

# 基隆市選舉委員會 101 年度提升服務品質創新精進執行計畫

## 壹、依據

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」及中央選舉委員會 97 年 1 月 29 日中選秘第 0973000010 號函辦理。

## 貳、計畫期程

自民國 101 年 1 月 1 日起至 101 年 12 月 31 日止，為期 1 年。

## 參、計畫目標

以「便民與禮民」為努力目標，秉持「創新與精進」精神，積極推動各項為民服務措施，期能達成「專業、便民、高效率」全方位服務優質服務，並持續提升機關親民形象與公信力之目標。

## 肆、實施對象

本會各單位（第一、二、三、四組、行政室、人事室、會計室、政風室）

## 伍、實施策略與方法

本會係以辦理選舉為業務之主軸，選務作業關係候選人及選民參政權益，為持續提供民眾高品質的服務，提高本會施政服務效能，本計畫參考行政院函頒「政府服務創新精進方案」、「政府服務品質獎實施計畫」及「政府服務品質獎作業手冊」，衡酌選務機關業務屬性，擬具相關策略與方法，將本著延續、修正、創新精神推動施政：

### 一、建構友善環境，回應民眾需求：

（一）考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改進造務場所，合宜充實更新服務設施。

- (二)建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務；並提升電話服務品質及便捷的業務諮詢管道。
- (三)善用傳播媒體及公廳會、說明會、村里民大會、社區發展協會會議等公眾場合，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導選務重要措施及選務執行成效。
- (四)結合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散服務訊息及功能。
- (五)積極推展本會服務作為，爭取選民及候選人之認同與肯定。

## 二、便捷服務程序，確保流程透明：

- (一)提供民眾洽公之服務作為，促進機關內部橫向連繫，加強人員處理各項案件知能及權限，方便民眾之櫃台洽詢業務。
- (二)主動公開各項服務標準作業程序資訊，在不違反資訊公開規定及隱私全權保護的前提下，建立公開查詢機制，提供民眾瞭解處理流程及最新進度。
- (三)運用資訊系統處理申報案件如公文資訊作業化、人事資訊電腦化、會計作業電腦化。

## 三、匯集社會資源，即時反應民意

- (一)建立民眾陳情處理機制，以即時、有效的處理方式，降低抱怨頻率；廣開建言管道，重視民眾興革建議及陳情案件，確保依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。
- (二)轉換民眾意見成為服務政策或措施，據以規劃服務措施，改進服務缺失，並有系統地建立「常見問題集」(FAQ)機制。
- (三)建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序

，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。

#### 四、公開服務資訊，強化網路溝通

- (一)主動公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊，並能正確連結及即時更新。
- (二)機關網站或網頁設計應符合國際評比標準；網站(頁)提供多樣性檢索方式，並遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務，提升政府資訊資源使用效率。
- (三)建置網站的意見留言等多元化電子參與管道，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。
- (四)推動網站線上服務項目，提供完整選務表單下載資訊，提高線上電子服務效能。

#### 五、創新服務方式，整合服務效能

- (一)運用法令與流程再造、管理策略及資訊科技應用等方式，規劃創新性、整合性的措施，以提升服務的深度與廣度。
- (二)針對民眾需求，主動協調整合性質或相關聯業務，設計有創意之加值服務，以使民眾得到更好的服務品質。
- (三)著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。
- (四)鼓勵機關勇於突破現行機關(單位)間之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。

## 陸、實施要項：

- 一、便民標準服務：著眼於塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明，建立民眾與政府和諧關係。

| 項 目     | 指 標         | 內 函 說 明   |
|---------|-------------|---|
| 機 關 形 象 | 服務場所便利性     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本會內外環境整潔、綠化美化並符合民眾需求</li> <li>2. 服務標示及方向引導(含雙語標示)清楚且正確，符合民眾方便性</li> <li>3. 申辦動線規劃妥適並符合民眾習慣</li> <li>4. 提供各項行政設備(如盥洗室、飲水機等)妥適安全並檢測維護</li> <li>5. 各種申辦書表(含範例)、文具、桌椅等設施完備並符合需求</li> <li>6. 無障礙設施完善(設置電梯、身障導盲設施)</li> </ol> |
|         | 服務行為友善性與專業性 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 臨櫃服務禮儀(如工作人員均佩戴識別證、服務態度和藹答詢詳盡等基本禮儀)</li> <li>2. 電話禮貌(如語調謙和熱忱)</li> <li>3. 現場主動協助引導民眾</li> <li>4. 主動聯繫、通知、訪視民眾</li> <li>5. 本會服務人員回應品質(含法規及業務)</li> <li>6. 本會委外服務：消防檢查、機關保全、電梯維護等事項。</li> </ol>                           |
|         | 服務行銷有效性     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 透過施政宣導提高民眾瞭解機關服務內容</li> <li>2. 參加與業務有關之公益或社區活動</li> <li>3. 透過公益或社區活動提高民眾瞭解機關服務內容</li> <li>4. 本會服務曾獲獎事蹟與獎項</li> </ol>  |

