

# 臺北縣選舉委員會 97 年度提升服務品質執行計畫

## 壹、依據：

行政院民國 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 日訂頒之「中央選舉委員會提升服務品質實施計畫」定訂之。

## 貳、目標：

為配合中央選舉委員會提升本會為民服務品質，配合促使民眾在資訊與流程的透明公開下，享有專業、便捷及高效率之服務。

## 參、執行項目：

依「中央選舉委員會及所屬選舉委員會提升服務品質評核項目表」所列之九大項，包括「服務標準及自我評鑑」、「主管參與提升為民服務情形」、「候選人登記作業程序」、「民眾陳情之處理」、「延伸服務據點，結合社會資源」、「完善服務環境，提供候選人登記服務」、「機關網頁建置」、「遠距及資訊流通服務」、「電話禮貌」。

## 肆、執行方式：

針對前述之九大項目，參酌中央選舉委員會訂頒之各項計畫，分項訂定本會執行內容及方法如下：

- 一、服務標準及自我評鑑：依中央所訂之評核內容訂定本執行計畫，並於核定後函知本會各同仁實施且採不定期考核方式落實改善目標，另為提升同仁服務品質，導正服務觀念，將派員參加臺北縣政府舉辦之提升員工服務品質之講習課程，本計畫將陳報中央選舉委員會核備，並公布於本會網站公布欄。
- 二、主管參與提升為民服務情形：依中央所訂之評核內容，訂定本會主管參與提升為民服務實施方案（如附件一），核定後函知本會主管實施及陳報中央選舉委員會核備，並公布於本會網站公布欄。

- 三、 候選人登記作業程序：依中央所訂之評核內容，訂定本會受理候選人登記作業程序及服務準則（如附件二），使本會在受理候選人登記作業時，程序順暢，本準則簽奉核定後實施及陳報中央選舉委員會核備，並公布於本會網站公布欄。
- 四、 民眾陳情之處理：依中央所訂之處理人民案件作業規定，訂定本會處理人民陳情案件處理程序（如附件三），核定後函知本會各同仁實施及陳報中央選舉委員會核備，並公布於本會網站公布欄。
- 五、 延伸服務據點，結合社會資源：
- 1 配合中央選舉委員會辦理各項選務監察之宣導活動。
  - 2 由本會各業務單位提供選舉監察相關文宣，透過各種基層會議及活動，如村里民大會、基層座談會、社區協會會議及專題演講會等加強宣遵工作。
  - 3 中央若有製作宣導短片，本會將配合轉請縣府新聞室委託本縣地方電台協助播放。
- 六、 完善服務環境，提供候選人登記服務：本項同列於第三項內併案實行。
- 七、 機關網頁資訊服務：依中央所訂之評核內容，訂定本會網站維護實施作業程序（如附件四），由各組室提供相關資訊，行政室負責網站之資料更新及維護作業，本作業核定後函知本會各同仁及陳報中央選舉委員會核備，並公布於本會網站公布欄。
- 八、 遠距及資訊流通服務措施：配合中央選舉委員會推動網頁建置，同第七項併案施行，並依各機關所需辦理各項活動宣導之網頁連結事宜。
- 九、 電話禮貌：依中央所訂之評核內容，訂定本會電話禮貌及電話語音系統作業注意事項（如附件五），核定後函知本會各同仁及陳報中央選舉委員會核備，並公布於本會網

站公布欄。

伍、評核方式：

- 一、本會依評核內容及需改善部分自行辦理不定期評核，並以書面為原則，自行評核資料專卷收存。
- 二、配合中央選舉委員會及行政院研考會之不定期評證作業。

陸、考核結果：

- 一、依本會訂定之服務人員考評及獎勵措施。
- 二、年度評考核成績平均分數，九十分以上為優等，八十至八十九分為甲等，七十至七十九分為乙等，六十至六十九分為丙等，五十九分以下為丁等。
- 三、年度評核成績經中央選舉委員會評定，結果為優等者，相關人員應予獎勵，其獎勵額度合計不得逾記功二次；為甲等且分數達八十五分以上者，相關人員之獎勵額度合計不得逾記功一次；為甲等且分數未達八十五分者或為乙等者，不予獎勵；為丙等者，相關人員應予懲處，其懲處額度合計不得低於申誡二次；為丁等者，相關人員懲處額度合計不得低於記過一次。

