

宜蘭縣選舉委員會 99 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據

- 一、行政院民國 96 年 7 月 23 日院頒研展字第 09600152471 號函頒之「政府服務創新精進方案」。
- 二、中央選舉委員會 97 年 1 月 29 日中選秘字第 097300010 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 99 年 1 月 1 日起至 99 年 12 月 31 日止，為期 1 年。

參、計畫目標

為提升本會為民服務品質，持續深化服務績效，探查民意趨勢，導入創新服務方式，整合服務資源，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。

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，合理充實更新服務設施。
- (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、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) 結合機關團體合作辦理宣導活動，擴散服務訊息及功能。

二、便捷服務程序，確保流程透明：

(一) 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、服務措施等重要資訊，並能正確連結及即時更新。

(二) 建置網站的意見留言等多元化電子參與管道，提供民眾友善網路溝通環境。

(三) 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、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，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)本會需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，規劃各年度整體性執行計畫。
- (二)本會應於年度結束後，依據本執行計畫，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及本會各業務單位改善服務品質之提案，研擬新年度執行計畫。
- (三)本會所訂定之執行計畫，應於每年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、本會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、本會應參照本執行計畫內容，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，各項評核內容及配分，參照「宜蘭縣選舉委員會提升服務品質評核項目表」（如附表一）。
- 三、本會各業務單位應於年度結束前1個月內，依「提升服務品質評核項目表」內容，就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）送行政室彙辦。

捌、獎勵與輔導：

- 一、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。

二、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。

附表一

宜蘭縣選舉委員會提升服務品質評核項目表

受評核機關或單位名稱：_____

評核日期：____年____月____日 評核人員：_____

評核項目	評核內容（依實際情形勾選選項）	配分	評分	評核紀錄事項
一、 服務標準 及自我評鑑 總分： 100分	(一) 依限訂定機關「年度提升服務品質執行計畫」並發布周知。【複選】 1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 由本機關訂定並發布周知（如公布欄、機關網頁、公文傳達等方式）。 2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 於規定時間內訂定並發布周知。 (二) 訂定並發布機關服務要點或基準（例如為民服務要點、電話禮貌基準）。 1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 由本機關訂定並發布周知（如公布欄、機關網頁、公文傳達等方式）。 2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 由上級主管機關訂定並發布周知（如公布欄、機關網頁、公文傳達等方式）。 (三) 自行評核計畫及考核項目適切情形： 1 <input type="checkbox"/> 大致均符合機關服務特性之需求。 2 <input type="checkbox"/> 部分符合機關服務特性之需求。 3 <input type="checkbox"/> 過於簡單，未足因應機關服務特性之需求，宜酌作調整。 (四) 機關實施自行評核頻率（含電話禮貌測試）： 1 <input type="checkbox"/> 一年四次。 2 <input type="checkbox"/> 一年三次。 3 <input type="checkbox"/> 一年二次。 4 <input type="checkbox"/> 一年一次。 5 <input type="checkbox"/> 未實施。 (五) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 有評核紀錄。 (六) 機關內評核結果追蹤及改善情形： 1 <input type="checkbox"/> 對本機關及上級主管機關考核結果，分送所屬相關單位參考，並予以追蹤獲得改善。 2 <input type="checkbox"/> 對本機關及上級主管機關考核結果，分送所屬相關單位參考，無後續追蹤改善作法。	10分 (6) (4) 10分 (8~10) (0~2) 10分 (8~10) (5~7) (0~4) 20分 (20) (15) (10) (5) (0) 10分 20分 (20) (10)		

	<p>3 <input type="checkbox"/>無相關考評結果發布且未有後續追蹤及改善作法。(0)</p> <p>(七) 辦理服務品質教育訓練(講習)。【複選】 10分</p> <p>1 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 本機關自行辦理。(5)</p> <p>2 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 參加上級主管機關或其他機關辦理之訓練(講習)課程。(5)</p> <p>(八) 訂定表彰績優服務人員之措施。【複選】 5分</p> <p>1 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 循年度考績實施辦理。(2)</p> <p>2 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 另訂服務人員考評及獎勵措施。(3)</p> <p>(九) 定期公開表彰服務績優人員。 5分</p> <p>1 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 由本機關實施。</p>			
<p>二、 主管參與 提升為民 服務情形</p> <p>總分： 100分</p>	<p>(一) 機關首長與民眾直接溝通機制及實施情形：【複選】 30分</p> <p>1 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 接見民眾。</p> <p>2 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 走動式訪查。</p> <p>3 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 座談會/說明會。</p> <p>4 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 媒體訪談，主動宣導。</p> <p>(二) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 設置「首長信箱」(含電子信箱)並能具體答復民眾詢問事項。 10分</p> <p>(三) 機關首長的服務理念是否明確並能傳遞至機關工作人員? 具體作法為何? 【複選】 20分</p> <p>1 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 明訂服務願景並公告周知。(5)</p> <p>2 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 透過業務會議傳達。(5)</p> <p>3 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 有計畫地在非業務會議場合，與同仁溝通(例如午餐約會等)。(5)</p> <p>4 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 利用一般聯誼活動或社團活動與同仁溝通。(5)</p> <p>(四) 主管是否有其他參與提升服務品質之作為? 【複選】 20分</p> <p>1 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 主動企劃研發。(6)</p> <p>2 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 採行走動式管理。(7)</p> <p>3 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 候選人登記期間主管參與服務台工作。(7)</p> <p>(五) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 成立委員會或推動小組，負責推動提升服務品質任務。 10分</p>			

