

# 臺中市選舉委員會 102 年度 提升服務品質創新精進執行計畫

## 壹、依據

中央選舉委員會 101 年 2 月 4 日中選綜字第 1013050017 號函辦理。

## 貳、計畫期程

自民國 102 年 1 月 1 日起至 102 年 12 月 31 日止，為期 1 年。

## 參、計畫目標

- 一、為提升本會為民服務品質，持續塑造專業、便民、高效率的服務形象，促使政府資訊透明化，提供友善網路服務，積極配合相關機關，整合多面向的政府服務功能。
- 二、善用社會資源，開發創新服務措施及廣納民意，建立溝管道，落實本會為民服務理念，加強推廣服務之功能。
- 三、提供電子化服務，縮短公文處理時效，以落實政府 e 化及無紙化目標，提升為民服務品質。

## 肆、實施對象

本會各單位（第一、二、三、四組、行政室、人事室、資訊人員、主計室、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、創新精神推動卓越服務品質：

- 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，合宜改造服務場所，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) 善用傳播媒體及公聽會、說明會、區務會報、社區發展協會會議、社團公益活動等公眾場合，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窗口，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、 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，確實依據有關規定，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。
- (五) 本會與行政院發言人辦公室(地方新聞科)、國立臺灣交響樂團及臺中市車輛行車事故鑑定委員會合署辦公資源共享及整合服務功能。

#### 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          | 內涵說明   |
|------|-------------|--|
| 機關形象 | 服務場所便利性     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本會內外環境規劃具特色並符合民眾及候選人之需求。</li> <li>2. 服務標示及方向引導(含雙語標示)清楚且正確。</li> <li>3. 申辦動線妥適強化貼心服務,設置哺乳室、休息室及各類無障礙空間設施服務。</li> <li>4. 設置會議室(教室)備有各項會議設備,提供來訪外賓進行簡報及工作人員訓儲講習等。</li> <li>5. 各項行政設備妥適安全並定期檢測維護。</li> <li>6. 各種申辦書表(含範例)、文具等文件設施完備並符合需求。</li> <li>7. 化妝室及飲水機設備等按時維護整潔及更換濾心。</li> </ol> |
|      | 服務行為友善性與專業性 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 臨櫃服務禮儀教育訓練。</li> <li>2. 不定期電話禮貌測試。</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,加強宣導選務政令。</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. 前往各區公所及各區戶政所、社區團體等單位積極宣導淨化選風及防制賄選宣導活動。</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. 縮短現場辦理等候時間。</li> <li>3. 縮短受理登記時間。</li> </ol>   |

|      |           |  |
|------|-----------|--|
|      |           | 4. 申辦書表電子化：如公職人員財產申報。<br>各種公職候選人登記表單，可由本會網頁直接下載，參選人免於奔波，更可節省時間。  |
|      | 透明度       | 1. 提供各組室承辦人員及承辦業務等訊息。<br>2. 提供各組室承辦人員查詢管道（含電話、網路、現場查詢）。<br>3. 各項選務結果即時上網，隨時可查詢。<br>4. 提供歷年選舉統計資料暨各項選舉實錄等供民眾網路資訊查詢。 |
| 顧客關係 | 民眾滿意度     | 減少民眾抱怨量：至本會洽公之民眾調查滿意度。   |
|      | 民眾意見處理有效性 | 1. 建立民眾意見及申述處理機制，如首長信箱、電子信箱。<br>2. 提供後續追蹤處理。<br>3. 建立新聞輿論快速回應機制。   |

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      | 內涵說明  |
|-----------|---------|---|
| 資訊提供及檢索服務 | 資訊公開適切性 | 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）<br>2. 常見選務問答集（FAQ）。<br>3. 最新消息（新聞稿、公告、會議紀錄等）。<br>4. 下載區（選舉實錄）、選舉資料庫。<br>5. 相關選務法規（與全國法規資料庫連結）。<br>6. 本會預算、決算、工程採購契約、施政計畫、研究報告等。 |

|  |                  |   |
|--|------------------|---|
|  | 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> <li>5.網站設有跑馬燈，提供最新消息。</li> </ol>                      |
|  | 資訊檢索完整性與便捷性      | <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> <li>5.新增網站檢索功能選項，可依選委會別或關鍵字進行檢索。</li> </ol> |
|  | 表單下載及電子參與多樣性與安全性 | <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.首長信箱。</li> <li>4.提供資訊安全政策連結。</li> <li>5.提供隱私權政策連結。</li> </ol>   |

三、創新加值服務：著眼於鼓勵機關能不斷改善現有服務傳送方式，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          | 內涵說明  |
|--------|-------------|---|
| 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。</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、臺灣臺中地方法院檢察署、法務部、臺中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、評核作業：

- 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，並於簽奉主管核定後，主動公布於機關網站或服務場所。

三、本會自行評核作業，以書面考核為原則，各項評核內容及配分，參照「評核項目表」(如附表 1.2)。

四、本會各業務單位應於年度結束前二個月內，依「評核項目表」內容，就其主管及執行項目進行檢討，並填製自評成果資料及佐證相關附件，送行政室彙整。

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。