

# 臺中市龍井區戶政事務所

## 107 年度提升服務品質執行計畫

### 壹、依據：

- 一、行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、國家發展委員會 107 年 1 月 15 日發社字第 1071300028 號函訂定第 2 屆「政府服務獎」評獎實施計畫。

### 貳、目標：

- 一、便捷服務遞送，確保效能與公平並重，發展適性的正確服務。
- 二、擴大社會參與，重視服務對象意見回饋，提供有感的優質服務。
- 三、開放政府治理，建立透明互信的合作環境，帶動創新的加值服務。

### 參、實施對象：

本所全體同仁。

### 肆、實施期間：

自 107 年 1 月 1 日起至 107 年 12 月 31 日止。

### 伍、實施內容：

| 實施要項                                     | 推動作法                                                                                             | 完成期限 | 執行單位           | 預期效益                               |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------|------------------------------------|
| 壹、基礎服務<br>一、服務一致及正確<br>(一)申辦業務標準作業流程訂定情形 | 1、受理各項戶籍登記案件依據戶籍法規及本市戶政人員工作手冊標準作業流程相關規定辦理。<br>2、申請表單及工作流程表件視法規及業務需求適時修訂，並建置於民眾等候區及網頁提供民眾參閱或下載使用。 | 持續辦理 | 承辦人<br><br>承辦人 | 建立標準作業流程及處理時限，適時檢討改進以維持服務措施一致及正確性。 |
| (二)服務及時性                                 | 1、依據「臺中市政府及所屬機關處理人民申請案件項目暨期限表」控管案件處理時效。                                                          | 持續辦理 | 全體同仁           | 重視民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。          |



|                                |                                                                                                                                                                    |                  |                                     |  |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------------------------------|--|
| <p>(四)其他足以呈現服務<br/>一致性及正確性</p> | <p>4、辦理同仁及志工專業知識、服務禮儀及業務課程教育訓練講習，並參加 e 學中心及上級機關舉辦各項教育訓練課程，增進本職學能。</p> <p>5、透過電話互測、服務稽核及年度 2 次禮貌人員選拔，強化服務禮儀及熟稔作業流程，提升服務品質。</p> <p>建立櫃檯受理案件審核及主管抽核機制，確保服務品質正確無誤。</p> | <p>持續<br/>辦理</p> | <p>全體同仁</p> <p>全體同仁</p> <p>全體同仁</p> |  |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------------------------------|--|

|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |             |                        |                                                      |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------|------------------------------------------------------|
| <p>二、服務友善</p> <p>(一)服務設施合宜程度</p> | <p>1、依業務性質設置綜合櫃檯、疼您櫃檯、愛心櫃檯及機動櫃檯等多種功能服務櫃檯。</p> <p>2、依服務對象需求提供核心設施</p> <p>(1) 銀髮族：<br/>提供音聲擴音器、A4 放大片、血壓計、愛心輪椅、老花眼鏡、愛心鈴、愛心櫃檯等服務。</p> <p>(2) 身障者：<br/>設置愛心坡道、愛心鈴、愛心輪椅、愛心櫃檯、身障廁所、急救鈴等服務。</p> <p>(3) 婦幼者：<br/>提供哺集乳室、嬰兒換尿布檯、娃娃車、尿布、濕紙巾、消毒酒精、玩具等服務。</p> <p>(4) 結婚新人：<br/>提供設計精美結婚書約與拍照紀念牆，留下美好永恆的紀念照。</p> <p>(5) 一般民眾：<br/>提供播放宣導短片、手機充電站、書報、童書，戶政藝廊展出藝文作品、飲水機等服務。</p> <p>(6) 中低收入戶：<br/>提供暖心一把照服務。</p> | <p>持續辦理</p> | <p>全體同仁</p> <p>承辦人</p> | <p>營造舒適及友善的洽公環境，以符合民眾多元的需求，且提供專業、貼心的服務，型塑優質機關形象。</p> |
| <p>(二)網站使用便利性</p>                | <p>1、提供以使用者為導向並符合 A+ 等級無障礙網頁設計標準之公版網站，讓有視覺及聽覺障礙民眾能順利使用網頁。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p>持續辦理</p> | <p>承辦人</p>             | <p>資訊透明化，讓民眾得知正確資訊。</p>                              |

