

臺中市南區戶政事務所 102 年度

提升為民服務創新精進執行計畫

臺中市南區戶政事務所

中華民國 102 年 1 月

臺中市南區戶政事務所

102 年度提升為民服務創新精進執行計畫

壹、計畫依據：

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒之「政府服務創新精進方案」。
- 二、行政院研考會 101 年 8 月 17 日會研字第 1012161028 號函頒「第五屆政府服務品質獎評獎實施計畫」辦理。

貳、計畫目標：

- 一、賡續提供民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率組織形象。
- 二、建立公務員廉政倫理規範，培養同仁守法守紀觀念，型塑公務員良好形象；遵行「個人資料保護法」相關規定，強化戶役政資訊系統（ISMS）維護機制。
- 三、多面向整合服務，研議創新服務措施，統合運用社會資源，提升卓越服務品質。
- 四、提供友善網路服務及環境，促進政府資訊公開化，確保民眾知的權利與資訊使用權。

參、實施對象：

本所全體同仁。

肆、實施內容及具體作為：

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
<p>一、提升服務品質，深化服務績效。</p>	<p>(一)訂定本所提升為民服務創新精進年度執行計畫，作為同仁為民服務之依據，落實提升為民服務品質，並公佈於本所網站。</p> <p>(二)提供民眾舒適、人性化、便利的洽公環境。</p> <p>1. 綜合受理櫃檯，受理各項戶籍登記業務、證明核發及戶籍異動後申辦N加e跨機關(戶政、地稅局、監理、地政、國稅局、勞保、健保、台電、自來水、天然氣及社福等11單位地址異動)便民服務，一處收件，全程服務。</p> <p>2. 設門牌、國籍單一櫃台，明確標示承辦業務、承辦人及職務代理人姓名，櫃台前放置座談式舒適座椅，櫃台高度與民眾平起平坐，方便民眾洽詢。</p>	<p>101年12月</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>行政課</p> <p>行政課 登記課</p> <p>行政課</p>	<p>訂定精進執行計畫，期以提升為民服務品質，並主動於本所網站公開，以達到政府行政資訊公開化。</p> <p>綜合受理，一處收件，全程服務，並延伸跨機關便民服務。</p> <p>設專門服務櫃台，具實用性及便利性之辦公區，使洽公民眾有賓至如歸之感。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
<p>一、提升服務品質，深化服務績效。</p>	<p>3. 中英雙語標示及妥適之申辦動線，由志工引導抽取號碼牌，帶領至櫃台申辦或於民眾等候區稍作休息等候。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>行政課</p>	<p>以中英雙語化的標示，提供全方位顧客導向服務。</p>
	<p>4. 民眾等候區設置舒適座椅、書寫桌，放置各式宣導資料、文具用品，擺放盆栽、播放輕音樂，提供舒適、明亮、便捷及優質之洽公環境。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>行政課</p>	<p>提供舒適、明亮、便捷之洽公環境。</p>
	<p>5. 結合社區資源，於辦公區及閱覽室展示書畫作品，供洽公民眾瀏覽觀賞。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>行政課</p>	<p>營造具有藝文氣息之洽公環境。</p>
	<p>6. 裝設2台多媒體顯示器，適時播放宣導影片及相關法規資訊，提供各項書報雜誌、戶政宣導單供民眾取閱。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>行政課</p>	<p>營造舒適、知性洽公環境，即時傳達政府各項施政措施及成效，並宣導戶政相關法令。</p>
	<p>7. 提供自動照相機、投幣式影印機、公用電話，公用電腦，方便民眾利用。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>行政課</p>	<p>提供便利服務，滿足民眾照相、影印、通訊及資訊需求。</p>
	<p>8. 辦公區設置哺乳室、飲水機、親子</p>	<p>持續辦理</p>	<p>行政課</p>	<p>提供安全無慮的哺餵場所與親子共處</p>

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
一、提升服務品質，深化服務績效。	廁所，佈置兒童閱讀區，提供童書及安全玩具，便於親子共處。			環境。
	9. 辦公大樓設置汽(機)車停車場、無障礙廁所、電梯、服務台、愛心鈴、無障礙坡道、導盲磚。	持續辦理	行政課	提供無障礙服務場所，保障及尊重行動不便者權益。
	(三)建立服務人員專業、活力、親切之優質形象。			
	1. 遴選適當人員擔任第一線服務工作，加強教育訓練，提升櫃台服務人員服務禮儀及態度。	持續辦理	登記課	提供專業、高效率的優質服務。
	2. 定期召開課務、所務會議及辦理教育訓練(含法令專業知識、處理流程及要件熟悉度)。	持續辦理	行政課 登記課	加強提升法令專業知識並縮短作業流程。
3. 定期辦理櫃台服務績效評比，樹立優質服務形象。	持續辦理	登記課	每月辦理 1 次，全年共 12 次。	
4. 不定期辦理同仁電話禮貌、服務態度測試。	持續辦理	行政課	提升同仁為民服務品質及專業知識，提供優質、專業的服務。	

