

# 服務上場— 雲林公共治理典範獎



幸福斗六 • 斗六真好  
打造宜居宜家幸福城市

斗六市公所  
Douliu City Office



## 基礎服務

### (一)服務一致性

1. 申辦業務標準作業流程訂定情形於本所網站設有民眾承辦各單位相關資訊、標準處理程序及辦理時限等訊息。
2. 服務即時性本所自103年3月5日啟用雲端公文系統後，借系統各項統計表掌握案件處理時效，避免承辦人辦理案件逾期，讓公文效率大幅提升。

The image shows two screenshots related to the public service center. The top screenshot is the website's public service page, titled '臺中六市公所' (Taichung City Public Service Center). It features a navigation menu with categories like '民政業務' (Civil Affairs), '戶政業務' (Household Affairs), '地政業務' (Land Affairs), '稅務業務' (Taxation), '勞工業務' (Labor Affairs), '社會福利' (Social Welfare), and '其他業務' (Other Affairs). The main content area is titled '申辦業務' (Application Services) and lists various services such as '扶養證及存查其喪葬之事實' (Application for Support Certificate and Record of Burial Facts), '因公殉職人員應辦殯殮申請' (Application for Burial of Public Servants Who Died in the Line of Duty), and '兵役' (Military Service). It also includes a '應辦證件' (Required Documents) section listing '1. 申請人印章', '2. 申請人名單', and '3. 身分證'. The bottom screenshot shows the '雲端公文系統' (Cloud Document System) interface, displaying a '申請及作業單' (Application and Work Form) with fields for '收單日期' (104/01/25), '主辦單位' (Main Unit), '主辦人員' (Main Person), and '公文類別' (Document Type). It also includes checkboxes for '是否' (Yes/No) and '是否' (Yes/No) for various document types.



## 基礎服務

### (一)服務一致性

#### 3. 服務人員專業度

- (1) 參加相關課程
- (2) 參與教育訓練
- (3) 取得AED專業人員證照
- (4) 推動跨區域、跨機關整合服務
- (5) 提昇里幹事服務品質，加強為民服務之效率





## 基礎服務

### (一)服務一致性

#### 4. 資通安全

- (1) 雲林縣斗六市公所資訊安全暨個人資料保護內部稽核計畫每年定期及不定期進行稽核作業，稽核項目有個人管控措施、個人電腦管控措施、機關管控措施、機關網站管控措施。
- (2) 雲林縣斗六市公所暨所屬機關(構)資通安全維護計畫為使本所業務順利運作，防止資訊或資通系統受不當之侵害，並確保其機密性、完整性及可用性。
- (3) 雲林縣斗六市公所暨所屬機關(構)資通安全通報及應變管理程序發生於本所經系統、服務或網路狀態可辨識構成資通安全政策之威脅時，能迅速有效獲知並處理。



## 基礎服務

### (二)服務友善1. 服務設施合宜程度

- 提供民眾洽公舒適度，打造優質環境與客製化設施和服務

族群	合宜設施及服務
身障族	☆愛心鈴      ☆輪椅      ☆無障礙停車位 ☆無障礙坡道      ☆無障礙盥洗室      ☆電動車充電服務
E化族	☆設置無線上網熱點      ☆手機充電站
婦幼族	☆設置優質哺集乳室      ☆設置親子友善空間



# 基礎服務

## (二)服務友善1. 服務設施合宜程度



清新明亮空間



無障礙盥洗室



緊急求助鈴



# 基礎服務

## (二)服務友善1. 服務設施合宜程度



AED (自動體外心臟電擊去顫器)



愛心傘



無障礙坡道



# 基礎服務

## (二)服務友善1. 服務設施合宜程度



LED宣導看板  
(政令宣導)



電子看板  
(活動宣導)



愛心鈴  
(廣場停車場)



愛心鈴  
(連線服務台)