|             |                                                                                                                                                                   |             |                        |                                       |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------|---------------------------------------|
|             | <p>2、網站設置「全文檢索」、「站內檢索」、「分類檢索」、「網站導覽」及「分眾導覽」功能，另提供訊息訂閱服務、使用範例等方便瀏覽查詢。</p> <p>3、網站資料由專人負責新增、更新及維護，且隨時檢視網頁、主動盤點資料正確性、連結之有效性，每年並配合臺中市政府各機關網站稽核檢測作業，定期檢測本所網站資訊正確性。</p> |             | <p>承辦人</p> <p>承辦人</p>  | <p>透過定期、不定期及外部查核方式，落實網站內容有效性及正確性。</p> |
| (三)服務行為的友善性 | <p>1、推動服務稽核業務並辦理服務禮儀教育訓練，同時聘請專業講師傳授為民服務禮儀及應對技巧。</p> <p>2、為提升電話服務禮儀訂定電話禮貌測試要點，每月辦理本所與東區、清水區及烏日區戶政事務所之電話禮貌互測作業。</p>                                                 | <p>持續辦理</p> | <p>全體同仁</p> <p>承辦人</p> | <p>服務人員親切有禮，提升服務滿意度。</p>              |
| (四)服務資訊透明度  | <p>1、資訊公開：</p> <p>(1)網站依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊，除依第18條規定限制公開或不予提供者外，均主動公開如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。</p> <p>(2)公開資訊或政策內容以簡明、易讀、易懂之型式呈現，提供各項便民</p>      | <p>持續辦理</p> | <p>承辦人</p>             | <p>提供方便清楚瀏覽及檢索查詢功能，便利民眾使用。</p>        |

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                      |             |                                       |                                                               |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| <p>(五)其他足以呈現服務友善性</p> | <p>表單以 WORD 、PDF 及 ODF 格式供民眾查閱及連結下載運用。</p> <p>2、資料開放：<br/>專責人員主動盤點及開放依法應公開之公開性資料，並維護與檢核，以避免過期資訊誤導民眾或超連結無效而無法連結網頁下載利用。</p> <p>3、案件查詢管道：<br/>提供現場、電話、傳真及網路等多元管道，方便民眾瞭解案件處理程序及查詢最新進度。</p> <p>設置「龍井志工隊」及「龍井新住民」Line 群組，提供志工及新住民朋友各項即時活動資訊，維持友善之互動機制。</p> | <p>持續辦理</p> | <p>承辦人<br/><br/>全體同仁<br/><br/>承辦人</p> | <p>善用資訊科技主動搭起民眾的溝通橋樑，加強本所與民眾的回應性。</p> <p>多元查詢管道，方便民眾掌握進度。</p> |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------|

|                                                  |                                                                                                                                                                                                                       |             |                                                |                                         |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| <p>貳、服務遞送</p> <p>一、服務便捷</p> <p>(一)建置單一窗口整合服務</p> | <p>1、設置六個綜合受理櫃檯隨到隨辦，整合跨機關通報服務、自然人憑證及護照親辦人別確認等多種項目，落實單一窗口全功能服務。</p> <p>2、設置機動櫃檯並於候辦民眾較多時，啟動後線支援服務機制，縮短民眾等候時間。</p> <p>3、實施走動式服務，適時提供民眾諮詢，遇候辦人數較眾多時，主動協助、引導、諮詢，並先行預審，加速案件辦理速度。</p> <p>4、由專人負責網站、電話、傳真、粉絲專頁民眾預約、諮詢回覆。</p> | <p>持續辦理</p> | <p>全體同仁</p> <p>全體同仁</p> <p>全體同仁</p> <p>承辦人</p> | <p>建置單一窗口整合服務，提升服務便捷度。</p>              |
| <p>(二)減除申辦案件需檢附之書表謄本</p>                         | <p>1、民眾辦理改名、國籍變更及戶籍更正等戶籍登記業務免提戶籍謄本，主動利用戶役政資訊系統查證，並協助相關親屬進行資訊系統資料之逕為登記。</p> <p>2、利用「免書證免謄本便民服務系統」及跨機關電子閘門等查證相關資料，免除民眾為提證往返奔波。</p> <p>3、宣導民眾以新式戶口名簿替代戶籍謄本，減少戶籍謄本使用量，或上網下載電子戶籍謄本，省時又省紙。</p>                              | <p>持續辦理</p> | <p>全體同仁</p> <p>全體同仁</p> <p>全體同仁</p>            | <p>運用跨機關電子查驗，取代要求民眾檢附紙本佐證資料，簡化作業流程。</p> |