	(六) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 建立改善服務品質之提案制度。	5分	
	(七) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 研採企業全面品質管理、優質服務的創新作法或其他創新增值服務。	5分	
三、 候選人登記作業程序 總分： 100分	(一) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 清楚標示候選人登記受理期間及每日起止時間。 (二) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 清楚標示候選人登記應繳保證金數額。 (三) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 清楚標示候選人登記所需表件。(免填附書表、書證者，本項不計分) (四) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 候選人登記是否於受理期間內完成。 (五) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 訂定候選人登記須知 (六) 公開及宣導候選人登記事項：【複選】 1 <input type="checkbox"/> 發布公告。(5) 2 <input type="checkbox"/> 發布新聞。(5) 3 <input type="checkbox"/> 辦理宣導。(5) 4 <input type="checkbox"/> 登載於機關網頁。(5) (七) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 候選人登記所需表件資料是否將電子檔登載機關網頁，提供參考或下載使用。	10分 10分 10分 10分 20分 20分 (5) (5) (5) (5) 20分	非公職人員選舉期間不填
四、 民眾陳情之處理 總分： 100分	(一) 訂定民眾陳情案件處理程序(陳情案件處理規定及程序)。 1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 本機關訂定。 2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 上級主管機關訂定(援引參照辦理)。 (二) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 發布民眾陳情案件處理程序及作業時程(如公布欄、網頁)。 (三) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 對於民眾現場表達不滿，有既定之紓解機制。 (四) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 對於民眾陳情案件予以登記、區分、統計，並列入管制。 (五) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 對於民眾陳情案件以公文、電子公文、電子郵件或其他方式回復。 (六) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 定期檢討分析民眾陳情案件，提出改進建議，供機關首長或有關單位參考。	15分 (10~15) (5~10) 10分 10分 9分 9分 9分	

- | | | |
|--|------|--|
| <p>(七) 電子民意信箱 (或首長信箱) 民眾陳情案件之適切處理：【複選】</p> | 15 分 | |
| <p>1 <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 指定專責人員每日查收信件。</p> | (6) | |
| <p>2 <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 符合行政程序法第 168 條陳情定義者，均以「人民陳情案件」類別掛號登錄公文管理系統，並適切處理。</p> | (9) | |
| <p>(八) 電子民意信箱處理民眾陳情案件之回復速度：</p> | 15 分 | |
| <p>1 <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 一至三天。</p> | (15) | |
| <p>2 <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 四至六天。</p> | (10) | |
| <p>3 <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 一個星期以上。</p> | (7) | |
| <p>4 <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 二個星期以上。</p> | (4) | |
| <p>(九) <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 回復民眾陳情案件公文或電子公文是否檢附處理情形調查表，以了解民眾對陳情案件答覆是否滿意？</p> | 5 分 | |
| <p>(十) <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 民眾陳情獲得改善之案例，是否發布周知 (如公布欄、網頁)？</p> | 3 分 | |

<p>五、 廷伸服務 據點，結 合社會資 源</p> <p>總分： 100分</p>	<p>(一) 與其他政府機關合作，提供為民服 務情形：【複選】</p> <p>1 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 與相關機關(構)合作辦理 宣導活動，或搭配其他機關(構) 活動辦理相關宣導。(30)</p> <p>2 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 運用相關機關(構)之相關 會議、研習、活動等，提供本機關 服務資訊辦理宣導。(35)</p> <p>3 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 運用相關機關(構)服務據 點，協助提供本機關服務事項或宣 導資訊。(15)</p> <p>(二) 與團體合作，提供為民服務情形： 【複選】</p> <p>1 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 與民間團體合作辦理宣導 活動，或搭配民間團體活動辦理相 關宣導。(10)</p> <p>2 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 運用民間團體之相關會 議、研習、活動等，提供本機關服 務資訊辦理宣導；或運用民間團體 服務據點，協助提供本機關服務事 項。(10)</p>	<p>80分</p>		
---	--	------------	--	--

