

## 桃園市選舉委員會 104 年度提升服務品質執行計畫

### 壹、計畫依據

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 104 年 1 月 1 日至 104 年 12 月 31 日止，為期 1 年。

### 參、計畫目標

- 一、提升本會為民服務品質滿意度，型塑專業、便民及高品質之公共服務形象，促使政府資訊公開透明化，提供民眾便捷及高效率之網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 二、探訪民意趨勢，導入全方位創新服務措施，建立溝通管道，落實 E 化服務及縮短公文流程，加強推動民眾滿意服務。

### 肆、實施對象

本會各單位(第一組、第四組、行政室、人事室、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，為提供民眾及候選人高品質的服務，提高施政服務效能，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「政府服務品質獎評獎作業手冊」，

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、創新精神推動施行：

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，主動協助民眾及候選人申辦、導引服務；並提升電話服務品質，加強電話服務訓練及便捷的業務諮詢管道。
- (三) 善用傳播媒體、公聽會、說明會、社區發展協會及社會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。
- (四) 結合公益及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。

二、便捷服務程序，確保流程透明：

- (一) 提供候選人受理登記服務窗口，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，方便民眾及補選候選人至機關洽詢業務。
- (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，各組室應置「常見問題集」(F A Q) 機制。
- (三) 建立新聞媒體及報章輿論回應機制及發言人制度，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) 機關網頁設計應符合國際評比標準；網頁提供多樣性及檢索方式，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與服務。
- (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、持續精進創新，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，以提升服務的深廣度。

(二) 因應針對民眾需求，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。

## 六、擬具精進方案

配合中央選舉委員會提升服務品質實施計畫及本會評核項目表紀錄事項之內容，擬具精進方案，提高本會施政服務效能，使民眾及候選人感受到高品質的服務，本著延續及創新精神務實推動施行。

考核項目	檢討改進方案	備註
一、服務標準及自我評鑑	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 定期修正年度訂定之提升服務品質執行計畫，並主動公布於機關網頁供各界點閱。</li><li>2. 逐年依考核項目檢討改進執行計畫之缺失，針對機關服務特性之需求，斟酌調整。</li><li>3. 加強辦理服務品質教育訓練講習內容課程，於課程結束後將相關活動資料及照片彙整，於自我評鑑時作為改善之依據。</li><li>4. 落實電話禮貌，請同仁據以遵循辦理，並於每年1月底前將執行成果公布於機關網頁，供民眾點閱。</li></ol>	
二、主管參與提升為民服務情形	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 建立本會主管走動式管理，直接與有關機關單位、民眾及同仁溝通，對提升本會服務品質之建議，研議參用；建立便民之服務措施，減少民眾抱怨，責各主管業務組室提出改善建議，並立即付諸實施。</li><li>2. 明定本會以選務零缺點為目標之服務遠景，並利用業務會議、各種聚會、活動等傳達本機關服務理念。</li><li>3. 各組室針對主管業務賡續提出優質服務創新作法，徹底施行全面品質管理。</li></ol>	
三、候選人登記作業程序	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 公開宣導候選人登記事項，加強新聞稿發布，並登載於機關網頁，於候選人登記期間將製作海報張貼於戶外，加強宣導。</li><li>2. 請候選人登記填寫表件前，先行詳閱候選人登記須</li></ol>	

