

<p>(二)服務及時性</p>	<p>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」之處理時限，確實控管案件處理時效。</p> <p>2、設置電話語音留言系統，於下班及例假日供民眾留言並由專人主動回覆，做到「24小時電話零時差服務」。</p> <p>3、受理案件遇有證件不齊無法辦理，除主動開立「一次告知單」並詳加說明；一般案件受理後亦主動告知民眾相關資訊及處理情形，並建立逾期處理主動告知機制。</p> <p>4、遇候辦民眾較多時，啟動後線支援服務機制，縮短民眾等候時間。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>全體同仁</p> <p>承辦人</p> <p>承辦人</p> <p>全體同仁</p>	<p>重視民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。</p>
<p>(三)服務人員專業度</p>	<p>1、訂定「新進人員暨在職人員教育訓練實施計畫」指定輔導員協助新進人員以熟悉案件之處理流程，並持續加強在職人員專業素養，使同仁可正確回應民眾問題並提供完整資訊。</p> <p>2、印製最新戶政法令工作手冊、實用戶政法規解釋函等，提供標準化作業流程及法令規範，俾為同仁遵循，確保案件正確無誤。</p> <p>3、每月召開所務會議及戶政法令講習，藉以強化法令知能分享實務案例，並針對業務進行檢討督導，每半年舉辦「戶政法令測驗」以提升專業度。</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>積極提升服務人員專業能力，提供民眾正確資訊，確保問題回應及申辦案件處理的正確性。</p>

<p>(四)其他足以呈現服務 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、透過與本市東、清水及烏日區戶政事務所電話互測，同時年度舉辦 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 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、疼您櫃檯及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：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)行動不便者：愛心坡道、愛心鈴、愛心輪椅、愛心櫃檯、無障礙廁所、急救鈴等服務。</p> <p>(3)婦幼者：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：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：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：隨拍隨傳自助拍照服務，提供免費拍照後上傳辦理國民身分證之暖心一把照服務。</p> <p>(7)外籍人士：專人英語溝通服務。</p> <p>(8)新住民：與移民署服務站合作，提供視訊連線通譯諮詢服務。</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>(三)服務行為的友善性</p>	<p>2、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3次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>1、電話服務禮儀： 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、清水及烏日區戶政事務所間進行電話禮貌測試。</p> <p>2、辦理服務禮儀教育訓練： 聘請專業講師為同仁及志工講授服務技巧，並針對新進人員依服務禮儀評核標準加強輔導訓練；每年舉辦禮貌服務人員選拔活動2次。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>承辦人</p> <p>承辦人</p> <p>全體同仁</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> <p>服務人員親切有禮，提升服務滿意度。</p>
<p>(四)服務資訊透明度</p>	<p>1、資訊公開： (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>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>

(七)其他足以呈現服務友善性	<p>(2)受理案件無法當日結案者提供網路申辦案件進度查詢功能。</p> <p>(3)公開資訊或政策內容以簡明、易讀、易懂之型式呈現，提供各項便民表單以 WORD、PDF 及 ODF 格式供民眾查閱及連結下載運用。</p>		承辦人	
	<p>2、資料開放： 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>	持續辦理	承辦人	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>3、案件查詢管道： 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>	持續辦理	全體同仁	多元查詢管道，方便民眾掌握進度。
	<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活動資訊。</p>	持續辦理	承辦人	藉由即時互動機制，拉近距離並維持友善關係。