附件一

## 臺北縣選舉委員會推動主管參與提升為民服務方案

- 一、本會將配合臺北縣政府資訊網上「與民有約」之機制,直接與民眾溝通。
- 二、將於本會網站設置「首長信箱」,針對民眾所提問題以最速件方式具體答覆。
- 三、於本會網站上主任委員簡介中明訂其服務理念之願景,公告週知,另透過各項選舉前所舉辦之業務會議中傳達理念,並定時於本會英語讀書會中與同仁溝通。
- 四、為提升本會服務品質,同仁除一致自我要求之外,主管更將採行走動式管理,下鄉與各公所選務同仁溝通,且需填列報告表(如附件一)以為事証,並做為改善服務品質之參考。

附件一

### 臺北縣選舉委員會主管走動式管理報告表

職稱：	姓名：
受督導單位：	
督導內容簡述：	
建議事項	
總幹事蓋章：	主任委員蓋章：

## 臺北縣選舉委員會受理候選人登記作業程序及服務準則

- 一、臺北縣選舉委員會（以下簡稱本會）為使本會在受理候選人登記作業時程序順暢並加強服務辦理登記之候選人，特訂定本作業準則。
- 二、本會在辦理候選人登記之前除依公職人員選舉罷免法規定應在本會公告欄張貼候選人登記公告外，為使候選人能事先瞭解，本會應將受理候選人登記期間及每日受理登記時間、登記地點、候選人登記應備表件、保證金數額等資訊登載於本會網頁，供候選人上網查詢。
- 三、為使候選人能瞭解本會受理候選人登記作業及相關法令規定，本會應訂定候選人申請登記須知，於候選人領取登記表件時附送，並將該登記須知登載於本會網頁。
- 四、候選人登記場所應事先妥善規劃，包括候選人車輛停放、出入動線、受理登記服務櫃檯之設置等，每一場所、服務櫃檯均應有明確之導引或標示。
- 五、本會受理候選人登記期間，為維護登記場所之秩序及安全，應事先協調警察局派適額員警在場駐守。
- 六、候選人登記場所，應明確標示受理候選人登記期間及每日受理登記時間，並應備有供書寫之桌椅，及提供電話。

- 七、 為維護候選人登記秩序，候選人登記場所應規劃候選人等候、民眾休息之座椅，對於大眾傳播媒體記者採訪登記之候選人應規劃專區，以免影響其他辦理登記之候選人。
- 八、 本會在受理候選人登記前應辦理受理登記工作人員講習，並訂定受理候選人登記工作要點，使工作人員熟稔候選人登記程序及候選人登記表件審查要點，俾利候選人登記工作能順利快速完成。
- 九、 受理候選人登記工作人員均應佩戴本會製發之識別證，服裝儀容應合宜，態度應和藹，答詢應詳盡。
- 十、 本會應於每日登記時間截止後彙整當日登記之候選人資料，以供長官及媒體查詢，並製作候選人登記情形一覽表張貼於受理候選人登記之場所，以供民眾閱覽。
- 十一、 本準則陳報中央選舉委員會核准後施行，修正亦同。

## 臺北縣選舉委員會人民陳情案件處理程序

- 一、臺北縣選舉委員會(以下簡稱本會),為加強辦理有關人民陳情案件處理時效,特遵照中央選舉委員會訂頒之處理人民陳情案件作業規定,而訂定本處理程序。
- 二、針對陳情案屬郵寄或專人送達者,本會總收文應登記於陳情案件登記簿上,以「最速件」方式處理,並加蓋「人民陳情案」戳記,隨即分送承辦組室處理,同時由研考人員負責紀錄列管追蹤。
- 三、本會行政室依規定應印製人民陳情案件處理情形記錄簿,發交各業務承辦人員登錄陳情人聯絡資料及研處結果。
- 四、本會函復陳情案同時,依規定應檢附已貼妥回郵郵資信封及滿意度調查表,以便陳情人寄回,了解其滿意度,或者陳情人可自行上本會設置之網站,填具前述之調查表。
- 五、陳情案函復時,需副知研考人員,若陳情人有寄回滿意度調查表,研考人員需將其內容會知相關單位,以做為下次改進之依據或依其內容審視是否需業務單位再做進一步處理。
- 六、陳情案件處理結案後,各承辦組室應依其性質、類別及處理結果,依附件一之格式加以檢討分析,提出改進建議,並將分析建議送交研考人員,以便其每年年底將此報告彙整陳報中央選舉委員