	<p>知、申請書表件參考範例及登記時繳交保證金金額等，並將相關資料電子檔登載於機關網頁，提供參考或下載使用，以縮短受理登記時間。</p> <p>3. 登記場所出入口處應清楚標示審查項目順序告示牌，俾便候選人登記時可事先將表件資料按次序備妥，以便快速辦理完成登記手續。</p>	
四、 民眾陳情 之處理	<p>1. 訂定民眾陳情案件處理程序，規劃於各組室設置主管諮商專區，受理民眾陳情案件，以期主動發掘民意並適切處理陳情案件。</p> <p>2. 規劃設簿登記及指定專人辦理，並依中選會函示規定區分類別，定期於每季彙整統計分析，並列入管制，以強化民眾陳情案件之處理效能。</p> <p>3. 定期檢討分析民眾陳情案件，提出改進建議，供機關首長或上級單位參考。</p>	
五、 延伸服務 據點	<p>1. 選舉期間及投開票日於縣內各警察分局辦公室增設服務據點，由各責任分區監察小組委員提供諮詢與各項選務聯絡窗口。</p> <p>2. 參加公所、戶所及社區團體等單位合作，提供本會淨化選風、反賄選、查緝黑金之宣導資訊外，擴及選務作業進行各項業務相關之諮詢與服務。</p> <p>3. 參加與業務有關之公益或村里社區活動，加強宣導選務政令。</p>	
六、 完善服務 環境，提 供候選人 登記服務	<p>1. 規劃本會服務場所內之消防工程、機關保全、電梯及清潔衛生等各項服務設備維護，提供完善服務環境。</p> <p>2. 確保室內外環境整潔、辦公室綠化美化、盥洗室及飲水等設備之清潔維護。</p> <p>3. 候選人領表及登記時，依服務場所規劃導引標示及動線方向，加派人員提供候選人及民眾現場服務及說明，以符合民眾及候選人之方便性。</p> <p>4. 強化服務櫃台人員嫻熟各項登記書表書寫及諮詢工作，簡化作業流程及處理時間成本，縮短民眾等候時間。</p>	
七、 機關網頁 建置	<p>1. 重新規劃檢視本會入口網站與其他機關之連結，並指定專人負責處理及更新資訊內容，確保公佈資訊內容正確無誤，提供民眾便利洽公和意見溝通。</p> <p>2. 加強選舉相關法規等資料訊息之建置，配合電子化政府入口網提供分類檢索，以呈現完整多元的資料，以便提供民眾便捷有效的服務資訊。</p>	

八、 遠距離及 資訊化服 務措施、	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 檢視本會入口網頁與其他縣市選舉委員會在「網頁連結」內容上之差異，強化本會與桃園縣政府及各鄉鎮市公所等機關網站之連結，並適時提供選舉相關活動訊息及新聞發布。</li> <li>2. 主動協請其他機關如衛生局、消防局、環保局、交通局、工務局、國稅局、地方稅務局、地檢署等提供查賄、稅捐、防疫、廣告物設置及消防安全等宣導資訊，以提供民眾更多元的服務內容。</li> </ol>	
九、 電話禮貌	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 電話應對情形與應答態度均須注意，同仁之優良表現應加以表揚並繼續保持。</li> <li>2. 持續加強臨櫃服務禮儀教育訓練，並落實執行本會同仁對民眾電話應對禮貌之測試及各組室不定期電話禮貌測試。</li> <li>3. 鼓勵本會同仁參與相關為民服務訓練課程，期能掌握最新脈動資訊及提升同仁本職學能與素養。</li> </ol>	

## 陸、實施方式與步驟

### 一、研訂執行計畫

(一)本會依據前述實施策略及方法，以業務特性、顧客滿意及創新思維為考量，規劃本(104)年度整體性執行計畫。

(二)本會所訂定之「104 年度提升服務品質執行計畫」，應於每年1月底前完成，於簽奉機關首長核定後，主動公布於機關網站。

二、本會除接受主管機關之評核、訪查與輔導，及不定期查證外，平時自行管理評核，隨時檢討改進服務品質。

### 柒、評核作業：

一、本會應參照所訂之「104 年度提升服務品質執行計畫」內容，自行辦理不定期評核，並將自行評核資料專卷收存備供查核。

- 二、本會自行評核作業，以書面考核為原則，電話禮貌採測試方式辦理，不定期辦理抽測；各項評核內容，如「104年提升服務品質評核項目表」（如附表）。
- 三、本會各業務單位應於年度結束前1個月內，請依「提升服務品質評核項目表」內容，就所主管及執行項目進行檢討，並填造自評資料（含評核資料之相關附件）送研考人員彙辦。
- 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。