

基隆市選舉委員會辦理為民服務工作計畫

壹、依據：

中央選舉委員會九十四年六月三十日中選秘字 0943000044 號函頒「中央選舉委員會及所屬委員會為民服務不定期考核工作計畫」辦理。

貳、工作項目：

一、候選人申請登記作業程序（申辦案件）：

1、發布「候選人申請登記」公告：

- (1)、公告選舉區及當選名額、保證金額。
- (2)、候選人申請登記相關規定。
- (3)、候選人申請登記起止時間。

2、發布新聞及宣傳：

- (1)、刊登本會網頁及基隆市政府電腦網葉頁。
- (2)、刊登本市各區公所（選務作業中心）網頁及張貼里辦公室公布欄。
- (3)、洽購本市有線電視台放映選舉字幕宣傳。
- (4)、洽請本市有線電視台就市政節目時段，製作選舉專訪座談扣應節目，擴大宣傳。

3、編輯「候選人申請登記須知」書冊：

將選舉區、候選人申請登記之資格、應須備妥之證件、相片等相關表件及保證金數額、登記時間、地點、法令規定等詳細刊印於「候選人申請登記須知」書冊上，於十天前編輯完成，提供候選人於申請登記前索取參閱。

4、印備選舉各項書表：

印製「候選人申請登記申請書」、「候選人申請登記申請調查表」、「候選人政見稿」、「候選人申競選辦事處登記書」、「助選員名冊」、「財產申報表」等空白表冊提供候選人領取（或就本會網站上下載）。

5、設立「候選人申請登記」服務處：

- (1)、於候選人申請登記日前十日，設立「候選人申請登記」服務處，編組服務組（由第一組為主軸，另調派第二、四組、行政室等人員組成）。
- (2)、解答候選人所提出之諮詢及各項法令疑問，輔導候選人辦理申請登記。

二、開設「候選人申請登記處」（完善服務環境）：

1、布置作業櫃台：

候選人申請登記期間，於本會禮堂開設「候選人申

請登記處」，依申請登記作業流程布置作業櫃台。

2、編組登記作業小組（調派第一、二、四組、行政室、政風室等人員組成）。

3、設置諮詢服務台：

解答疑問、受理領表、發給登記申請順序號牌。

4、設置申請登記表、證資料檢視桌。

桌上備妥各項文具、表件，作為候選人檢視、更正申請登記資料錯誤之用。

5、設置申請登記休息處：

休息處擺設桌椅，供候選人及其助選員休息等候之所，並設新聞記者席，供記者採訪選務新聞，處所設置茶水桌，提供茶水服務。

三、民眾陳情案件處理：

1、民眾陳情案件處理程序：

(1)、收到民眾陳情案件時，予以掛號後先送研考員登記、區分、統計列入管制，再行分案辦理。

(2)、民眾陳情案件處理期限，除法令另有規定外，應儘速辦結，最長期限應於 14 日內辦結，以公文或電子公文回覆陳情人，並副知研考員。

(3)、無法應在規定期限內辦理結案時，應分層簽核展延，

並將延長理由以書面告之陳情人及副知研考員。

(4)、民眾陳情案卷，應以「案」為單元建立檔案。

(5)、陳情案件結案後，研考員應將陳情案件及處理結果上貼網頁公布。

(6)、陳情案件結案後，須加以檢討、分析，提出改進建議，供首長及單位參考；或定期將陳情案件數量、性質、類別及處理結果等予以檢討、分析，提出改進建議，供首長及單位參考。

2、民眾陳情案件處理方式：

(1)、民眾陳情案件以書面（含電子郵件、傳真）為之，並得以言詞為之。以採言詞陳情時，應製作記錄，於聆聽陳述後，請陳情人閱覽、簽章確認，並收受書面資料，一併送交收文掛號登記，再依處理程序辦理。

