

◎102年度施政計畫重點

- 計畫目標：
 - 總體目標：秉承市長願景「智慧樂活年」之服務精神，積極提昇服務品質，以創造為民服務佳績。
 - 組織目標：實現「尊重、便民、創新、效率」之服務宣言，推動「以民為尊」、「顧客導向」之便民服務，積極達成「細心、用心、貼心、誠心、窩心」之「五心級」服務。
- 實施對象：本所全體同仁。
- 執行期程：102年1月1日至102年12月31日止。

評核項目	檢核項目	完成期限	承辦單位
一、服務流程	<ol style="list-style-type: none"> 1. 持續推動以「顧客為導向」的單一窗口化作業，落實「一處收件，全程服務」的免等待服務目標。 2. 簡化自然人憑證申辦核發作業，採臨櫃隨到隨辦方式辦理；加強宣導受理集體申辦自然人憑證，改善办理流程，縮短發證時間。 3. 積極運用跨機關電子閘門系統，簡化民眾申辦流程，提升政府服務效能。 4. 配合區公所行政區域調整工作，至社區統一受理簿證改註作業，避免民眾奔波。 5. 持續辦理「四合一」跨機關服務，積極與他機關橫向連繫，提供民眾免奔波便民服務。 6. 建置「印鑑比對系統」，避免人為核發錯誤率，減少核發流程，縮短民眾等候時間。 	1-12 月	各單位
二、環境設施	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供人性化洽公環境：設置開放式櫃檯，建立交談式空間，拉近民眾與承辦人員之間的距離，便利民眾洽公。 2. 定期更新「藝文走廊」佈展，形塑藝文環境，涵養文化氣質。 3. 每日實施辦公環境清潔工作，定期辦理各項設備機具維護，提供安全舒適洽公場所。 4. 營造親善洽公環境，提供各項無障礙設施與明確標示。 	1-12 月	各單位
三、顧客關係	<ol style="list-style-type: none"> 1. 加強便民專線服務及首長信箱功能，針對民眾意見反映及抱怨，訂定作業規定，皆以最速件處理並列管追蹤。 2. 定期辦理臨櫃為民服務及網路滿意度調查，提供民眾多元化管道，多方傾聽民意，並分析調查結果以改善缺失。 3. 定期辦理所務會議及舉辦各項教育訓練，檢討各項業務執行情況，以提昇同仁工作知能及服務品質。 	1-12 月	各單位
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 落實戶籍案件審核制度，確保正確戶籍登記，追求零錯誤目標，以保障民眾權益。 		

- 執行步驟：各項便民服務工作，依計畫內容執行，並於定期之業務檢討會中評估執行情形及成效，於年度結束後檢討並作績效報告。
- 考核獎懲：記錄平時考核資料並作為年終考核之依據。
- 其他：本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。