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
一、提升服務品質，深化服務績效。	5. 派員參加專家學者演講或研習課程，吸收優良企業經營理念及全面品質管理知識。	持續辦理	行政課	吸收優良企業經營理念及全面品質管理知識，擷取現代化服務新知。
	6. 每半年舉辦1次票選禮貌人員活動，由民眾填寫問卷選出服務最優人員。	持續辦理	行政課	提升行政效率，改善服務態度與激勵士氣，每半年辦理一次。
	(四)針對服務對象及業務特性提供多元、增值服務。			
	1. 加強為民服務，於本所入口處設置服務台由同仁搭配志工，引導洽公民眾及提供走動式服務。	持續辦理	行政課	提供全方位顧客導向服務。
	2. 服務台同仁與志工接聽電話、代叫計程車及愛心鈴免下車服務，服務行動不便及身心障礙人士。	持續辦理	行政課	服務行動不便人士、提供以客為尊之優質服務，樹立機關良好形象。
3. 提供老邁、行動不便及身心障礙人士到府(院)服務，採隨到隨辦方式辦理。	持續辦理	行政課	隨時提供到府服務，服務行動不便人士。	
4. 派員至轄區國中	持續辦理	登記課	嘉惠學子及家長，	

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
<p>一、提升服務品質，深化服務績效。</p>	<p>辦理學童初領國民身分證及核發。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>行政課</p>	<p>免除來回奔波之辛勞。</p>
	<p>5. 暑假期間指派同仁前往臺灣銀行台中分行，輪值受理就學貸款民眾申請戶籍謄本。</p>			<p>嘉惠學子及家長，免除來回奔波之辛勞。</p>
	<p>6. 受理結婚、出生登記，致贈「貼心卡」；由外縣市或國外遷入，申請單獨立戶者，致贈「喬遷卡」及象徵圓滿之「成家福袋」。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>登記課</p>	<p>使民眾感受戶政用心、貼心及關懷心的服務熱忱。</p>
	<p>7. 受理死亡登記，致贈身後關懷「蛻變卡」及身後事小叮囑，獻上最誠摯的關懷。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>登記課</p>	<p>使民眾感受戶政用心、貼心及關懷心的服務熱忱。</p>
	<p>8. 擴大辦理與機關間「N 加 e」跨機關便民服務，除了地方稅務局、地政、監理機關之外，增加國稅局、勞保、健保、台電、自來水、天然氣及社福等機關。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>行政課 登記課</p>	<p>提供橫向跨機關便民服務，免除民眾往返各機關奔波之苦。</p>
<p>9. 受理預約週六上午辦理改名、補領國民身分證、印鑑登記，嘉惠本轄居</p>	<p>持續辦理</p>	<p>登記課</p>	<p>派員依民眾預約時間受理指定申辦之案件，方便無法於辦公日親自來所申</p>	

