

# 臺東縣選舉委員會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 101 年 1 月 1 日起至 101 年 12 月 31 日為期一年。

## 參、計畫目標

為提升本會為民服務品質與深化服務績效，整合服務資源，促使民眾在資訊透明公開下，享有專業、便利及高效能之服務。

## 肆、實施對象

本會各組室。

## 伍、實施策略與方法

本會係以辦理選舉為業務主軸，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「政府服務品質獎評獎作業手冊」及「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、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，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、具責任感之形象，主動協助民眾申辦、導引服務；並提升電話服務品質及業務諮詢管道。
- (三) 善用傳播媒體及公聽會、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。
- (四) 結合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，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，並有系統地建立「常見問題集」(F A Q)機制。

#### 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、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，設計有創意之增值服務，以使民眾得到更好的服務品質。

#### 陸、實施方式與步驟

##### 一、研訂執行計畫

(一)依據前述執行策略及方法，以業務特性、顧客滿意及創新思維為考量，訂定本會年度整體性執行計畫。

(二)本會於年度結束後，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)本會訂定之「年度提升服務品質執行計畫」，於每年1月底前完成，並於簽奉機關首長核定後，主動公布於機關網站或服務場所。

二、各實施對象除接受主管機關之評核、訪查與輔導，以及行政院研考會不定期查證外，平時應自行管理評核，隨時檢討改進服務品質。

柒、評核作業：

一、本會依訂定之「年度提升服務品質執行計畫」內容，自行辦理不定期評核，其評核時程及作業方式依業務需求規劃，並將自行評核資料專卷收存以備查核。

二、本會將不定期辦理電話禮貌測試，以提升服務品質及機關形象。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表」、「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」(如附表1、2)。

三、本會各組室應於年度結束一個月內，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項目表」內容，就所主管及執行項目進行檢討。

捌、獎勵與輔導：

一、評核成績平均分數，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。

二、年度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；為甲等但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。