

新竹縣選舉委員會 101 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 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 101 年 1 月 1 日起至 101 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。

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，其分工項目如下：

執行計畫分工項目	執行期間	主辦單位	協辦單位
1. 服務標準及自我評鍵	101年1月至12月	行政室	各組室
2. 主管參與提升為民服務情形	101年1月至12月	第四組	各組室
3. 候選人登記作業程序	101年1月至12月	第一組	各組室
4. 民眾陳情之處理	101年1月至12月	行政室	各組室
5. 延伸服務據點，結合社會資源	101年1月至12月	第四組	各組室
6. 完善服務環境，提供候選人登記服務	101年1月至12月	第一組	各組室
7. 機關網頁資訊服務	101年1月至12月	行政室	各組室
8. 遠距及資訊流通服務	101年1月至12月	行政室	各組室

(二)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「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，擬定本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每年 12 月底前，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，八十分至八十九分為甲等，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。

玖、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充辦理。