會,同時本會應將具通案性質之答復摘要登載本會網站供民眾參考,至此該陳情案方可銷號解除列管。

七、本會各承辦組室處理陳情案卷,應以「案」為單元建立檔案,檔案人員需建立專屬人民陳情案之檔案目次表,以便查核。

八、針對本會設立之網站上首長信箱,舉凡投訴者,皆視為人民陳情案,適用此處理程序。

九、針對首長信箱之陳情案,本會訂於上班時間每日上午及下午各接收一次,產出紙本文件,隨即交總收發掛號,收文及辦理程序同前各點所述。

十、凡屬首長信箱之陳情案,經承辦組室處理分析之回覆內容,依本會網站維護實施作業程序,連同網頁維護需求表一併交網站維護人員上網逕行回覆,不需再以紙本函復。

十一、首長信箱亦需依其性質、類別及處理結果,依附件一之格式加以檢討分析,提出改進建議,並將分析建議送交研考人員陳報中央選舉委員會,至此該陳情案方可銷號解除列管。

十二、中央選舉委員會之作業若有變動,本處理程序將依規定隨即修訂。

## 臺北縣選舉委員會網站維護實施作業程序

93.05 初訂

95.11 第一次修定

一、目的：為使臺北縣選舉委員會網站能維持正常運作與使用，並提供各項即時資訊，供民眾上網查詢使用，茲訂定本標準作業程序，供本會各組室辦理相關工作。

### 二、作業內容

1. 本會網站屬靜態網頁，網頁資料係以文字檔連結方式辦理，內容包括資料的新增、修改及刪除，后附網頁架構圖(附件一)。
2. 本會網站內容各組室權責一覽表(附件二)。
3. 網頁修正作業方式如后附流程圖(附件三)。
4. 本會網站民意交流單元之首長信箱依本會人民陳情案作業程序，不適用本作業程序。
5. 臺北縣選舉委員會網站網址：<http://tpc.cec.gov.tw>。
6. 檢附網頁維護需求表(附件四)。

三、附註：為配合中央選舉委員會網頁 95 年 11 月改版第 1 次修訂。

臺北縣選舉委員會網頁各組室權責資料

第一組工作項目	網頁建置位置		
	最新消息	最新選舉項目	資料下載區
1. 選舉、受理候選人申請登記公告	√	√	
2. 選務工作程序表	√	√	
3. 候選人登記須知	√	√	
4. 候選人申請登記表件			√
5. 選舉期間新聞稿	√		
6. 候選人登記之統計表及一覽表	√	√	
7. 投開票所地點	√	√	
8. 候選人抽籤號次名單	√	√	
9. 候選人名單	√	√	
10. 選舉結果報表（選舉概況表、當選人名單、選舉結果清冊）	√	√	√

第二組工作項目	網頁建置位置		
	最新消息	最新選舉項目	資料下載區
1. 選舉人資格說明	√	√	
2. 各項公告	√	√	
3. 新聞稿	√	√	

第三組工作項目	網頁建置位置		
	最新消息	最新選舉項目	資料下載區
1. 公辦政見發表會場次	√	√	
2. 各項宣導	√	√	
3. 記者會內容	√	√	
4. 選舉公報內容	√	√	√
5. 新聞稿	√	√	

第四組工作項目	網頁建置位置		
	最新消息	最新選舉項目	資料下載區
1. 監察小組委員會議紀錄	√	√	
2. 公職人員選舉投(開)票所監察員推薦及服務規則規定及表件(請往下載區)	√	√	√
3. 候選人申請許可設立政治獻金專戶流程表	√	√	
4. 候選人申請政治獻金空白受贈收據領取申請表(請往下載區)	√	√	√
5. 候選人申請政治獻金空白受贈收據領取委託書(請往下載區)	√	√	√
6. 適宜供候選人競選活動場所公告(請往下載區)	√	√	√
7. 候選人設置助選員名冊公告(請往下載區)	√	√	√
8. 候選人設立競選辦事處所(請往下載區)	√	√	√
9. 臺北縣政府訂定之「競選招牌廣告及樹立廣告設置規格」(請往下載區)	√	√	√
10. 臺北縣政府訂定之「競選旗幟設置管理規定」(請往下載區)	√	√	√