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
<p>一、提升服務品質，深化服務績效。</p>	<p>民，辦理必須親自申請，不得委託他人辦理之案件。</p> <p>10. 受理網路預約平常上班日指定時段，辦理戶籍登記。</p> <p>11. 假日受理結婚登記，民眾可利用電話、網路、或臨櫃預約申請。</p> <p>12. 辦理自然人憑證及中午彈性上班、夜間延長受理戶籍登記。</p> <p>13. 協助外交部持續辦理首次申請普通護照人別確認。</p> <p>14. 籌劃開辦「外籍配偶生活適應輔導班」，協助新住民朋友學習各項生活技能。</p> <p>15. 持續辦理「溫馨小事蹟」代尋親友便民服務。</p> <p>16. 統一轄內 1 路多名訂定「門牌整編計畫」，並依計畫時程完成。</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>102 年 12 月</p>	<p>登記課</p> <p>登記課</p> <p>行政課 登記課</p> <p>登記課</p> <p>行政課</p> <p>登記課</p> <p>行政課</p>	<p>辦者。</p> <p>開放民眾預約辦理登記，免卻等候時間。</p> <p>派員依民眾預約時間受理結婚登記。</p> <p>鼓勵民眾多用網路少用馬路。中午不休息、夜間不打烊。</p> <p>1 年預計受理 1,200 件。</p> <p>協助新住民瞭解我國文化、民俗、風情及汲取各項生活技能。</p> <p>提供查詢及協助代轉聯絡失聯親友溫馨服務。</p> <p>便利用路人道路辨識。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
<p>一、提升服務品質，深化服務績效。</p>	<p>(五)結合社會資源，運用多元傳播工具宣導戶政便民措施、政府重要政策及執行成效。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 運用多元傳播工具(如文宣資料、跑馬燈、區務會報等)，宣導各項施政措施及執行成效。 2. 利用各種集會及傳播媒體(LED、網站)，宣導各項服務措施。 3. 成立「志願服務工作隊」，提供服務台諮詢、引導及電話接聽等多元服務，輔助各項業務之推展。 4. 積極參與社區活動，走入社區與民眾互動，宣導政府重要施政措施及執行成效。 5. 鼓勵生育，協助發放生育津貼現金壹萬元及「好孕袋」；配合轄內社區活動，宣導政府「樂婚、願生、能 	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>行政課</p> <p>行政課</p> <p>行政課</p> <p>行政課</p> <p>行政課</p>	<p>利用傳播媒體宣導，提昇民眾對各項施政措施及執行成效的了解。</p> <p>促進民眾瞭解戶政便民措施。</p> <p>本所志工19人，協助洽公民眾，強化為民服務績效。</p> <p>利用參與社區各項活動機會，提供民眾最新資訊。</p> <p>倡導兩性關係，落實兒童保護，宣導生命傳承的重要性。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
一、提升服務品質，深化服務績效。	<p>養」人口政策；並於辦妥出生登記即贈送毛毯 1 件。</p> <p>6. 提供場地供廠商設置「自動照相設備」，方便民眾拍照使用。</p>	持續辦理	行政課	提供即時服務，1 年預計可服務 1400 位民眾。
	<p>7. 結合民間資源，將機房維修、消防檢查、辦公廳舍保全及環境清潔，委由民間辦理，擴大社會參與，降低人力成本，補強政府資源之不足並達到機關、企業、民眾三贏局面。</p>	持續辦理	行政課	擴大社會參與，突破機關人力、財力限制，協助提供專業性服務措施，提高服務品質。
二、便捷服務程序，確保流程透明。	<p>(一) 設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，縮短民眾等候時間。</p>			
	<p>1. 設置綜合受理全功能櫃台，提供一處收件、全程服務，以符合民眾需求。</p>	持續辦理	行政課	貫徹一處收件全程服務之綜合櫃台，提供民眾更便捷的服務，縮短申辦時間。
	<p>2. 自然人憑證及首辦護照人別確認</p>	持續辦理	行政課	提供民眾更便捷的服務，縮短等候時

