

臺北市選舉委員會 97 年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 97 年 1 月 29 日中選秘字第 0973000010 號函辦理。

貳、計畫期程

自民國 97 年 1 月 1 日至 97 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) 結合企業、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」(FAQ) 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) 機關網頁設計應符合國際評比標準；網頁提供

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，簡化相關互動及操作方式，以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。

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。

(二)本會所訂定之「97 年度提升服務品質執行計畫」，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、本會應參照各該所訂之「97 年度提升服務品質執行計畫」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，依照「本會提升服務品質評核項目表」（如附表）。

三、本會各業務單位應於年度結束前 1 個月內，請依貴單位「提升服務品質評核項目表」內容，就所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。
- 三、本會應將中央選舉委員會評核結果及改進情形，登載於本會網頁，廣為宣導。