<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6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、利用行動化服務載具，提供到府、院、監所…等不便親自到所臨櫃申辦民眾之服務。</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、運用戶役政資訊系統主動查詢申辦案件，取代要求民眾檢附紙本佐證資料，同時減少民眾往返補件之苦。</p> <p>(1)申請更正案件無庸檢附相關戶籍謄本，由承辦人查詢後辦理。</p> <p>(2)申請改名時，由承辦人主動查詢同縣市同姓名之情形，民眾無需檢附文件。</p> <p>(3)辦理歸化、回復國籍案件，免附財力證明、上課時數證明及外國人居留證明書，由承辦人查詢後列印附卷。</p> <p>2、本人或其直系親屬、配偶申請遷徙單獨立戶，未帶房屋證明文件，得利用「免書證免謄本便民服</p>	<p>持續辦理</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)開發線上申辦服務</p>	<p>務系統」查詢房屋所有權人資料，免除民眾為提證往返奔波。</p> <p>3、利用法務部刑事資料查詢查驗服務系統及內政部移民署查詢系統辦理「國籍歸化」、「姓名變更」及「快速通關恢復戶籍」等案件查詢，減少民眾需檢附書證之困擾。</p> <p>4、宣導民眾除以新式戶口名簿替代戶籍謄本，減少戶籍謄本使用量，亦可上網下載列印電子戶籍謄本，方便又省時。</p> <p>1、網路預約服務：</p> <p>(1)連結臺中市政府民政局「服務e櫃檯」系統，提供線上預約服務，便捷民眾申辦業務。</p> <p>(2)連結至內政部戶政司全球資訊網「戶政司網路申辦服務」，提供36項線上預約申請服務。</p> <p>2、民眾得以自然人憑證於內政部戶政司全球資訊網項下「線上申辦戶籍登記項目」申請登記：</p> <p>(1)雙方在國內現有或曾設戶籍者，經我國法院調解、和解離婚成立或裁判離婚確定之離婚登記。</p> <p>(2)在國內死亡之死亡登記及經我國法院為死亡宣告之死亡宣告登記。</p> <p>(3)在國內現有戶籍者，出生地為空白之出生地登記在國內現有戶籍者，出生地為空白之出生地登記。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>全體同仁</p> <p>全體同仁</p> <p>承辦人</p> <p>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>3、跨機關通報服務： 與地稅、地政、監理、國稅、臺水、臺電、天然氣、勞保、健保、社福、圖書館及壽險公會等機關實施跨機關通報服務，透過機關橫向聯繫同步更新戶籍資料，或提供加值服務，免除民眾奔波各機關。</p> <p>1、印鑑數位化： 提供設籍本市市民可於本市各區辦理印鑑登記、變更、廢止及證明核發。</p> <p>2、建置戶籍登記申請書影像系統： 逐步完成戶籍登記申請書及相關附件影像檔之建置，利用電腦資訊化作業，採用線上調閱存取取代人工調閱方式，縮短民眾等候時間。</p> <p>3、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>4、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>5、繳交數位相片申辦身分證，民眾可自行上網上傳數位相片，上傳成功後再至戶政事務所臨櫃申辦。</p> <p>6、網路掛失(撤銷掛失免用自然人憑證)國民身分</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>全體同仁</p> <p>全體同仁</p> <p>全體同仁</p> <p>全體同仁</p> <p>全體同仁</p>	<p>提供跨區申辦便捷服務，節省民眾往返奔波之苦。</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>提供民眾便捷且迅速的線上申辦服務。</p>
------------------	--	-------------	---	---

	<p>證，遺失或尋獲國民身分證時，只需至內政部戶政司全球資訊網點選「國民身分證掛失暨撤銷掛失申請作業」，再輸入個人基本資料後，即可掛失或撤銷掛失身分證，不再以自然人憑證申辦。</p>			
--	---	--	--	--