# 基礎服務

## (二)服務友善1. 服務設施合宜程度



斗六真好-藝文角落



## 基礎服務

### (二)服務友善1. 服務設施合宜程度



服務友善（親切舒適的洽公環境）-民政課



# 基礎服務

## (二)服務友善1. 服務設施合宜程度

服務友善（親切舒適的洽公環境）-調解委員會





## 基礎服務

### (二)服務友善

#### 2. 網站便利性

提供使用者為導向設計，讓民眾易讀、易懂、易用的資訊服務，並提供多元查詢管道，提升網站正確性

(1) 網站維護更新

(2) 專人管理

(3) 網頁動線單純明瞭

(4) 網頁管理方便性與人性化





## 基礎服務

(二)服務友善 3. 服務行為的友善性

- 主動招呼





## 基礎服務

### (二)服務友善

#### 3. 服務行為的友善-提供汽車停放空間



本所市政廳廣場-平面停車場經107年進行廣場綠美化及停車場重建，除重新劃設停車格，以符合適當的停車位大小外，也新增符合規定的身心障礙停車位，並進行廣場整體綠美化，打造人行友善空間。



## 基礎服務 (二)服務友善 3. 服務行為的友善



本所市政廳廣場-平面停車場





## 基礎服務 (二)服務友善 3. 服務行為的友善

本所市政廳廣場-平面停車場



智慧化停車



繳費無紙化



## 基礎服務 (二)服務友善 3. 服務行為的友善

### 本所市政廳廣場暨周邊人行友善空間改造工程

- 色彩計畫

由於現況公所建築物立面為白底色調，所以整體廣場鋪面採用黑、灰色調的石材拼鋪，使其視覺具有整體性及舒適感。

- 動線系統：

與周邊既有人行空間串聯，並設置無障礙坡道，提升人行連續性及安全性，全區動線考量以友善人本為主，縮小停車空間，增設人行活動空間及綠帶。

- 友善停車位：

全區設有無障礙汽車停車位、無障礙機車停車位及孕婦友善停車位。本改造工程榮獲2019年雲林縣公共建築景觀類建築園冶獎





## 基礎服務

### (二)服務友善

#### 4. 服務資訊透明度

在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，公開法令、政策、服務資訊程度、內容正確程度及網站符合無障礙規範。

(1) 資訊公開

(2) 資料開放 ★公開機關服務措施 ★出版品

(斗六真好報、斗六真好專書)

(3) 案件查詢管道 ★電話通知 ★電子郵件通知

(4) 陳情案件、宣導市政多元化管道





## 服務遞送

### (一)服務便捷

#### 1. 申辦窗口整合服務

(1)設置民眾服務台

(2)業務單位設置全功能櫃台，縮短民眾等候時間。

#### 2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本

本所社會課、工務課、民政課目前在社福系統、地政系統、戶政系統及全國社政資訊整合系統，運用跨機關電子查驗，取代要求民眾檢附紙本佐證資料。





# 服務遞送

(一)服務便捷 3. 線上申辦服務

E指化 (線上申請)

道路報修 - 計 7 件

路燈報修 - 計 32 件

(資料統計從107年1月~108年5月底)



道路報修  
線上申請



路燈報修  
線上申請



## 服務遞送

### (一)服務便捷 3. 線上申辦服務

E指化 (清潔隊服務線上申請)

廢棄汽機車查報-計 1 件

大型傢俱清運-計 534 件

流浪犬捕捉-計 42 件

髒亂點通報-計 12 件

(資料統計從107年1月~108年5月底)





## 服務遞送

### (一) 服務便捷

#### 4. 開發線上申辦服務-規劃系統線上整合共構

##### 《共構優點》

節省經費與人力、系統整合以及介接與開放資料容易、系統功能較為完整、資安管理較為省力、推廣與導入機關較為容易、廠商投入意願較高與系統易於維護。

##### 《網站共構之線上申辦》

透過數位服務個人化(MyData)，民眾可自行下載其個人資料，例如戶籍、健保、消費紀錄及學歷等資料，或將個人資料提供給特定單位加值應用，進而完成個人化服務。





## 服務遞送

### (一)服務便捷

#### 5. 其他服務做法

(1) 臉書(Facebook粉絲專頁)回應每日由專人負責查看，掌握回應時效，提供民眾線上諮詢服務，直接與民眾互動回應，免除公文陳核時間，提供民眾線上諮詢服務。

#### (2) 路燈編號

本所將全市約1萬3000多盞路燈完成編號牌，遇要路燈報修時，只要報上路燈電桿上的5碼數字編號，公所同仁即可透過內建資訊或衛星定位方式，在短時間內知道故障路燈的位置。