|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |             |                                        |                                                              |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| <p>(三)開發線上申辦或跨平台通用服務</p> | <p>1、網站連結市府「服務e櫃檯」提供中英文戶籍謄本、戶口名簿、門牌整編證明書、到府服務及預約結婚等表單下載及線上申辦服務。</p> <p>2、網路連結至「內政部戶政司全球資訊網」-「網路申辦」服務，提供戶籍謄本、國民身分證、網路預約戶政登記、戶籍資料異動跨機關、國籍案件進度查詢、戶口名簿請領紀錄查詢、教育程度註記及指定送達地址申請等線上服務。</p> <p>3、運用內政部「戶役政單一簽入系統」及本市「N加e跨機關便民服務」，落實戶政與稅務、監理、地政、(勞)健保、台電、自來水及壽險公會等機關間之戶籍資料異動通報，免除民眾往返奔波各機關。</p> | <p>持續辦理</p> | <p>承辦人<br/><br/>全體同仁<br/><br/>全體同仁</p> | <p>提供民眾便捷多元之線上申辦服務，透過跨平台通用服務，免除民眾奔波之苦。</p>                   |
| <p>(四)其他服務作法</p>         | <p>1、持續推動與臺中市政府地方稅務局合作「厝邊服務要您好稅」透過視訊即可辦理相關稅務服務。</p> <p>2、提供設籍本市市民印鑑登記、變更、廢止及證明可跨區申辦服務。</p> <p>3、建置戶籍登記申請書影像系統，透過線上查調功能提供本市市民跨區申請服務。</p>                                                                                                                                               | <p>持續辦理</p> | <p>全體同仁</p>                            | <p>運用跨機關合作機制，提供稅務即時雙向溝通服務。</p> <p>提供跨區申辦便捷服務，節省民眾往返奔波之苦。</p> |



|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |             |             |                                        |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|----------------------------------------|
| <p>二、服務可近性<br/>(一)在地化服務</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1、針對山上居民的需求，設置便民工作站，延伸為民服務據，減少民眾因地域不便而往返奔波之苦。</li> <li>2、受理預約周六上午辦理改名、初補領國民身分證、印鑑(變更)、結婚登記案件(結婚登記非辦公日皆可預約辦理)，方便無法於辦公日親自來所申辦案件之民眾。</li> <li>3、針對銀髮族群，推出「銀向幸福，要您好用」服務，設有愛心櫃檯、音聲擴聽器、老花眼鏡、放大片、輪椅等敬老措施並發放敬老樂齡卡。</li> <li>4、設置「疼您櫃檯」，提供洽公不受干擾之體恤服務及完整諮詢。</li> <li>5、為使新住民儘速融入在臺生活及因應新住民之實際需求，辦理新住民機車考照輔導班，協助新住民順利考取駕照，另對於新住民國籍歸化測試，採隨到隨考方式，提升服務效能。</li> <li>6、設置「隨拍隨傳自助網路拍照區」，提供申辦國民身分證上傳數位照片不符規格之民眾、中低收入戶等弱勢族群及其他特殊需要服務之個案，得免費拍照同時上傳數位相片之服務。</li> </ol> | <p>持續辦理</p> | <p>全體同仁</p> | <p>因應轄區或業務之特性，整合民眾需求，提供在地化、客製化之服務。</p> |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|----------------------------------------|

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |             |             |                                                  |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|--------------------------------------------------|
| <p>(二)專人全程服務</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1、運用內政部「戶役政單一簽入系統」及本市「N加e跨機關便民服務」，落實戶政與稅務、監理、地政、(勞)健保、台電、自來水及壽險公會等機關間之戶籍資料異動通報，免除民眾往返奔波各機關。</li> <li>2、提供跨縣市異地辦理收件服務、同性伴侶註記及行政協助等服務，免除民眾奔波之苦。</li> <li>3、提供設籍本市市民印鑑登記、變更、廢止及證明可跨區申辦服務。</li> <li>4、建置戶籍登記申請書影像系統，透過線上查調功能，提供本市市民跨區申請服務。</li> <li>5、辦理新生兒出生登記時，協助申辦新生兒圖書館借閱證，臨櫃即刻取卡，提倡親子共讀。</li> </ol> | <p>持續辦理</p> | <p>全體同仁</p> | <p>推動跨機關合作及內部進行協調整合，提供專人全程服務，減少民眾往返奔波之不便。</p>    |
| <p>(三)主動服務</p>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1、針對轄內行動不便(如年邁、重病或家有6歲以下幼兒者)或有特殊需求無法親至戶所申辦戶政業務民眾，提供到府、到院、到點之行動化服務。</li> <li>2、到校辦理年滿14歲國中生初領國民身分證集體申辦服務。</li> <li>3、提供自然人憑證集體申辦到府服務，並於五月報稅期間至國稅局沙鹿稽徵所設點及週六預約服務。</li> </ol>                                                                                                                           | <p>持續辦理</p> | <p>全體同仁</p> | <p>針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務，形塑優質服務形象。</p> |