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
<p>二、便捷服務程序，確保流程透明。</p>	<p>納入綜合受理服務，提供全功能服務。</p> <p>3. 於入口處設置自動抽號機、志工引導洽辦動線及協助民眾拍照。</p> <p>4. 為使服務人員工作時有所遵循，特彙整為民服務各項法令規定、戶政法令工作手冊、為民服務創新精進研習手冊、動態統計戶籍登記申請書填寫須知及應注意事項，提供同仁作業時參考。</p> <p>5. 專人審核當日櫃台受理案件，即時把關服務品質，課長每日抽核申請案件掌握服務精確無誤。</p> <p>6. 全面實施戶政N加e跨機關（戶政、地方稅務局、監理、地政、國稅局、勞保、健保、台電、自來水、天然氣及社福等單位地址異動）便民</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>行政課</p> <p>行政課 登記課</p> <p>登記課</p> <p>行政課 登記課</p>	<p>間。</p> <p>協助洽公民眾，減少民眾等候時間，加強服務品質。</p> <p>提供同仁作業遵循依據，以減少作業疏失及錯誤，並藉由檢討簡化流程及法令規章，提升行政效能。</p> <p>內部控管品質及行政效率，避免作業疏失及錯誤，提升行政績效。</p> <p>跨機關服務，減省民眾往返奔波時間，達到便民的目標。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
<p>二、便捷服務程序，確保流程透明。</p>	<p>服務。</p> <p>(二)簡化申辦流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 各項申辦案件皆由承辦人依據申請人需求登錄戶役政系統，由系統自動列印申請書表由民眾確認無誤後簽名或蓋章，即完成登記手續。 2. 受理登記案件採隨到隨辦，即時完成申辦民眾申請案件；民眾申辦戶籍登記案件，不便提供戶口名簿者，透過行政協助完成申辦事項。 3. 本人申請遷徙單獨立戶，利用免書證免謄本系統查詢房屋所有權人資料；民眾申請更正案件無庸檢附相關戶籍謄本，由承辦人查詢後辦 	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>登記課</p> <p>登記課</p> <p>登記課</p>	<p>省却民眾填寫申請書之困擾。</p> <p>簡化作業流程，提升行政效率，減少民眾來往奔波，達到便民的目標。</p> <p>簡化作業程序，運用戶役政資訊系統及跨域服務資源網路服務，減少申請人檢附書證困擾，提供優質服務。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
<p>二、便捷服務程序，確保流程透明。</p>	<p>理；民眾申請改名時，由承辦人員自動查詢並列印相關戶籍資料。</p> <p>4. 不定期檢討民眾申辦案件動線、作業流程、簡化表單並於網站提供民眾表單下載。</p> <p>5. 網站提供各項戶籍登記申辦須知，方便民眾上網查閱。</p> <p>6. 受理假日預約結婚登記，配合民眾需求，假日派員到所辦理，完成新人婚姻效力。</p> <p>7. 受理網路預約平常上班日指定時段，辦理戶籍登記；另開放以電話、網路、傳真等方式受理本轄居民預約週六上午辦理必須親自申請，不得委託他人辦理之結婚(以登記日為生效日)、補領國民身分證、改名、印鑑登記(變更及註銷)</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>行政課</p> <p>行政課</p> <p>登記課</p> <p>登記課</p>	<p>藉由檢討簡化流程，提升行政效能。</p> <p>減少民眾來往奔波，達到便民的目標。</p> <p>派員依民眾預約時間受理結婚登記，使婚姻生效。</p> <p>派員依民眾預約時間受理指定申辦之案件，方便無法於辦公日親自來所申辦者。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
<p>三、探查民意趨勢，建立顧客關係。</p>	<p>等案件。</p> <p>8. 公文處理程序依據市府函頒公文處理作業規定辦理。</p> <p>(一) 建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>行政課</p>	<p>提升內部控管品質及行政效率並發揮防弊功能。</p>
	<p>1. 設置為民服務意見調查表，調查分析民眾對機關處理結果滿意度。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>行政課</p>	<p>依據民眾意見反映，即時檢討改進。</p>
	<p>2. 民眾等候區設置意見箱；網站設置電子信箱，提供民眾申訴管道，以收集民意及不滿民眾紓發管道，廣納民意。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>行政課</p>	<p>提供民眾便捷、立即的反應管道。</p>
	<p>3. 開放主任親民時間，民眾可依事先預約或臨時要求會見首長，表達意見。</p> <p>(二) 廣為收集各界民意、新聞媒體相關報導及輿論，建立回應機制。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>行政課</p>	<p>首長直接聽取民眾需求或建言，迅速有效解決問題。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
三、探查民意趨勢，建立顧客關係。	1. 收集平面媒體相關業務報導，剪貼輿情反應，審慎、迅速、正確地處理問題，並進行後續的追蹤處理。	持續辦理	行政課	由媒體報導收集各項訊息案例，做為業務修正指標。
	2. 主任定期參加本區公所舉辦之區務會報，聆聽各界對戶政業務之建言，作為本所業務推行指標。	持續辦理	行政課	區務會報參加代表能反映各界民意，從區務會報中聽到各界聲音，做為改進指標。
	3. 主管不定時走動服務，了解櫃台同仁與民眾間之互動情形並即時解決疑難問題。	持續辦理	行政課 登記課	主管隨時走動服務了解同仁與民眾互動情形。
	4. 每半年辦理民眾滿意度問卷調查1次，聽取民眾建言，對於調查結果提出改善服務措施及執行績效。	持續辦理	行政課	廣納人民意見，作為改進之參考。
	5. 對於民眾興革建議及陳情案件，隨到隨辦，由專人列冊管制，並將處理情形回應陳情人。	持續辦理	行政課	改進服務缺失，即時、有效處理民眾陳情案件，提升機關優質服務形象。
四、豐富服務資訊，促進網路溝通。	(一) 賡續推動網路(線上)申辦業務及服務項目，提高線上			

