

宜蘭縣選舉委員會 102 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 日院授研展字第 09600152471 號函頒之「政府服務創新精進方案」。
- 二、中央選舉委員會 101 年 2 月 4 日中選綜字第 1013050017 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 102 年 1 月 1 日起至 102 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，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、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，規劃本(102)年度整體性執行計畫。

(二) 本會應於年度結束後，依據本實施計畫規定，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，電話禮貌採測試方式辦理，不定期辦理抽測；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。

	<p>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)</p> <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> <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</p> <p>(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加值服務。5分</p>		
<p>三、 候選人登記作業程序</p> <p>總分： 100分</p>	<p>(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。10分</p> <p>(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。10分</p> <p>(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) 10分</p> <p>(四) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 候選人登記是否於受理期間內完成。10分</p> <p>(五) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 訂定候選人登記須知 20分</p> <p>(六) 公開及宣導候選人登記事項：【複選】 20分</p> <p>1 <input type="checkbox"/>發布公告。(5)</p> <p>2 <input type="checkbox"/>發布新聞。(5)</p> <p>3 <input type="checkbox"/>辦理宣導。(5)</p> <p>4 <input type="checkbox"/>登載於機關網頁。(5)</p> <p>(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。20分</p>		非公職人員選舉期間不填
<p>四、 民眾陳情之處理</p> <p>總分： 100分</p>	<p>(一) 訂定民眾陳情案件處理程序(陳情案件處理規定及程序)。</p> <p>1 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 本機關訂定。(10~15)</p> <p>2 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 上級主管機關訂定(援引參照辦理)。(5~10)</p> <p>(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)。10分</p> <p>(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。10分</p> <p>(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。9分</p> <p>(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。9分</p>		

	<p>(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。 9分</p> <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】 15分</p> <p>1 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 指定專責人員每日查收信件。 (6)</p> <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。 (9)</p> <p>(八) 電子民意信箱處理民眾陳情案件之回復速度： 15分</p> <p>1 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 一至三天。 (15)</p> <p>2 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 四至六天。 (10)</p> <p>3 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 一個星期以上。 (7)</p> <p>4 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 二個星期以上。 (4)</p> <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？ 5分</p> <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)？ 3分</p>		
<p>五、 延伸服務據點，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】 80分</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。 (35)</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。 (30)</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】 20分</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>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】 25分</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】 25分</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】 25分</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】 25分</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>			非公職人員選舉期間不填
<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，機關網頁是否提供下列服務：【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>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)</p>			

	<p>3 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 提供主管業務常見問答集 (FAQ)。(10)</p> <p>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)</p> <p>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)</p> <p>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)</p> <p>(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</p> <p>(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</p>		
<p>八、遠距及資訊流通服務</p> <p>總分：100分</p>	<p>(一) 網際網路應用服務與我的 e 政府·電子化政府入口網連結、維護情形：【複選】</p> <p>1 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 機關網頁連結。(20)</p> <p>2 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 活動訊息及新聞發布提供。(25)</p> <p>3 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 連結候選人登記申請書表下載或列印功能。(25)</p> <p>(二) 各所屬選舉委員會網際網路應用服務與所在地直轄市、縣市政府網站 (頁) 連結、維護情形：【複選】</p> <p>1 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 機關網頁連結。(10)</p> <p>2 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 活動訊息及新聞發布提供。(10)</p> <p>3 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 連結候選人登記申請書表下載或列印功能。(10)</p>	70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