行政室工作項目	網頁建置位置		
	最新消息	一般行政 資訊	資料下 載區
1. 行政措施		√	
2. 本會委員會議紀錄		√	

人事室工作項目	網頁建置位置		
	最新消息	機關簡介	資料下 載區
1. 組織章程及職掌		√	
2. 現任主委簡介及歷任主委名冊維護		√	
3. 本會委員及監察小組委員名單維護		√	
4. 本會位置圖		√	

## 臺北縣選舉委員會辦理網站資料維護更新處理 標準作業流程說明

作 業 流 程	權 責 單 位	步 驟 說 明
1. 依權責資料上網檢視所屬網頁資料	各組室	依據本會各組室網頁權責資料(附件一)，自行上網檢視網頁資料。
2. 是否需維護網頁資料	各組室	判斷是否需維護網頁資料，網頁資料內容若為正確則無須維護資料進入流程 6，反之則為須維護資料進入流程 3。
3. 判斷網頁維護類別	各組室 各單位	<p>依本會各單位負責網頁權責資料（附件一）之網頁類別欄，判斷網頁維護類別：</p> <p>壹、定時更新資料：</p> <p>一、各組室上網列印所需修改網頁，並直接於印出網頁上寫修改內容（若修改大量文字內容，請提供電子檔案），並填寫網頁維護需求表（附件三），經單位主管批核後送行政室辦理。</p> <p>二、各組室應定時更新網站資料，時程訂為每月 5 日前定期檢視。</p> <p>貳、選舉期間資料維護：</p> <p>一、各組室於選舉期間前後，若有網頁資料須更新，請提供書面資料與電子檔案（文字檔案、圖檔），並填寫網頁維護需求表（附件三），經單位主管批核後送行政室辦理。</p> <p>二、為確保網頁製作品質與網頁資料時效性，請單位預留一週工作時程交研考室辦理相關網頁製作事宜。</p> <p>三、關於重大活動宣傳網頁，請單位於活動前一週填寫網頁維護需求表（附件三）與活動</p>

		宣傳相關文宣資料（含電子檔案），經單位主管批核後送交行政室辦理。
4. 登錄資料 連絡修正	行政室	<p>壹、依業務單位之網頁需求表內容做資料登錄連結修正。</p> <p>貳、網站修正時限以三至五個工作天為原則，屆時依資料量大小調整之。</p> <p>參、辦理完成資料維護相關事宜，即於網頁需求表上填註實際完成日期後，將該表及維護相關資料交研考人員。</p> <p>肆、研考人員將網頁維護需求表影本(附件三)及網頁維護相關資料擲還業務單位。</p>
5. 確認是否 正確	各單位	自行上網比對確認已維護（含新增、修改、刪除）網頁資料是否正確，正確進入流程 6，不正確進入流程 3，再送行政室辦理網頁維護。
6. 完成網頁 維護	各單位	維護動作完成。