## 服務遞送 (二)服務可近性 1. 在地化服務

- (1)2018年校園主題閱讀推廣活動
- 藉由與斗六國小主題書單閱讀合作，將館內圖書巡迴到校園班級共讀

月份	配合節日	對象年級	主題書展	專題導讀 帶領人	有獎徵答 主持人	閱讀推廣教師
三月	植樹節 3/12 世界氣象日 3/23	☆四年級	圖畫中看見的世界 <凱迪克金牌繪本展> 一本書，一份驚喜，一個新發現，從經典引發創造力和想像力	3/8 周秀甄	黃博謙 翁雅雲 許惠卿	蔡沅勳 蔡文嘉 楊明暉 王鳳嘉 王先恒 張文華 張見芳
四月	世界書香日 4/23	☆五年級	樂、樂、樂 <環境保育繪本特展> 書的力量，引人珍愛世界，為地球許下美好的未來	3/29 陳坦均	黃博謙 翁雅雲 許惠卿	林念宜 范景維龔進輝 李佳智施佩玉 李岳鴻 蔡岳璋 張見芳
五月	母親節 5/14	★全校年級 結合輔導室 -母親節活動	MaMa 心愛心樹 <母親節繪本展> 愛是流動的，關係是永遠的，用繪本訴說對家人的愛	5/10 周秀甄 陳思卉		沈琪梅 主任
六月	世界環境日 6/5	★全校年級	<閱讀趣味圖關> 趣味閱讀圖關-按圖案猜、各就各位、繪本探秘.....，遊戲中，運用分類號尋找圖書，把握書籍結構，理解並深入感受書的思想情感。	6/28 全體教師		黃博謙 主任 翁雅雲 張見芳 許惠卿

月份	配合節日	對象年級	主題書展	專題導讀 帶領人	有獎徵答 主持人	閱讀推廣教師
九月	世界和平日 9/21 教師節 / 教師節 / 中秋節	★全校年級 結合教務處 -教師節活動	老師，您辛苦了 【教師繪本展】 感謝 因為有您 心存感激	9/27 周秀甄		黃博謙 主任 林明正 翁雅雲 張見芳 許惠卿
十月	世界動物日 10/4 世界糧食日 10/16	☆二年級	動物歡樂嘉年華 【動物繪本展】 認識牠、瞭解牠 用愛關懷生命	10/4 陳坦均	黃博謙 翁雅雲 許惠卿	何穎芬 何秋桂 沈曉婷 劉曉蓓 黃雅莉 鄭秀玉 張貴芬
十一月		☆四年級	圖畫中看見的世界 【凱迪克金牌繪本展】 一本書，一份驚喜，一個新發現，從經典引發創造力和想像力	11/8 周秀甄	黃博謙 翁雅雲 許惠卿	陳逸、李佳娟、林雅琪、 楊美娟、許雅茹、兀嘉鳳
十二月	台灣閱讀節	☆六年級	發現 故事雲林 【在地繪本創作展】 你認識你的城市嗎? 在地人應知故鄉事 閱讀繪本中的雲林	12/6 陳坦均	黃博謙 翁雅雲 許惠卿	林念宜 范景維龔進輝 李佳智施佩玉 李岳鴻 蔡岳璋 張見芳



## 服務遞送

### (二)服務可近性

#### 1. 在地化服務

##### (2)長泰老學堂動手做紫草膏

繪本館的故事媽媽特地來到長泰老學堂，教長泰老學堂長輩作紫草膏

##### (3)本所廳舍開放借用

本所共有1處大型空間(斗六廳)及2間小型會議室，可供民間機關團體借用收費，本所其他單位亦可在本所借用斗六廳或會議室辦理相關研習、會議等活動；另斗六廳也成為民眾辦理婚宴之最佳場所。

#### 2. 專人全程服務(一站式服務理念)

(1)可近性-服務更快速 (2)即時性-服務無時限

(3)整體性-服務有銜接 (4)主動性-服務自動化

(5)整合性-服務多合一







## 服務遞送

### (二)服務可近性

#### 3. 主動服務



#### (2)全市市民意外責任險

本所為雲林縣早開辦的單位，凡設籍斗六之市民於保險期間發生意外事故致死者(保險法修正15歲以下意外身故除外)，身故保險金理賠金額提高至新台幣12萬元，另因意外事故致殘則依殘廢等級理賠之，以保障市民遭受意外時，能獲得基本的經濟慰助。