|      |           |  |
|------|-----------|--|
| 服務流程 | 便捷性       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 單一窗口收件全程受理</li> <li>2. 縮短現辦理等候時間</li> <li>3. 縮短受理登記時間</li> <li>4. 提升平均服務量</li> <li>5. 減少申辦案件檢附之各類紙本書表、證件、謄本數量</li> </ol>   |
|      | 透明度       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供各組室承辦人員及承辦業務等訊息</li> <li>2. 提供各組室承辦人員查詢管道(含電話、網路、現場查詢)</li> <li>3. 各項選務結果即時上網，隨時可查詢</li> <li>4. 提供案件主動通知及確認功能</li> </ol> |
| 顧客關係 | 民眾滿意度     | <p>調查或蒐集民眾意見調查表、媒體反應、輿情反應作為規劃本會服務措施<br/>減少民眾抱怨，不定期調查及改善措施</p>  |
|      | 民眾意見處理有效性 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建立民眾意見及抱怨處理機制，如首長信箱</li> <li>2. 提供後續追蹤處理</li> <li>3. 建立新聞輿論快速回應機制，剪報收集資料，隨時檢討改進措施。</li> </ol>                              |

二、資訊流通服務：著眼於確保民眾知的權利與資訊使用權，促使政府資訊透明化，提供完善網路服務，促進民眾與政府間網路溝通流暢

| 項 目           | 指 標             | 內 函 說 明  |
|---------------|-----------------|--|
| 資訊提供及<br>檢索服務 | 資訊公開適切性         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於網站(頁)</li> <li>2. 常見選務問答集(FAQ)</li> <li>3. 最新消息(新聞稿、公告、會議紀錄等)</li> <li>4. 下載區(選舉實錄)、選舉資料庫</li> <li>5. 相關選務法規(與全國法規資料庫連結)</li> <li>6. 本會預算、決算、工程採購契約等</li> </ol> |
|               | 資料內容有效性         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 確認一般(實體)資訊內容之正確性</li> <li>2. 確認網頁連結是否存續</li> <li>3. 按規定連結他網站網頁以新開視窗方式開啟(智慧財產權)</li> <li>4. 依資料內容不定時更新網站(頁)內容</li> </ol>  |
|               | 資訊檢索完整性<br>與便捷性 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 機關資訊標示以一般機關排列標準為基準(機關簡介、選舉簡介、選舉概況依序排列)</li> <li>2. 網站導覽方式將全網站內容表列化</li> <li>3. 通過無障礙網頁檢測</li> <li>4. 選舉資料庫可透過候選人姓名進行檢索</li> </ol>  |
| 線上服務及<br>電子參與 | 線上服務量能擴展<br>性   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 候選人登記各項表件</li> <li>2. 公職人員財產申報各項表件</li> <li>3. 建立其他機關網頁俾能迅速連接獲得相關信息</li> </ol>   |
|               | 電子參與多樣性         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 設立電子民意信箱(或首長信箱)針對民眾反映意見快速回應處理。</li> <li>2. 指定專責人員每日查收案件。符合行政程序法第 168 條陳情定義者，均以「人民陳情案件」類別掛號登錄公文管理系統，並適切處理</li> </ol>  |

三、創新加值服務：著眼於服務產出的目的與結果，能以較少成本得到更好的服務品質，讓候選人及民眾更直接感受到服務品質的提高，以及重視民眾角度思考的服務規劃。

| 項 目    | 指 標         | 內 函 說 明  |
|--------|-------------|--|
| 創新加值服務 | 有價值的創意服務    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服務時間彈性調整：如採取假日服務、中午不打烊、夜間服務等作法(競選活動期間)</li> <li>2. 服務地點延伸：候選人領表、登記，候選人號次抽籤均採各選區內異地辦理。(限辦理里長選務工作)</li> <li>3. 服務方法創新：如利用資訊科技推動網路下載表單服務;提供主動服務等。</li> <li>4. 其他創新服務樣態(結合監察院、臺灣省基隆地方法院檢察署、法務部、基隆市政府等機關宣導選舉法令、參選人政治獻金申報書、反賄選等)。</li> </ol> |
|        | 服務措施延續性     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 創新服務措施成為機關標準服務，候選人號次抽籤以選區辦理，節省候選人時間及便利性。</li> <li>2. 持續檢討改善創意服務措施。</li> </ol>  |
|        | 服務措施執行方法效能性 | 實現創意或創新服務，由本會主管前往各區選務作業中心宣導反賄選及選舉等各項法令，擴大為民服務層面。   |

## 柒、考核方式

- 一、本會依評核內容及需改善部分自行辦理不定期評核，並以書面評核為原則，將自行評核資料專卷收存備供上級機關查核。
  - 二、本會所訂定之「年度提升服務品質執行計畫」應於每年1月底前完成，並於簽奉核定後，主動公布於機關網站或服務場所。
  - 三、各實施項目除接受主管機關之評核、訪查與輔導及行政院研考會不定期查證外，本會自行管理評核，隨時檢討改進服務品質。
- 捌、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充辦理。