|                              |                                                                                                                                                                                                                |             |                          |                                                 |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------|-------------------------------------------------|
| <p>(四)其他服務作法</p>             | <p>4、針對門牌整編或鄰調整作業，派員駐點受理身分證、戶口名簿免費換發，主動印發門牌整編證明免費供民眾使用，同時執行跨機關通報服務，減少民眾於各機關間往返奔波之苦。</p> <p>1、與移民署中區事務大隊臺中市第一服務站合作，辦理新住民行動列車巡迴服務，提供收件、生活適應輔導及移民業務諮詢等服務。</p> <p>2、持續推動與臺中市政府地方稅務局合作「厝邊服務要您好稅」透過視訊即可辦理相關稅務服務。</p> | <p>持續辦理</p> | <p>全體同仁</p>              | <p>運用跨機關合作機制，提供稅務即時雙向溝通服務。</p>                  |
| <p>三、服務成長及優化<br/>(一)突破成長</p> | <p>1、運用行動載具提供轄內行動不便(如年邁、重病或家有 6 歲以下幼兒者)或有特殊需求無法親至戶所申辦戶政業務民眾者到府服務。</p> <p>2、建置及更新新住民資料庫，利用資料庫以電話或信函關懷新住民生活適應及歸化國籍情形，並辦理新住民機車考照輔導班，協助考取駕照方便在臺工作與提升生活便利性。</p>                                                     | <p>持續辦理</p> | <p>全體同仁<br/><br/>承辦人</p> | <p>考量機關任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，積極排除各項不利因素達成服務目標。</p> |

|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |             |             |                                        |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|----------------------------------------|
| <p>(二)優質服務</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1、辦理出生登記可同時為新生兒申請健保加保、圖書館借閱證，並協助社會局核發生育津貼、宣導育兒津貼及到宅坐月子服務。</li> <li>2、辦理出生、結婚、死亡、遷入登記，提供溫馨小叮嚀；辦理離婚登記主動關懷單親服務，發現小戶長、高風險家庭主動通報主管機關。</li> <li>3、接獲出生、死亡、入出境及法院通報案件，主動以電話、信函提醒民眾依限申辦，避免逾期受罰。</li> <li>4、辦理死亡登記後由戶所通報亡故者死亡資料至壽險公會，由各保險公司主動通知保險受益人辦理理賠給付，確保權益不錯失。</li> <li>5、依據「清查人口作業規定」，定期清查百歲、九十、八十歲以上、未換發新式國民身分證及逕遷戶政所等特定人口，瞭解戶籍動態，以正確戶籍登記，並發掘問題協助解決戶籍疑難案件。</li> <li>6、持續建置掃瞄數位化戶籍登記申請書、門牌申請書及印鑑資料，俾利民眾異地申辦及所內資料調閱，提升行政效率。</li> <li>7、民眾辦理國民身分證掛失，主動不定期查證民眾補發或撤銷掛失情形，避免被冒名掛失或久未辦理補發，造成損害。</li> </ol> | <p>持續辦理</p> | <p>全體同仁</p> | <p>整合可用資源，於服務遞送時，創造具有吸引力及豐富性的服務措施。</p> |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|----------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                            |  |  |  |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|  | <p>8、針對 65 歲以上長者，將可隨身攜帶取用之「放大片」及簡單易懂之銀髮族實用資訊結合設計「樂齡卡」，並於臨櫃洽公或設攤宣導場合發放予銀髮族，表達本所關懷之意。</p> <p>9、加強運用社會志願服務資源成立志工隊，協助引導洽公民眾及照顧隨行嬰幼童，發展本所志工隊特色服務。</p> <p>10、設置「隨拍隨傳自助網路拍照區」，提供申辦國民身分證上傳數位照片不符規格之民眾、中低收入戶等弱勢族群及其他特殊需要服務之個案，得免費拍照同時上傳數位相片之服務。</p> |  |  |  |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                       |             |             |                                                                              |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------|
| <p>參、服務量能</p> <p>一、內部作業簡化</p> | <p>1、運用多元管道蒐集同仁意見，加強改善並檢討內部措施，縮短作業流程及時間。</p> <p>2、運用戶役政系統及本市戶政e把罩應用服務系統，快速完成戶籍登記、文件核發、開立一次告知單、繳納規費等作業。</p> <p>3、辦理國籍歸化測試，採隨到隨考方式並於考後立即發給成績單，簡化作業流程。</p> <p>4、建置戶籍登記申請書影像系統，透過跨區線上查調數位掃瞄之出生、死亡、結婚、離婚登記申請書及附繳檔存證明文件，提供民眾就近申辦服務，同時免除人工翻找及節省民眾現場等待時間。</p> | <p>持續辦理</p> | <p>全體同仁</p> | <p>掌握內部顧客需求，有效精實作業，提升行政效率。</p> <p>藉由資訊化作業取代人工作業，創造全功能e化服務櫃檯，提供民眾更快速便捷服務。</p> |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------|