附件四 臺北縣選舉委員會網站網頁維護需求表

標題		填寫日期	年 月 日	
資料 放置 位置	主選單	第二層選單	第三層選單	
	<input type="checkbox"/> 機關簡介	<input type="checkbox"/> 組織章程及職掌 <input type="checkbox"/> 現任及歷任主委	<input type="checkbox"/> 組織規程 <input type="checkbox"/> 組織圖 <input type="checkbox"/> 現任主委簡介 <input type="checkbox"/> 歷任主委名冊	
	<input type="checkbox"/> 最新消息	<input type="checkbox"/> 自訂目錄名稱 ( )	上線日期: 年 月 日 下線日期: 年 月 日	
	<input type="checkbox"/> 最新選舉項目	<input type="checkbox"/> 相關選務公告 <input type="checkbox"/> 各項選務資訊 <input type="checkbox"/> 候選人名單 <input type="checkbox"/> 選舉結果	<input type="checkbox"/> 選舉工作進程序表 <input type="checkbox"/> 候選人登記須知 <input type="checkbox"/> 其他	
	<input type="checkbox"/> 補選相關資訊	<input type="checkbox"/> 目錄名稱(如補選全銜)	<input type="checkbox"/> 檔案名稱(如標題)	
	<input type="checkbox"/> 歷年選舉資訊	<input type="checkbox"/> 總統副總統選舉 <input type="checkbox"/> 立法委員選舉 <input type="checkbox"/> 國民大會代表選舉 <input type="checkbox"/> 省長 <input type="checkbox"/> 省議員 <input type="checkbox"/> 縣長選舉 <input type="checkbox"/> 縣議員選舉 <input type="checkbox"/> 鄉鎮市長選舉 <input type="checkbox"/> 鄉鎮市民代表選舉 <input type="checkbox"/> 村里長選舉 <input type="checkbox"/> 國立政治大學選舉研究中心	<input type="checkbox"/> 當選人名單 <input type="checkbox"/> 選舉結果清冊 <input type="checkbox"/> 選舉結果概況 <input type="checkbox"/> 當選人名單 <input type="checkbox"/> 選舉結果清冊 <input type="checkbox"/> 選舉結果概況 <input type="checkbox"/> 當選人名單 <input type="checkbox"/> 選舉結果清冊 <input type="checkbox"/> 選舉結果概況 <input type="checkbox"/> 當選人名單 <input type="checkbox"/> 選舉結果清冊 <input type="checkbox"/> 選舉結果概況 <input type="checkbox"/> 當選人名單 <input type="checkbox"/> 選舉結果清冊 <input type="checkbox"/> 選舉結果概況 <input type="checkbox"/> 當選人名單 <input type="checkbox"/> 選舉結果清冊 <input type="checkbox"/> 選舉結果概況 <input type="checkbox"/> 當選人名單 <input type="checkbox"/> 選舉結果清冊 <input type="checkbox"/> 選舉結果概況 <input type="checkbox"/> 當選人名單 <input type="checkbox"/> 選舉結果清冊 <input type="checkbox"/> 選舉結果概況 <input type="checkbox"/> 當選人名單 <input type="checkbox"/> 選舉結果清冊 <input type="checkbox"/> 選舉結果概況 <input type="checkbox"/> 當選人名單 <input type="checkbox"/> 選舉結果清冊 <input type="checkbox"/> 選舉結果概況	
	<input type="checkbox"/> 相關法規	<input type="checkbox"/> 選舉法規 <input type="checkbox"/> 全國法規資料庫入口網站		
	<input type="checkbox"/> 一般行政資訊	<input type="checkbox"/> 委員會議紀錄 <input type="checkbox"/> 監察小組委員會議紀錄 <input type="checkbox"/> 預算決算概要	<input type="checkbox"/> 預算 <input type="checkbox"/> 決算	
	<input type="checkbox"/> 網網相連	<input type="checkbox"/> 臺北縣政府資訊網 <input type="checkbox"/> 中央選舉委員會 <input type="checkbox"/> e 政府入口網 <input type="checkbox"/> 法檢調司法單位	<input type="checkbox"/> 法務部 <input type="checkbox"/> 監察院	
	<input type="checkbox"/> 歷年消息			
	<input type="checkbox"/> 資料下載區	<input type="checkbox"/> 申請書表 <input type="checkbox"/> 選舉結果 <input type="checkbox"/> 統計報表 <input type="checkbox"/> 其他		
	維護更新項目	<input type="checkbox"/> 定期資料更新維護 <input type="checkbox"/> 特定資料維護 <input type="checkbox"/> 時效性資料		

維護內容說明：				
業務承辦人	單位主管	網頁維護人員	行政室主任	
收件日期：	年	月	日	實際完成日期：年 月 日

## 臺北縣選舉委員會電話禮貌及自動語音系統作業事項

一、為健全本會電話總機與自動語音系統作業功能,提供完善服務並參酌中央選舉委員會訂定之電話禮貌基準,特訂定本作業事項。

二、本會自動語音系統之設定功能:

1. 總機聲音甜美,話語清晰。
2. 具備重聽及改撥其他分機其他分機之功能。
3. 鈴響四聲或十秒內提供接聽服務。
4. 配合業務執行項目,於選舉期間,提供查詢選舉資訊內容之功能。
5. 接聽電話中有插撥功能,無人接聽則回總機處理,總機將再以人工方式轉接同組其他同仁接聽。

