

# 新竹市選舉委員會提升服務品質執行計畫

## 壹、計畫依據

- 一、行政院民國 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒之「政府服務躍升方案」。
- 二、中央選舉委員會 106 年 1 月 26 日中選綜字第 1063050013 號函頒之「中央選舉委員會暨所屬選舉委員會提升服務品質執行計畫」。

## 貳、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。

## 參、實施對象

本會各業務單位。

## 肆、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，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、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化

- (一) 建立選務工作標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。
- (二) 提供民眾易讀、易懂、易用的選務資訊，並善用傳播媒體、大眾活動等公開場合，宣導選務重要措施，提升選務流程透明度。
- (三) 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。
- (四) 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。
- (五) 結合機關團體合作辦理宣導活動，擴散服務訊息及功能。

### 二、重視全程意見回饋及參與，力求切合民眾需求

- (一) 提供民眾洽公之服務管道，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) 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，有效協助民眾解決問題。

### 三、便捷選務流程，提升民眾便利度

- (一) 簡化各項選舉業務申辦案件所需檢附之書表謄本，提高選舉業務受理便捷度。
- (二) 衡酌實際需求提供線上申辦服務，增加民眾使用意願。

### 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。

### 伍、預期效益

- 一、本會應依據本執行計畫，落實至候選人及選民之服務，推動機關從服務設計到實施導入民眾參與，增進政府與民間互動合作，協力共創有感的公共服務。
- 二、持續推動選舉資料開放，提高施政透明，促進民眾政治參與。
- 三、本執行計畫公布於機關網站，回應社會需求，平時自行管理評核，隨時檢討改進，達到提升服務品質目標。