

新竹市選舉委員會提升服務要點

壹、依據

中央選舉委員會頒「中央選舉委員會提升服務品質實施計畫」

貳、內容

- 一、新竹市選舉委員會(以下簡稱本會)員工執行職務除遵守公務員服務法外，應遵守本會為民服務。
- 二、本會為民服務政策：應本態度親切、建立親民、便民、提高行政效率之服務形象。
- 三、員工上班時間應配帶員工識別證。
- 四、員工應注意電話服務禮貌，並儘量於電話鈴響三聲內接聽。多用「請」、「謝謝」、「抱歉」、「對不起」用語，結束時用禮貌性用語(如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)，並讓來電者先掛電話。
- 五、各承辦人員對於本身職權範圍內法令及作業規定應嫻熟及專業。
- 六、民眾申請案件，因資料不全需補證件者，應一次明確告知，避免造成民眾往返奔波。
- 七、民眾申請案件，各項申請書表，應提供「書表範例」置於適當處所，以利民眾參閱填寫。
- 八、訂有辦理期限之業務或活動，應於本會網站、公佈欄內發佈訊息。
- 九、公佈於本會網站之各業務訊息，相關規定有變更時，承辦單位或人員應即時逕行修改並傳送正確之資料至網站。

十、因職務上關係而掌握之民眾基本身分資料，應確實注意保密，

十一、對於民眾檢舉或不滿之陳情案件，若確為本會作業上之缺失所引起，承辦單位應填寫改進作業報告書，以避免類似狀況再度發生。