三、本會自動語音系統之設定內容:

1. 接聽時:

「臺北縣選舉委員會您好,要聽台語請按”6”,要聽客語請按”7”,要聽美語請按”8”,請直撥分機號碼或撥”9”由總機為您服務,如不知分機號碼,請撥”0”查詢」,轉接後,「馬上為您轉接,請稍候」。

2. 忙線時：「現在線路忙線中，請改撥其他分機或請稍後再來電，謝謝！」。

3. 分機查詢內容：

a 第一組請撥一一到一五

b 第四組請撥四一到四四

c 行政室請撥五一到五八

d 主任委員請撥一〇

d 總幹事請撥二〇

e 副總幹事請撥三〇

f 監察小組召集人請撥四〇

g 本會第二組請改撥二九六〇三四五六轉八〇〇一，第三組請改撥二九六〇三四五六轉八〇七八，人事室、會計室、政風室請改撥二九六〇三四五六轉人事室、會計室、政風室。

需要重聽請按”8”。

4. 上班時間說明：

現在是下班時間，請於上班時間早上八時至十二時，下午一時

三十分至五時三十分再來電，謝謝。

四、業務單位接聽電話注意事項：

1. 電話鈴響四聲或十秒內應答。

2. 清晰報明單位名稱、自己姓名及問候語。

3. 轉表或代接電話:先說明承辦人無法接聽之原因,並紀錄來電者之姓名電話,以便承辦人回電。

五、 為提升本會同仁電話禮貌之水平,本會將不定期抽檢本作業所訂之注意事項,並將評分結果納入為民服務考評內。

六、 檢附中央選舉委員會訂定之電話禮貌測試評分表(如附件一)及臺北縣選委會電話禮貌調查表(如附件二)。

## 臺北縣選委會電話禮貌調查表

編號：\_\_\_\_\_ 填寫單位(人員)：\_\_\_\_\_ 本會總機電話：(02)82211688

調查日期：\_\_\_\_\_

### 一、個人基本資料

1 年齡 未滿 20 歲 21 歲~30 歲 31 歲~40 歲 40 歲~50 歲  
51 歲~60 歲 60 歲以上

2 最高學歷 研究所 大學 專科 高中(職) 國中 小學

3 目前職業 軍公教 商 工 農 其他

### 二、電話語音系統接聽速度：

1 電話語音系統應答內容 簡明扼要清楚 說明冗長層次過多 其他

2 電話語音系統說話速度語調 謙和熱誠 平淡 其他

3 電話語音轉接服務 快 慢 其他

### 三、總機人員電話禮貌：

1 是否有清晰報明單位 是 否

2 是否有禮貌性之問候及結束語 是 否

3 是否有確認洽辦單位或對象 是 否

4 是否告知轉接分機及單位或承辦人員 是 否

5 是否轉接電話時使用禮貌用語 是 否

6 業務單位忙線時是否委婉說明 是 否

7 接聽態度 語調謙和熱誠 語調平淡態度尚佳 語調急躁不耐煩

### 四、業務單位接聽電話：

1 接聽速度 四聲內應答 超過四聲以上應答

2 無人接聽是否有提供其他撥接服務 是 否

3 是否有清晰報明單位 是 否

4 是否有禮貌性之問候及結束語 是 否

5 業務單位接聽解說程度 解說詳盡 解說尚可 解說不清楚

- 6 非業務單位代接電話答復情形  詳盡回答提供所需之資訊  
 做簡單答復留下電話號碼再處理  
 承辦人無法接聽並說「請稍後再撥」  
 無意進一步處理
- 7 接聽態度  語調謙和熱誠  語調平淡態度尚佳  語調急燥不耐煩

**五、是否有禮貌加強語（可復選）**

- 接話時，為便於進一步洽談，能確認來電者姓氏，說「請教貴姓？」
- 接話時，如須耽誤較長時間，說「請稍候」等禮貌語，或請對方先留電話號碼再回電。
- 暫停接話重回線上時，說「讓您久等了。」
- 轉接電話時，告知將轉接電話之分機號碼及承辦人姓名（氏）
- 轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等等候性禮貌用語
- 午休或下班時間，提供轉接至專人服務