<p>二、服務可近性 (一)在地化服務</p>	<p>1、針對新庄、南寮、新東、東海等里民眾需求，設置便民工作站，延伸為民服務據，民眾得免往返奔波之苦。</p> <p>2、配合「臺中市各區戶政事務所暖心一把照關懷服務措施實施計畫」，提供中低收入戶民眾免費拍照服務。</p> <p>3、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>4、提供新住民視訊連線通譯諮詢服務： 與內政部移民署台中市第一、二服務站合作，以遠距視訊方式，讓新住民透過戶政事務所與服務站連線，提供各項業務諮詢及通譯，傳達最即時且正確的資訊。</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>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>	<p>1、實施本市跨區申請印鑑登記(廢止/變更)、證明,及代發檔存之戶籍登記申請書及附件。</p> <p>2、民眾申辦遷徙、改名、改統號、出生、死亡、補領國民身分證後,主動協助通報相關機關資料異動,節省於各機關間往返奔波。</p> <p>3、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。</p> <p>4、推動「厝邊服務要您好稅視訊櫃台」加值服務:與臺中市政府地方稅務局合作,讓民眾可透過視訊設備,申辦房屋稅、地價稅、使用牌照稅繳納證明及其他稅務諮詢等服務。</p> <p>5、推動戶政一站式服務:民眾至戶政事務辦理出生或死亡登記,通報勞工保險局、健保署申請勞/國保生育給付、勞保家屬死亡給付或亡故者健保退保,免於四處奔波之苦。</p> <p>6、提供新住民視訊連線通譯諮詢服務: 與內政部移民署台中市第一、二服務站合作,以遠距視訊方式,讓新住民透過戶政事務所與服務站連線,提供各項業務諮詢及通譯,傳達最即時且正確的資訊。</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>全體同仁</p> <p>全體同仁</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>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</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>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>1、利用行動載具配合派員到府、到院、到校、到機關實地受理服務，落實「戶政行動化」服務，免除民眾往返奔波之苦。</p> <p>2、建置新住民 LINE 群組互動平台，提供戶政業務資訊及便民服務措施，並在新住民遇有疑問時能發揮即時解答疑惑之效。</p> <p>3、關懷新住民 e 化通報便民服務： 民眾申辦未成年子女權利義務變更、地址異動或國籍變更申請等案件，如涉新住民資料之異動者，經申請人同意則透過戶政 e 把單應用服務系統通報移民署進行資料變更，以免影響後續居留、定居等權利。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>全體同仁</p> <p>承辦人</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</p> <p>(一)突破成長</p>	<p>1、因應人力不足，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>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>3、建置戶籍登記申請書影像系統，除賡續掃瞄身分登記申請書及附繳檔存證明文件外，亦一併掃瞄門牌案件，方便同仁透過線上查調門牌相關資料，免除人工翻找及節省民眾現場等待時間。</p> <p>4、對於不諳中文之外籍人士臨櫃洽公時，提供專人英語溝通服務。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>全體同仁</p> <p>承辦人</p> <p>全體同仁</p> <p>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>	<p>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。</p> <p>2、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。</p> <p>3、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。</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>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>4、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。</p> <p>5、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。</p> <p>6、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。</p> <p>7、針對65歲以上長者，將可隨身攜帶取用之「放大片」及樂齡福利措施結合設計「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>8、擴大多元繳納規費管道，除現金繳納外，另提供電子錢包-悠遊(聯名)卡及信用卡扣款方式繳納規費，更符合民眾需求。</p>		<p>全體同仁</p> <p>全體同仁</p> <p>全體同仁</p> <p>全體同仁</p> <p>全體同仁</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，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>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，簡化考試作業流程，節省人力和新住民等待往返的時間和成本。</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身分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>全體同仁</p> <p>全體同仁</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>	<p>1、修訂年度「提升服務品質執行計畫」，定期檢討改進各項服務措施。</p> <p>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。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。</p> <p>3、成立內部控制專案小組，並確實執行內部控制制度自行評估及稽核作業，藉以發掘業務缺失或可精進之處，進行檢討改善，並追蹤改善情形。</p> <p>4、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。</p> <p>5、鼓勵同仁參加跨機關教育訓練，突破機關隔閡，從中學習。</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>全體同仁</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、每年於上下半年度各辦理1次「禮貌人員選拔及洽公環境滿意度」調查，藉以瞭解民眾對於服務禮儀、環境綠美化、櫃檯標示、服務動線規劃、引導指標及各項便民措施滿意度情形。</p> <p>2、針對服務對象，設計專案性問卷，藉由合適之意見調查表，瞭解到校受理應屆國中初領證、新住民機車考照輔導班等服務專業性之執行及滿意情形。</p> <p>3、網站設置服務滿意度調查，提供民眾上網表達臨櫃洽公之各項服務滿意情形。</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>承辦人</p> <p>承辦人</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>掌握內部顧客需求，改善管理措施及方法，提升行政效率。</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金研議因應對策精進服務品質。</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、配合轄區辦理機關、社區活動設攤宣導管道，藉由與民眾近距離互動之機會，瞭解民意作為檢討改進之依據。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>承辦人</p> <p>全體同仁</p> <p>全體同仁</p>	<p>透過多元管道蒐集各種意見，作為改進業務及精進服務品質之依據。</p>

<p>二、意見回應處理情形</p>	<p>1、所內設置民眾意見信箱由專人收件列管處理回覆，另外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。</p> <p>2、針對人民陳情案件，由專人列冊管理，並依據「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，並做為案例納入本所教育訓練。</p> <p>3、網站設置「市政信箱」及連結「1999 臺中市民一碼通」、「FB 粉絲專頁」，提供民眾隨時反映意見並透過線上互動瞭解民眾對本所服務評價且即時因應。</p> <p>4、設置電話語音留言系統，於下班及例假日供民眾留言並由專人主動回覆，做到「24 小時電話零時差服務」。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>承辦人</p> <p>承辦人</p> <p>承辦人</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金</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。