#### (3)提供各社區辦里長照關懷服務及長青食堂長者共餐服務，並與長者慶祝節慶活動。



## 服務遞送

### (二)服務可近性

#### 3. 主動服務

#### (4)到宅服務



- ★大型廢棄物代運：民眾親至清潔隊或來電登記，每周一、三、四下午依登記順序代運。
- ★到喪家服務：民眾親至清潔隊或來電登記，將至喪家作特殊垃圾清理服務(如往生者的遺物等等)。
- ★針對低收入戶服務：當遭遇天災(如火災、水災等)時，清潔隊將至低收入戶家戶作廢棄物之清運。



## 服務遞送

### (二)服務可近性

#### 4. 其他服務作法-公園認養

本市養管公園綠地經盤點共計有63處，現有維護之公園綠地計有47處；本所辦理養管除草(共24處)和清潔(共21處)總計45處；後續辦理認養中。





## 服務遞送

### (三)服務成長及優化

#### 1. 社區長青食堂·長輩用餐更開心

- 雲林已經邁向高齡社會，許多年輕人出外打拼，留下年長父母在家。
- 共餐據點或長青食堂的設立，就能夠提供長者方便用餐。
- 公所加碼補助每人一餐20元。
- 目前有八德等8個社區及8個民間團體開辦，總計共餐長者有457人；尚有5個社區已經縣府核准作業中；另持續輔導4個社區申辦中。
- 108年度預計推廣共餐長者約800人。





## 服務遞送

### (三)服務成長及優化

#### 2. 「九老爺追思生命園區」-樹葬



#### 樹葬作業



- 一、家屬報到。
- 二、工作人員確認樹葬亡者資料並請家屬簽名。
- 三、工作人員說明樹葬流程（投影片介紹）。
- 四、工作人員引導家屬至樹葬區。
- 五、全體靜默追思1分鐘，由家屬代表於樹葬洞緩緩倒入骨灰，接續灑入花瓣再覆土三回合。
- 六、全體默禱1分鐘以表對亡者敬意。
- 七、完成樹葬儀式後，工作人員引導家屬回到報到處休息區。
- 八、由工作人員完成後續覆土植被。



## 服務遞送

### (三)服務成長及優化 3. 打造幸福城市·斗六「動」起來

#### (1)風雨籃球場

- 107年12月4日開始施工
- 斗六陸橋下髒亂點變身風雨籃球場
- 經費420萬元
- 保庄一半場標準籃球場、兒童遊樂設施
- 、體健器材
- 鎮西一全場標準籃球場
- 夜間照明設備
- 三對三鬥牛賽

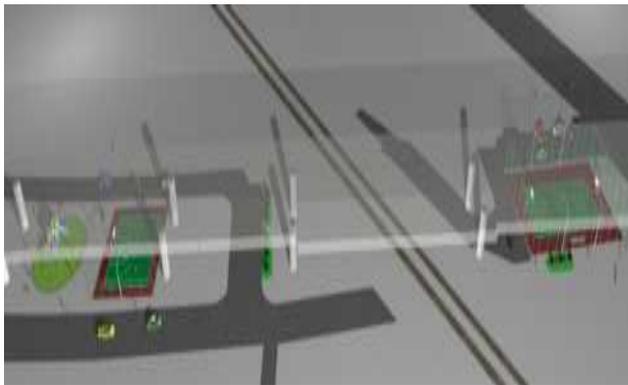




## 服務遞送

(三)服務成長及優化 3. 打造幸福城市·斗六「動」起來

### (1) 風雨籃球場



三對三鬥牛賽



## 服務遞送

### (三)服務成長及優化 3. 打造幸福城市·斗六「動」起來

#### (2)斗六愛運動各項比賽大展身手

- 為提倡健康身心風氣
  - 孕育專業運動選手
  - 不分年齡舉辦各項體育競賽
- 市幼盃足球賽  
市長盃羽球分齡暨縣內國小羽球邀請賽  
市長盃國小田徑錦標賽  
市長盃網球錦標賽