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |             |             |                                                                                                   |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>二、服務精進機制</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1、訂定年度「提升服務品質執行計畫」，由全員參與並定期開會，激發潛能，研提創新服務。</li> <li>2、訂定「獎勵提案執行計畫」，鼓勵同仁對於業務勇於提出創新建議。</li> <li>3、成立內部控制專案小組，執行內部控制制度自行評估及稽核作業，針對內部控制發現缺失進行改善，並追蹤改善情形。</li> <li>4、定期召開所務會議，對各業務進行檢討督導，建構學習型組織。</li> <li>5、辦理參訪績優企業或機關，藉由參訪觀摩學習新思維，精進專業知識，發掘問題並提出改善措施。</li> <li>6、鼓勵同仁參加跨機關教育訓練，突破機關隔閡，從中學習。</li> </ol> | <p>持續辦理</p> | <p>全體同仁</p> | <p>建立全員參與及獎勵提案制度，提高創新服務提案精進服務品質。</p> <p>藉由多元管道蒐集內部成員意見，並檢討改造作業流程。</p> <p>進行標竿學習，藉以檢討精進各項戶政業務。</p> |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                               |                                                                                                                                                                                                                                                    |             |             |                                                           |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-----------------------------------------------------------|
| <p>肆、服務評價</p> <p>一、服務滿意情形</p> <p>(一)滿意度調查</p> | <p>1、利用各類滿意度問卷調查表、意見信箱及辦理機關、社區活動設攤宣導等多元管道，提供民眾隨時反映意見並檢討策進。</p> <p>2、積極拜會里長等民意代表及參與公所業務聯繫會報、里鄰長會議，瞭解地方民意需求，並妥適回應。</p> <p>3、年度辦理2次禮貌人員選拔及洽公環境滿意度調查，針對調查結果進行分析討論並提出改善策略，回應民眾需求，精進優質服務。</p> <p>4、為瞭解同仁想法及不同層面關切問題，辦理年度員工滿意度調查及對談機制，做為改善管理措施及方法之參考。</p> | <p>持續辦理</p> | <p>全體同仁</p> | <p>以各類意見調查工具及管道，廣泛蒐集民意，並據以改善現有服務措施，進而有效提高民眾對本所整體服務滿意。</p> |
| <p>(二)其他機制結果</p>                              | <p>1、專人蒐集社會輿情，以瞭解民眾需求及對服務之評價，研議因應對策精進服務品質。</p> <p>2、透過本所臉書粉絲專頁瞭解民眾對本所服務評價並即時因應。</p>                                                                                                                                                                | <p>持續辦理</p> | <p>承辦人</p>  |                                                           |
| <p>二、意見回應處理情形</p>                             | <p>1、專人列冊管理人民陳情案件，依據「受理人民陳情案件作業要點」，隨時追蹤辦理情形並及時回應。</p> <p>2、對於現場民眾之抱怨及意見，適時由主管介入關懷、說明，協助解決問題，並針對不妥之處進行檢討改善。</p>                                                                                                                                     | <p>持續辦理</p> | <p>承辦人</p>  | <p>對於民眾意見、抱怨及陳情案件，積極處理回應，有效協助民眾解決問題。</p>                  |



陸、計畫管考：

- 一、各承辦單位應確實依計畫執行，並針對執行情形於所務會議或專案會議檢討報告，研議改進措施，據以提升執行成效。
- 二、為貫徹年度計畫及為民服務工作，主任、秘書不定期督導考核同仁服務態度與工作績效，各承辦人亦應配合市府排定之考核時程，將實施成果備妥交秘書彙整受考。

柒、獎懲：

- 一、每月所務會議召開檢討為民服務績效，績效優良人員於會議中嘉勉；績效不佳者提報檢討改進措施。
- 二、推動為民服務情形及執行績效卓著依據相關規定辦理獎勵，並列入平時考核、年終考評之依據。

捌、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或補充之。