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
<p>四、豐富服務資訊，促進網路溝通。</p>	<p>申辦使用率。</p>			
	<p>1. 於本所網站設有「(Q&A) 戶政常見問答集」供民眾上網閱覽。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>行政課</p>	<p>提供民眾搜尋戶政問答管道，直接獲取訊息。</p>
	<p>2. 於本所網站主動公開便民服務措施、最新消息、人口統計及申辦流程等重要資訊。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>行政課</p>	<p>提供民眾便捷的網路資訊操作使用。</p>
	<p>3. 本所網站設置「檔案應用服務專區、檔案應用增值服務專區、性別主流化專區」，依「政府資訊公開法」第7條規定主動公開政府資訊。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>行政課</p>	<p>提供資源共享，資訊公開之服務網。</p>
	<p>4. 網站資訊檢索配合電子化政府入口網及研考會要求，提供檢索功能，方便民眾操作使用。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>行政課</p>	<p>提供民眾便捷的網路資訊操作使用。</p>
	<p>5. 賡續擴展辦理網路申辦，並提供完整申辦資訊及強化安全申辦認證。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>行政課</p>	<p>提供民眾便捷、迅速的線上申辦便民服務。</p>
<p>6. 賡續推動電話、網路預約戶籍謄本、戶口名簿、自然人</p>	<p>102年12月</p>	<p>行政課</p>	<p>鼓勵多用網路少用馬路，利用網路，提供24小時服務，</p>	

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
<p>四、豐富服務資訊，促進網路溝通。</p>	<p>憑證、擴大推動預約平常上班日指定時段，辦理戶籍登記及預約週六上午辦理指定項目戶籍登記，事先查證後通知辦理，節省民眾等待時間。</p>			<p>派員依民眾預約時間受理指定申辦之案件，嘉惠本轄民眾。</p>
	<p>(二)提供正確連結之機關網站、資訊內容共享並即時更新。</p>			
	<p>1. 定期檢查機關網頁超連結之正確性，引用他人資料標明來源出處。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>行政課</p>	<p>提供正確超連結，資源共享、資訊公開。</p>
	<p>2. 網站提供表單下載網路申辦、查詢等服務並由專人負責，不定期更新修正法令及便民措施。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>行政課</p>	<p>提供24小時網路預約申辦功能，全天候服務。</p>
<p>3. 利用法務部刑事資料查詢查驗服務系統及入出國移民署查詢系統等電子閘門認證，辦理「歸化國籍」、「姓名變更」、「出境遷出」等案件查詢。</p> <p>(三)建置多元化電子</p>	<p>持續辦理</p>	<p>行政課</p>	<p>提供簡政便民作業程序。</p>	

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
<p>四、豐富服務資訊，促進網路溝通。</p>	<p>管道，暢通民眾參與互動管道。</p>			
	<p>1. 本所網站設有電子信箱及網路問卷，提供民眾友善溝通管道。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>行政課</p>	<p>提供民眾電子參與及溝通管道。</p>
	<p>2. 於本所網站設有「(Q&A) 戶政常見問答集」供民眾上網閱覽。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>行政課</p>	<p>提供民眾搜尋戶政問答管道，直接獲取訊息。</p>
	<p>(四) 建置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率。</p>			
	<p>1. 持續推動戶政資訊作業，導入「資訊安全管理系統 (ISMS) 建置暨驗證服務」，嚴密管理資安制度，確保民眾資料安全，保障人民權益。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>行政課</p>	<p>確保連結資料安全性。</p>
	<p>2. 持續推動自然人憑證申辦業務，經由網際網路，享受政府 e 化服務。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>行政課</p>	<p>鼓勵多用網路少用馬路，利用網路，提供 24 小時服務。</p>
<p>3. 強化各單位（機關）橫向聯繫及垂直整合服務，透過機關之內、外部流程整合及簡化，以</p>	<p>持續辦理</p>	<p>行政課</p>	<p>方便民眾橫向各單位（機關）聯繫及垂直整合服務，以提升行政效率。</p>	

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
四、豐富服務資訊，促進網路溝通。	達到流程再造之效能，提升資訊資源共享及使用效率。 4. 國民身分證遺失，非上班時間撥1996 內政部服務熱線辦理掛失。	持續辦理	登記課	提供服務熱線，方便民眾於非上班日辦理國民身分證掛失作業。

伍、管制考核與獎懲：

- 一、成立提升為民服務創新精進查核小組，由秘書擔任召集人，小組成員由各課主管及業務承辦人員擔任。
- 二、訂定「臺中市南區戶政事務所櫃台人員受理作業與行政人員提昇行政效率評比實施要點」，督導考核執行進度及成效，考核結果應製作紀錄。
- 三、辦理及執行為民服務創新精進績效優良或工作不力者，依相關規定予以獎懲，並列入年終考評參考之依據。

陸、本計畫奉核定後實施，如有未盡事宜，得隨時修正或另行訂定補充規定。