年。
 7. 孫本初(民84)。學習型組織的內涵與運用
 8. 魏啟林，民86，"全國行政單一窗口化運動的新意與企盼。
 9. 江岷欽、劉坤億，民88年，企業型政府：理念、實務、省思，台北：智勝。
 10. 范麗香，讓政府成為最好的服務業，統領，51卷，1989年10月