<p>六、 完善服務 環境，提 供候選人 登記服務</p> <p>總分： 100分</p>	<p>(一) 服務場所內外環境規劃及維護情形：【複選】</p> <p>1 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 室內外環境整潔、綠化美化合宜。(12.5)</p> <p>2 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 盥洗室及飲水等各項服務設備整潔維護。(12.5)</p> <p>(二) 服務措施規劃情形：【複選】</p> <p>1 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 依場地及實際需要規劃設置受理候選人登記服務櫃台。(8)</p> <p>2 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 服務櫃台人員嫻熟各項申請書表諮詢工作。(7)</p> <p>3 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 服務場所導引標示明確，動線符合民眾方便性。(5)</p> <p>4 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 受理登記時間標示明確。(5)</p> <p>(三) 提供民眾服務設施：【複選】</p> <p>1 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 民眾書寫桌椅文具等齊備，並提供電話。(12.5)</p> <p>2 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 規劃民眾休息、等候之座椅。(12.5)</p> <p>(四) 工作人員服務情形：【複選】</p> <p>1 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 工作人員均佩戴識別證。(5)</p> <p>2 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 服務櫃台標示工作人員名牌。(無櫃台化作業，不計分)(5)</p> <p>3 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 工作人員服裝儀容合宜。(5)</p> <p>4 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 工作人員服務態度和藹，答詢詳盡。(5)</p> <p>5 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 工作人員服勤態度良好。(5)</p>	<p>25分</p> <p>(12.5)</p> <p>(12.5)</p> <p>25分</p> <p>(8)</p> <p>(7)</p> <p>(5)</p> <p>(5)</p> <p>25分</p> <p>(12.5)</p> <p>(12.5)</p> <p>25分</p> <p>(5)</p> <p>(5)</p> <p>(5)</p> <p>(5)</p> <p>(5)</p>		<p>非公職人員選舉期間不填</p>
<p>七、 機關網頁 資訊服務</p> <p>總分： 100分</p>	<p>(一) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 由本機關或上級機關建置獨立網頁，提供本機關服務事項，提供民眾便利洽公和意見溝通。10分</p> <p>(二) 針對一般民眾需求及相關法令規定，機關網頁否提供下列服務：【複選】70分</p> <p>1 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網頁之「政府資訊公開」專區。(15)</p>	<p>10分</p> <p>70分</p> <p>(15)</p>		

2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 依據中央選舉委員會規範應公開之資訊項目資料是否全數建置上網。	(15)	
3 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 提供主管業務常見問答集 (FAQ)。	(10)	
4 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 提供機關服務時間、地點、聯絡電話、傳真或電子郵件信箱。	(10)	
5 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 提供民眾如何取得候選人登記服務之資訊。提供候選人登記申請書表下載或列印功能。	(10)	
6 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 設置電子民意信箱 (或首長信箱) 處理民眾陳情案件。提供電子信箱民眾陳情案件之處理規定 (如已包含在人民陳情案件處理相關規定, 以該規定為主)。	(10)	
(三) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 依據中央選舉委員會規範訂定網頁資料定期更新規定或機制, 確實執行定期更新資訊, 並確保公佈資訊內容正確無誤。	10 分	
(四) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索。	10 分	

註：各評核項目總分均為 100 分，各評核內容經評核人員考量機關服務特性，如確有不適用者均不予計分，並於「紀錄事項」欄加註說明。

<p>甲、業務承辦單位（或承辦人）直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦單位（或承辦人）接聽解說詳細程度：</p> <p>1 解說詳盡（能具體、明確答復，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚）。</p> <p>2 解說尚可（對相關作業程序及主管法規簡單說明）。</p> <p>3 解說不清楚（對相關作業程序及主管法規並不了解）。</p> <p>4 答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。</p>	<p>(15~20)</p> <p>(10~14)</p> <p>(5~9)</p> <p>(0)</p>		
<p>乙、非業務承辦單位（或承辦人）代接電話答復情形：</p> <p>1 仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，給予詳盡回答，提供所需之資訊。</p> <p>2 能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。</p> <p>3 逕為簡單答復，無法即時處理（如承辦人員正在接、打電話/暫時離開座位/公出/請假等），但能請留下電話號碼，俾進一步處理。</p> <p>4 無法即時處理，能說明承辦人無法接聽之情形（如正在接、打電話、暫時離開座位、公出、請假等），並說「請稍後再撥」。</p> <p>5 逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥」。</p> <p>6 逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。</p>	<p>20 分</p> <p>(17~20)</p> <p>(14~16)</p> <p>(12~13)</p> <p>(10~11)</p> <p>(8~9)</p> <p>(0)</p>		
<p>三、加分項：20 分</p> <p>1 接話時，為便於進一步洽談，能確認來電者姓氏，說「請教貴姓？」</p> <p>2 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。</p> <p>3 暫停接話重回線上時，說「讓您久等了。」</p> <p>4 轉接電話時，告知將轉接電話之分機號碼及承辦人姓名（氏）。</p> <p>5 轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等等候性禮貌用語。</p> <p>6 午休或下班時間，提供轉接至專人服務。</p>	<p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>5</p>		
<p>評 分 合 計</p>			

備註：電話禮貌測試成績計算標準 (1) 優=90 分以上 (2) 甲=80~89 分
(3) 乙=70~79 分 (4) 丙=60~69 分 (5) 丁=59 分以下