市幼盃足球賽



市長盃網球錦標賽



## 服務遞送

### (三)服務成長及優化

#### 4. 斗六藝術水岸園區景觀工程(第一期)

- 主要以園區整地、步道、水電設施及植栽等基礎設施
- 可以完善藝術水岸園區機能、建立觀光基礎
- 內政部營建署補助1200萬元、雲林縣政府300萬元、發包經費約1396萬元
- 榮獲雲林縣第四屆公共工程**金雲獎優等**





## 服務遞送

### (三)服務成長及優化 4. 斗六藝術水岸園區遊具啟用(二期)

#### 兒童遊憩園區·親子同樂

- 斥資三百萬建構雙安全檢驗合格的特色兒童遊具
- 均符合「公共兒童遊戲場設備」及「遊戲場鋪面材料衝擊吸收性能試驗法」檢驗標準
- 遊具區內地面採用厚30公分卵石鋪面，利用環保材質，也能有效保護減少受傷





## 服務遞送

### (三)服務成長及優化-突破成長・優質服務

#### 5. 雲端虛擬主機與伺服器平衡負載規劃

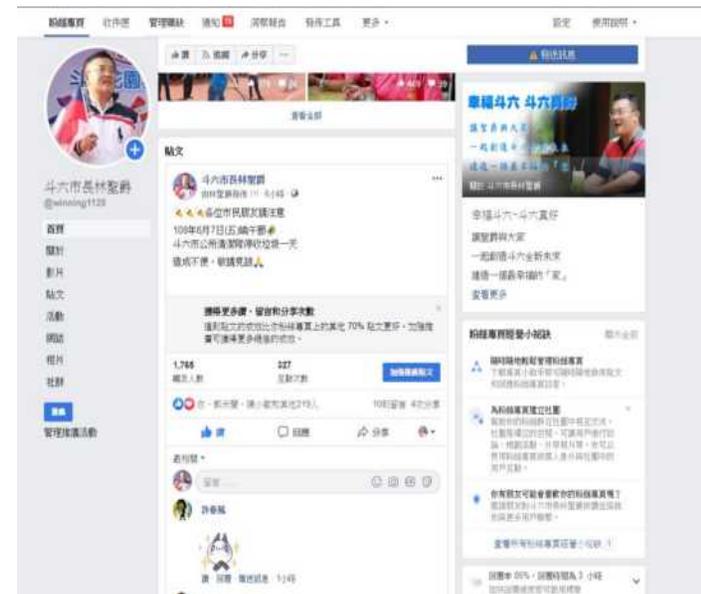
- (1)目的：將伺服器虛擬化並平衡系統連線流量，以順暢提供網路服務給使用者，將有限的資源進行最佳的利用。
- (2)現況：多台伺服器各自運作不同的系統，採傳統的系統架構，各自依賴單一伺服器提供服務。
- (3)缺點
- (4)規劃：架構雲端虛擬主機，利用伺服器負載平衡(server loading balance)，協調使用者與後端伺服器群組，除了將連線流量分散之外，還能靈活調配資源
- (5)目標：透過多台伺服器來提供服務，若遇某台伺服器停擺異常能將連線導向其他伺服器繼續提供服務。



## 服務量能(一)內部作業簡化

- 陳情案件多元化管道
  - 市長信箱
  - LINE群組 (主管、代表、里長、社區)
  - 臉書粉絲專頁

- 簡化文書流程
- 立即回應
- 市政宣導





## 服務量能

### (一)內部作業簡化

1. 與中華郵政簽訂大宗郵件特約戶
2. 鼓勵同仁多以線上簽核及電子發文方式，簡化公文流程，提升公文行政效率。自107年1月~108年5月，本所電子公文交換數為5,350件，線上簽呈數為8,339件。

公文電子交換暨線上簽核填報統計表

公文電子交換					收文		公文線上簽核					
發文							線上簽核			減紙		
一般公文及專案列管件數	不適用電子交換件數	電子公文交換數	電子公布欄	發文平均使用日數	收文總件數	紙本收文	紙本轉線上簽核數	自創簽稿數	線上簽核數	電子收文	採購紙張數量(箱)	去年同期採購紙張數量(箱)
16875	11525	5350	0	2.16	37617	20439	12	151	8339	17178		
電子收文件數：17178件												
電子收文比率：0.46												
附件實體+密件+院簽：499+29+0件												
收文方無電子交換機制：10997件												
應發電子公文交換數：9489件												



