

臺中市政府服務中心設置及管理要點

中華民國 100 年 1 月 3 日府授研服字第 0991000201 號訂定
中華民國 103 年 12 月 25 日府授研服字第 1030270442 號修正
中華民國 104 年 4 月 21 日府授研服字第 1040088900 號修正
中華民國 107 年 5 月 25 日府授研服字第 1070116325 號修正

一、臺中市政府（以下簡稱本府）為辦理市民服務事項，提升便民服務品質，特設置新市政、陽明服務中心（以下簡稱各中心），並訂定本要點。

二、各中心應設置主任一人，由市長指派本府參議以上人員兼任，承市長之命，綜理各中心業務，如有需協調事項，由主任召集、協處。

三、各中心受臺中市政府研究發展考核委員會之督導，辦理各項便民服務措施。

四、各中心任務如下：

（一）受理民眾諮詢、陳情、申訴及檢舉之案件。

（二）受理民眾簡易申辦業務案件。

（三）協助指導民眾填寫申請書表。

（四）提供各項便民服務事項。

（五）陳情案件涉及各管業務機關（單位）時，得由各中心主任商請各管業務權責機關（單位）協處。

（六）其他便民服務事項。

五、各中心服務時間為上午八時至十二時，下午十三時至十七時，如有調整時再行公告之。

六、各中心派駐人員由本府或所屬機關(下稱派駐機關)指派熟諳法令、業務並具主動、積極工作態度與服務熱忱之專責人員提供服務。

七、各中心派駐人員受理市民申請、查詢時，態度應親切誠懇，洽談問題非屬權責範圍者，應請業務熟諳人員答覆，或依臺中市政府及所屬機關處理人民陳情案件作業要點錄案辦理。

八、派駐人員之勤惰、考核與獎懲，應依下列規定辦理：

(一) 應準時上、下班，並完成簽到、退。

(二) 請假時應指定職務代理人，並依規填具申請書，送各中心主任核准。

(三) 不定期考核各中心派駐人員之生活、工作及勤惰，送派駐機關，作為升遷考核及續聘之參考。

(四) 各中心派駐人員處理問題適當、態度和藹、服務熱忱有具體優良事蹟者，各中心主任得專案或定期簽請敘獎。

(五) 各中心派駐人員有下列情事之一，各中心主任得視情節輕重依相關規定報請議處，並得請求派駐機關重新遴派人員：

1、懈怠職務者。

2、行為失檢者。

3、不遵從主管人員工作指揮者。

4、上班時間內擅離工作崗位者。

5、服務態度惡劣、工作績效不彰致影響各中心業務者。

6、違反其他相關規定者。

九、各中心如遇有民眾妨礙他人洽公或影響公務執行，得立即通報府會園區警察隊協處。

十、各中心所需相關經費，由臺中市政府研究發展考核委員會及相關機關(單位)編列預算支應。