(2)、民眾陳情案件處理，應本合法、合理、迅速、確實、審慎處理。

(3)、承辦人受理陳情案件後應即處理，並調附相關資料簽核，經核定後，以正式書面公文（或電子公文）答覆

陳情人。

(4)、案件處理，得視案情需要約請陳情人面談（或訪談）。

(5)、回覆陳情案件，應針對案情內容敘明具體處理情形及有關法令規定依據，以簡明肯定字句答覆陳情人。

3、承辦單位：

(1)、本會各組、室應依其業務職掌處理民眾陳情案件，若涉及本會二個單位以上權責時，應主動協調有關人員，協同處理綜合答覆。

(2)、陳情案件，若涉及他機關權責時，應主動協調有關機關，協同處理；若主要權責屬本會時，由本會做作綜合答覆。

(3)、陳情案件內容，非屬本會業務權責時，應逕移主管機關處理，並函覆陳情人。

四、設立本會機關網頁：

1、本會網頁由行政室派專人負責管理。

2、網頁內容：

(1)、本會業務組織架構、職掌及相關法令。

(2)、本會座落地點、服務時間、聯絡電話、傳真、電子

信箱。

(3)、發布選舉公告、公布最新消息、活動。

(4)、設立首長信箱，處理民眾陳情案件。

(5)、建立選舉資料庫供民眾下載。

(6)、提供下載與選舉相關之各項書、冊、報、表資料庫。

(7)、刊載選舉相關法令及本會業務有關之疑問問答集。

3、連結中央選舉委員會電腦網路。

五、遠距及資訊化服務：

1、連結本市各區公所（選務作業中心）中央選務作業系統電腦網路，提供民眾有關選舉之各項諮詢服務。

2、結合基隆市政府服務網站，提供民眾有關選舉之各項諮詢服務。

3、連結中央選舉委員會電腦網路。

六、延伸服務據點，結合社會資源：

1、結合基隆市政府為民服務網路，提供民眾諮詢服務及選務宣傳。

3、結合本市各區公所（選務作業中心）服務網路，提供民

眾諮詢服務及選務宣傳。

4、結合基隆地方法院檢察署查察賄選宣傳。

5、結合本市各政黨、社團宣導選務。

6、透過新聞媒體廣為宣導。

七、落實「電話禮貌」：

1、指派專人接聽電話。

2、鼓勵同仁踴躍主動接聽電話。

3、接電話時，主動回報單位名稱（或本人姓名）及詢問對方名諱稱呼。

4、注重電話禮儀，養成問「好」、說「謝」習慣，語態謙和熱忱。

5、回答問題具體明確。

參、主管參與提昇服務：

一、主動參與民眾活動，傳播選舉事務。

二、走動訪查選情。

三、接受媒體訪談，參與座談節目，出席說明會。

四、主動往訪政黨及候選人。

五、召開業務及主管會議，傳達服務理念。

肆、考核及檢討（服務標準自我評鑑）：

一、編組考核小組：

由總幹事為召集人，副總幹事為副召集人，各組、室組長、主任為組員，編成考核小組。

二、督導考核：

- 1、各組室主管應確實督導同仁審慎處理民眾陳情案件，並依限處理完成，迅速答覆陳情人。
- 2、各組室主管應不定期（每年應最少兩次）電話測試本會同仁服務態度，並作成記錄，以作為民服務工作年終考核依據。

三、檢討改進：

研考員應將為民服務工作資料及依民眾陳情案件性質、類別，會同業務承辦人員加以檢討分析，即時或定期（年終）提出改進建議，提供業務主管及業務承辦人參採，或提交主管（業務）會報中檢討，提供同仁於爾後處理類似案件時參採改進。

四、獎懲：

為民服務工作及民眾陳情案件辦理結果，經年度考核評鑑績效優良者，予以獎勵；對於違誤錯失，除適時提出檢討改正，並按其情節輕重，分別依有關規定予以懲處。

伍、本計畫陳核後實施。