

桃園縣選舉委員會 103 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」及中央選舉委員會 103 年 3 月 24 日中選綜字第 1033050038 號函辦理。

貳、計畫期程

自民國 103 年 4 月 1 日起至 106 年 12 月 31 日止，為期 4 年。

參、計畫目標

為提升本會為民服務品質滿意度，形塑專業、便民及高品質之公共服務形象，持續深化服務績效，導入創新服務方式，整合服務資源，促使政府資訊及流程公開透明化，確保民眾享有專業、便捷及高效率之網路服務。

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之主軸，選務作業關係候選人及選民參政權益，且本(103)年度需辦理第 1 屆市長、市議員及里長選舉，為持續提供選民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」及「政府服務品

質獎實施計畫」，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，主動協助民眾及候選人申辦、導引服務；並提升電話服務品質，加強電話禮貌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，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) 提供民眾及候選人洽公之服務窗口，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，方便民眾及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；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、服務措施及預算情形等重要資訊，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，簡化相關互動及操作方式，以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，設計有創意之加值服務，以使民眾得到更好的服務品質。

六、擬具執行方案

配合中央選舉委員會提升服務品質實施計畫及評核項目表紀錄事項之內容，擬具執行方案，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行。

考核項目	執行方案	執行單位
一、提供候選人登記服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公開宣導候選人登記相關訊息，加強新聞稿發布，並登載於機關網頁及公布欄，於候選人登記期間將製作海報張貼於戶外，加強宣導。 2. 清楚標示登記相關訊息，候選人在登記填寫表件前，請先行詳閱候選人登記須知、申請書表件參考範例及登記應繳交保證金數額等，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。 3. 依場地及實際需要規劃設置受理登記服務櫃台，登記場所出入口處導引標示審查項目順序告示牌，動線應符合民眾及候選人方便性，俾便登記時可事先將表件資料依序備妥，以便快速辦理完成登記手續。 4. 強化服務櫃台人員專業知能及嫻熟各項申請書表填寫諮詢工作。 5. 平時保持室內外環境整潔、辦公場所綠化美化、盥洗室及飲水設備之清潔維護。 6. 本會工作人員於執行業務時均須配戴識別證，服勤態度應親切和藹，答詢詳盡，服裝儀容美觀大方。 	第一組 第四組 行政室
二、人民陳情之處理	<ol style="list-style-type: none"> 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，將民眾陳情獲得改善之案例，發布周知於本會網頁。 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。 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。 4. 處理民眾陳情案件之回復速度期限為 1 至 3 天。 	第一組 第四組 行政室

三、 電話禮 貌	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。 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。 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。 4. 對於來電者洽詢業務問題應具體明確答覆，所詢疑義之相關作業程序及主管法規內容應解說詳盡。	第一組 第四組 行政室
----------------	---	-------------------

陸、評核作業

一、本會依據執行計畫內容，落實至候選人及選民之服務，並自行辦理不定期之評核，其評核時程及相關作業方式可依業務需求自行規劃，另自行評核作業，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，並將自行評核資料專卷收存備供查核。

二、本會之評核作業，併入中央選舉委員會年度績效評核中計分，評核內容參照「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」(如附表)；各組室應就所主管及執行項目隨時檢討改進，於中央選舉委員會辦理績效評核時，詳細填列上開評核項目表送研考人員彙整後，陳報中央選舉委員會辦理績效評核。

柒、本計畫如有未盡事宜，經簽奉核可修訂之。

附表 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

一、提供候選人登記服務

受評核機關或單位名稱：_____

評核日期：_____年_____月_____日 評核人員：_____

評核內容（依實際情形勾選選項）	配分	評分	評核紀錄事項
<p>（一）服務措施規劃情形</p> <p>1. <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 於機關公布欄及網頁公開宣導候選人登記相關資訊。</p> <p>2. <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 清楚標示登記相關訊息（包括受理期間、起迄時間、登記應繳保證金數額、登記所需表件）。</p> <p>3. <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。</p> <p>4. <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。</p> <p>5. <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。</p> <p>6. <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 提供民眾服務設施。</p>	<p>本項配 分 60 分，每項 配分 10 分。</p>		
<p>（二）服務場所內外環境規劃及維護情形</p> <p>1. <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 室內外環境整潔、綠化美化合宜。</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。</p>	<p>本項配 分 12 分，每項 配分 6 分。</p>		
<p>（三）工作人員服務情形</p> <p>1. <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 工作人員均佩戴識別證。</p> <p>2. <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 工作人員服裝儀容合宜。</p> <p>3. <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 工作人員服務態度和藹，答詢詳盡。</p> <p>4. <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 工作人員服勤態度良好。</p>	<p>本項配 分 28 分，每項 配分 7 分。</p>		