## 服務量能

### (二)服務精進機制

#### 1. 事務檢核會議(一年1次)

會議小組分工計有安全管理及員工福利、文書管理及檔案管理、財產管理及出納管理、集會管理、工友管理、物品管理、車輛管理及辦公處所管理。

#### 2. 市務會議(每一個月1次)

透過市長領導及主管雙向溝通合作下，可以建立常態性運作機制，且更精進本所服務的品質。



## 服務評價

### (一)服務滿意度情形

1. 網站之滿意度調查
2. 隨機問卷調查

### (二)意見回應處理情形

1. 人民陳情案件逐案收文列管
2. 於本所網站設置「市長信箱」提供民眾網路陳情管道，逐案收文列管
3. 建立多元化管道，除了市長信箱外，另有LINE群組(主管、代表、里長、社區)、臉書粉絲專頁，立即做回應。



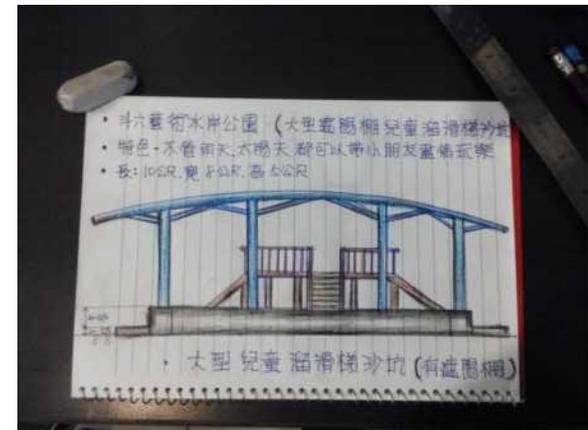
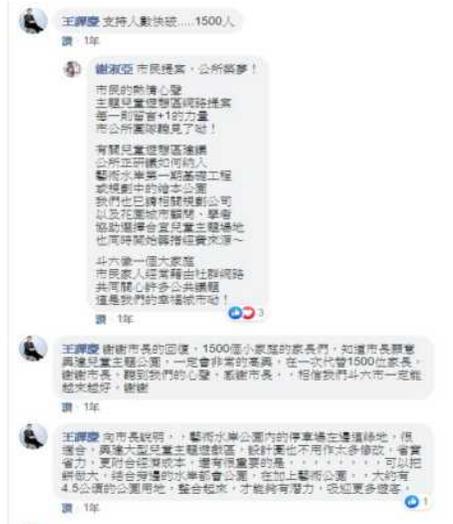


# 開放創新

## (一) 開放參與

### 1. 斗六藝術水岸園區(兒童遊憩園區)

市民網路提案~兒童公園概念獲肯定!



民眾網路留言

民眾手繪兒童主題遊憩公園稿



## 開放創新

### (一) 開放參與

#### 2. 斗六社區營造中心-由下往上的力量

社區是最有生命力和人情味的地方，斗六有39個里、29個社區發展協會，公所特成立斗六市社區營造中心，是專業輔導與傳承的平台，除了可培訓社區人才，也讓社區夥伴能相互學習，並找出各區發展特色，透過社造中心導入資源，斗六的社區會愈來愈好唷！





## 開放創新

### (一) 開放參與

#### 3. 斗六生活提案

- 「全民參與自己活動自己辦、執行自己的想法在自己的斗六」
- 提案方向：
  - (1) 共學(共同學習)。
  - (2) 共造(共同創作)。
  - (3) 共玩(遊程導向)。
  - (4) 共餐(地方食材導向)。
- 獎勵金:每案補助最高5萬元，補助5~6個組提案。
- 第三屆「斗六生活提案選拔賽」，把活動想像權交與願意提案參加的斗六市民們，藉由大家的不同的專業與生活想像，為斗六的社區帶來更不一樣的斗六生活形態。



## 開放創新 (二) 創新性

### 1. 殘枝再利用·碎木生金

- 核心理念-「循環經濟，再生利用」
- 為生態盡一份心力
- 可作為天然資材鋪面
- 應用於果園及公園抑制雜草生長（腐化變有機肥）
- 對於農民來說—資源共享





## 開放創新 (二)創新性

### 2. 轄內綠地投保公共意外險

- 保障遊憩玩耍及遊戲設施安全一年經費約需9萬元  
為管轄範圍內開放空間與綠地（面積約34萬7,923平公尺）  
、公園（41個）投保。
- 意外可獲快速理賠。

