

◎101 年度施政計畫重點

- 計畫目標：
 - 總體目標：秉承市長願景「低碳健康年」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：101 年 1 月 1 日至 101 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，改善辦理流程，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。 	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 	1-12 月	各單位

	<p>意，並分析調查結果以改善缺失。</p> <p>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。</p>		
四、績效管理	<p>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。</p> <p>2. 依據櫃台績效評比制度，激勵同仁發揮工作潛力，適性輔導激發熱忱，精進為民服務品質。</p>	1-12月	各單位
五、資訊管理	<p>1. 落實政府資訊公開政策，加強網站之網頁製作及維護管理，積極宣導施政、公佈各項戶政法規及順暢民意反映管道。</p> <p>2. 提供各項預約申辦，強化網路功能，以網路代替馬路，減少民眾往返奔波。</p> <p>3. 加強戶役政資訊系統安全管理，維護戶役政資訊系統正常運作，定期進行工作站防毒掃瞄，嚴密控管個人資料。</p> <p>4. 公告各項戶籍人口統計資料，提供民眾參考。</p>	1-12月	各單位
六、便民措施	<p>1. 實施中午彈性上班，方便上班族免請假，落實便民服務目標。</p> <p>2. 持續辦理通訊申辦戶籍謄本服務，方便在外埠工作市民，免於奔波往返。</p> <p>3. 設置「結婚拍照專區」，方便民眾至所結婚登記時拍照留念。</p> <p>4. 提供電話及網路預約申請戶籍文件，縮短取件及等候時間，發揮高度服務效率。</p> <p>5. 強化「戶政披薩」到府服務，對年老、病重或行動不便者，派員到府受理申辦之案件，讓服務的觸角向外延伸。</p> <p>6. 配合假日登記婚制度，提供受理預約假日結婚便民服務。</p> <p>7. 持續推動「臺銀助學便民工作站」，利用寒暑假期間於台灣銀行設置工作站，便利學子申請就學貸款所需謄本，免於往返奔波。</p> <p>8. 強化身分證影像檔資料庫之運用，善用影像資料庫，針對未攜帶身分證之民眾，可透過電腦影像檔核對其面貌，防杜不法偽冒領國民身分證。</p> <p>9. 持續辦理到校統一受理身分證初領作業。</p>	1-12月	各單位

10. 配合核發婦女生育補助津貼。

- 11. 結合社會資源，提供志工諮詢服務，協
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。