二、人民陳情之處理

受評核機關或單位名稱：_____

評核日期：_____年_____月_____日 評核人員：_____

評核內容（依實際情形勾選選項）	配分	評分	評核紀錄事項
(一) <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。	本項配 分 35 分		
(二) <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。	本項配 分 35 分		
(三) 處理民眾陳情案件之回復速度： 1. <input type="checkbox"/> 一至三天。(11-15 分) 2. <input type="checkbox"/> 四至六天。(6-10 分) 3. <input type="checkbox"/> 一個星期以上。(1-5 分) 4. <input type="checkbox"/> 二個星期以上。(0 分)	本項配 分 15 分		
(四) <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）？	本項配 分 15 分		

三、電話禮貌

受測機關或單位：_____ 總機/電話：_____

測試時間：____年____月____日____時____分 測試人員：_____

評 核 內 容 (總分 100 分)	配 分	評 分	評核紀錄事項
一、總機接聽：40 分 (一)、電話語音系統接聽速度 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 設電話語音系統(無電話語音系統，本項不計分，改計(二)之分數) 1 電話語音總機接聽情形 (1) 四聲或十秒內獲得接聽服務。 (2) 十五秒內獲得接聽服務。 (3) 電話故障。 2 電話語音系統應答內容及說話速度 (1) 招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。 (2) 語音系統項目說明時間過久，不易記得所需之系統服務資訊，經常需使用「重聽」功能。 (3) 語音系統項目說明時間過久，且未提供「重聽」功能，致需重撥總機號碼。	10 分 5 (5) (3) (0) 5 (5) (3) (0)		
(二) 總機人員接聽速度(如無電話語音總機系統，本項得分乘以 2，滿分 20 分) 1 電話鈴響四聲或十秒內獲得接聽服務。(每增一聲或三秒，即減 1 分) 2 連打二次無人接聽。(隔十分鐘後再測一次) 3 電話故障。	10 分 10 0 0		
(三) 總機人員電話禮貌(無總機人員本項不給分) 1 接話時，首先清晰報明單位。 2 說「您好」、「早安」等問候語。 3 接話時，先接受來電者簡單陳述並予過濾，確認洽辦單位或對象。 4 結束時有道再見或其他禮貌性結束語。	20 分 3 3 3 2		

5 轉接電話時之服務態度：(註：毋需轉接即能充分提供所詢問之資訊時，第 5、6 項給分)	3		
(1) 告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。	(3)		
(2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。	(2)		
(3) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接，業務單位電話斷線或無人接聽，無法自行重撥該分機號碼。	(0)		
6 轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。	2		
7 業務單位忙線中之處理情形：(業務單位無忙線情形，本項給分)	2		
(1) 向來電者委婉說明，「對不起，※先生(小姐)正在電話中，請稍候再撥」；或洽轉其他代理人。	(2)		
(2) 簡單回復業務單位忙線中，未改轉其他相關分機或未提供業務承辦單位訊息，即請另行重撥。	(0)		
8 總機人員之接聽態度：	2		
(1) 語調謙和、熱誠。	(2)		
(2) 語調平淡，態度尚佳。	(1)		
(3) 語調急燥、不耐煩。	(0)		
二、業務單位接聽電話：60 分			
(一) 接聽速度	15 分		
1 電話鈴響四聲或十秒應答(每增一響或三秒，即減 1 分)	10		
2 業務單位無人接聽之情形：(無無人接聽情形，本項給分)	5		
(1) 無人接聽，電話系統自動轉接總機人員服務或提供其他撥接服務(如改撥其他分機或改接總機人員服務...)	(5)		
(2) 無人接聽(電話鈴響九聲以上或二十秒以上)，電話系統或總機人員未提供其他轉(撥)接服務。	(0)		
(3) 電話故障。	(0)		
(二) 電話禮貌	25 分		
1 接話應對情形	10		

(1) 清晰報明單位名稱，說「您好」、「早安」等問候語。	(10)		
(2) 接話說「喂」，未報明單位名稱或自己姓名(氏)，未說「您好」、「早安」等問候語。	(5)		
2 結束時，有禮貌性用語(如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)，並讓來電先掛電話。	5		
3 接話時之態度：	10		
(1) 語調謙和、熱誠。	(8~10)		
(2) 語調平淡，態度尚佳。	(5~7)		
(3) 語調急燥、不耐煩。	(3~4)		
(4) 語調粗暴。	(0)		
(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。	20 分		
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：			
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)。	(16~20)		
2 解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。	(11~15)		
3 解說不清楚(對相關作業程序及主管法規並不了解)。	(6~10)		
4 答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	(0)		
乙、非業務承辦單位(或承辦人)代接電話答復情形：			
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。	(16~20)		
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。	(11~15)		
3 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」。	(6~10)		
4 逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥」。	(3~5)		
5 逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	(0~2)		
評 分 合 計			

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。