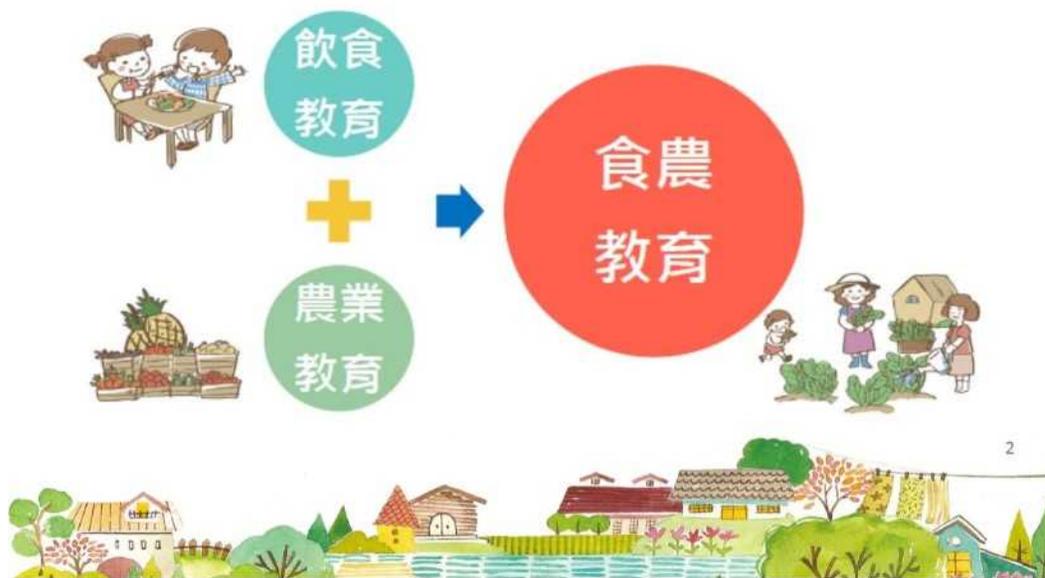




## 開放創新 (二) 創新性

### 3. 什麼是食農教育？

- 農業體驗與飲食教育
- 重新建立人與食物、人與土地的關係，了解自己吃的食物、培養選擇食材的能力，並且對農業生產者有更豐富、立體的認識。





## 食農教育

- 家家有盆菜生廚餘變青菜107年社區發展食農教育推廣計畫
- 邀請福智高中董信宏老師擔任講師
- 參與單位計八德社區等17個單位
- 107年度個社區食農教育課程辦理場次共計有 22場次





## 食農教育-三光里食農基地

- 糧莘庇護農場
- 位於三光里頂柴路
- 為雲林縣第5家庇護工場
- 有機商店、農場體驗活動、食農教育





## 食農教育-三光里食農基地

- 規劃糧莘庇護農場成立食農教育示範基地

蚯蚓農法（蚯蚓放養）

V.S

廚餘變青菜（廚餘垃圾山）



蚯蚓放養



16噸生廚餘

# 食農教育



# 食農教育



## 食農初心・生命教育啟航

- 「從泥巴到嘴巴」-瞭解食物的重要性  
讓小朋友重新瞭解，從土壤裡面到嘴巴吃的東西，它到底是怎麼一個歷程過來。
- 有機土壤培養步驟
  1. 放入稻穀→2. 放入樹葉有機物或生熟廚餘→3. 加入養樂多幫助發酵→4. 放泥土或培養土至8分滿→5. 蓋帆布保溫發酵（保持60度左右，3個月完成腐化）
- 種植方式  
種子種植、菜苗種植、扦插法
- 種植步驟過程  
彩繪美植袋→收集落葉有機物→倒入樹葉→加入土壤並鬆土→戳洞準備種菜→覆土澆水照顧→採收蔬菜





手指戳洞放入種子



彩繪美植袋



生廚餘放入挖好坑洞內



分配菜苗準備種菜



種下菜苗要覆土



澆水



豐收準備採收



看看收穫有多少



# 長豆隧道





未來努力方向



簡報結束  
謝謝各級長官蒞臨指導

