

嘉義縣選舉委員會 98 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據

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」暨中央選舉委員會 97 年 1 月 29 日中選秘字第 0973000010 號函頒之「中央選舉委員會提升服務品質實施計畫」。

貳、計畫期程

自民國 97 年 1 月 1 日起實施，為期四年。

參、計畫目標

- 一、持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽。
- 二、促使政府資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、鼓勵機關積極進行多面向整合各級政府服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。

肆、實施對象

本會各業務單位。

伍、實施策略與方法

本會係以辦理選舉業務為主軸，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」暨中央選舉委員會函頒「中央選舉委員會提升服務品質實施計畫」衡酌業務屬性，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、提升服務品質，深化服務績效

- (一) 考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所及更新服務設施。
- (二) 塑造專業、便民、高效率的優質服務形象。
- (三) 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。
- (四) 善用傳播媒體及公聽會、說明會、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。
- (五) 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。

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，加強本會人員處理各項申辦案件統合運用知能，促進機關內部橫向連繫，方便民眾至機關洽詢業務。
- (二) 在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。

三、匯集社會資源，即時反應民意

- (一) 建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低抱怨頻率。
- (二) 廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，審慎、迅速、正確地處理問題。
- (三) 建立新聞媒體及輿論回應機制，適時為政策辯護或更正不實內容，導正社會視聽。
- (四) 透過民眾需求調查規劃相關服務政策或措施。
- (五) 辦理民眾意見及滿意度調查，分析調查結果，並回饋改進服務缺失。

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) 網站（頁）資訊檢索規劃提供多樣性檢索方式，如提供主題、施政與服務等分類檢索；檢索及互動功能設計簡單方便民眾操作使用。
- (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、持續精進創新，整合服務效能

- (一) 積極運用法令、流程再造、管理策略及資訊科技應用等方式，規劃創新的措施解決服務問題，提升行政效能。
- (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) 力求有價值之創新服務型態與方式，以較少的成本得到更好的服務品質，創造政府及機關正面形象。

陸、實施方式與步驟

一、研訂執行計畫

- (一) 每年度由本會依據前述執行策略及方法，以業務特性、並參酌顧客滿意及創新思維為考量，規劃各年度整體性執行計畫。
- (二) 本會訂定及修訂計畫，應優先透過各種管道探查並確認民眾之期望與需求，廣納各方意見，並參酌前一年度所蒐集之民意調查結果、輿情反應或民眾經常陳情之事項等服務需求資料，研擬新年度執行計畫。
- (三) 依據本會訂定之提升服務品質執行計畫，審酌服務需求及業務特性，增加上述執行方法之量化指標，或增列其他推動作法，研訂年度執行計畫，俾以提升為民服務品質，並於每年1月底前完成

當年度執行計畫審定，並將計畫主動公開於機關網站或服務場所。

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

柒、評核作業：

- 一、本會參照訂頒之「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，電話禮貌採不定期測試方式辦理；各項評核內容及配分，參照「中央選舉委員會及所屬選舉委員會提升服務品質評核結果統計」、「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」。
- 三、本會各業務單位應於年度結束前1個月內，請依貴單位「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）送本會行政室彙辦。

捌、獎勵與輔導：

- 一、評核成績平均分數，90分以上為優等，80至89分為甲等，70至79分為乙等，60至69分為丙等，59分以下為丁等。
- 二、中央選舉委員會每年抽選所屬總數五分之一之選舉

委員會進行評核，以書面考核為原則，必要時辦理實地訪查考核，業經該會評核成績經評定為優等者，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 85 分以上者，相關人員之獎勵額度合計不得逾記功一次；為甲等但分數未達 85 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。

玖、本實施計畫若尚有未盡事宜，得依本方案規定或實際需要另行補充修正。