

嘉義市選舉委員會提升服務品質實施計畫

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」暨中央選舉委員會 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 日起實施，為期四年。

參、計畫目標

- 一、持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象。
- 二、政策資訊透明化，提供便利網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、積極進行多面向整合各級政府服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升優質服務品質。

肆、實施對象

本會各業務單位。

伍、實施策略與方法

本會係以辦理選舉業務為主軸，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」衡酌業務屬性，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、提升服務品質，深化服務績效

- (一) 考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所及更新服務設施。

- (二) 塑造專業、便民、高效率的優質服務形象。
- (三) 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，加強本會人員處理各項申辦案件統合運用知能，促進機關內部橫向連繫，方便民眾至機關洽詢業務。
- (二) 在依照資訊公開規定及隱私權保護的前提下，建立公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。

三、匯集社會資源，即時反應民意

- (一) 建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低抱怨頻率。
- (二) 廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，審慎、迅速、正確地處理問題。
- (三) 建立新聞媒體及輿論回應機制，適時為政策辯護或更正不實內容，導正社會視聽。
- (四) 將民眾提供意見或建議，彙整列入機關改進之參考，以提高民眾滿意度。

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) 網站(頁)資訊檢索規劃提供多樣性檢索方式，如提供主題、施政與服務等分類檢索；檢索及互動功能設計簡單方便民眾操作使用。

五、持續精進創新，整合服務效能

- (一) 積極運用法令、流程再造、管理策略及資訊科技應用等方式，規劃創新的

措施解決服務問題，提升行政效能。

- (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。
- (三) 力求有價值之創新服務型態與方式，以較少的成本得到更好的服務品質，創造政府及機關正面形象。

陸、實施方式與步驟

一、研訂執行計畫

- (一) 每年度由本會參考本實施計畫，針對業務特性，並參酌顧客滿意及創新思維為考量，提出未來服務發展重點，訂定本會提升服務品質實施計畫，並定期依據整體計畫執行情形及績效成果，檢討與更新。
- (二) 本會訂定及修訂計畫，應優先透過各種管道探查並確認民眾之期望與需求，廣納各方意見，並參酌前一年度所蒐集之民意調查結果、輿情反應或民眾經常陳情之事項等服務需求資料，研擬新年度執行計畫。
- (三) 依據本會訂定之提升服務品質實施計畫，審酌服務需求及業務特性，增加上述執行方法之量化指標，或增列其他推動作法，研訂年度執行計畫，俾以提升為民服務品質，並於每年 1 月底前完成當年度執行計畫審定，並將計畫主動公開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、本會參照訂頒之「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；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結果統計」、「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」。

三、本會各業務單位應於年度結束前 1 個月內，請依「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，俾提供中選會考核。

捌、本實施計畫若尚有未盡事宜，得依本方案規定或實際需要另行補充修正。

嘉義市選舉委員會電話禮貌基準

- 一、本會電話如由電話語音總機接聽，應於電話鈴響 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務，系統應於 10 秒內讓民眾獲知總機號碼。
- 二、總機人員接聽電話，應於電話鈴響 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務，其電話禮貌：
 - (一) 語調謙和、熱誠。
 - (二) 清晰報明單位：嘉義市選舉委員會。
 - (三) 問候語：說「您好」、「早安」等。
 - (四) 確認洽辦單位或對象：先接受來電者簡單陳述並予過濾。
 - (五) 結束語：結束時有道再見或其他禮貌性語詞。
 - (六) 轉接電話時：
 - 1、要轉接時：告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員；並說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。
 - 2、業務單位忙線中時說：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。
 - 3、接話時，如須耽誤較長時間，說「請稍候」等禮貌語，或請對方先留電話號碼再回電。
 - 4、暫停接話重回線上時，說「讓您久等了。」
- 三、業務單位接聽電話：電話鈴響 4 聲或 10 秒應答，語調謙和、熱誠。
 - (一) 無人接聽之情形：請總機或同仁代為轉接提供其他撥接服務。
 - (二) 應對情形：多說「您好」、「早安」、「讓您久等了」、「請稍候」等用語。
 - (三) 清晰報明單位名稱(例如第一組、第四組或行政室等)或自己姓名(氏)，並問對方「請教貴姓？」
 - (四) 答復時：解說詳盡(能具體、明確，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚)。不要答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。
- 四、非業務承辦單位(或承辦人)代接電話答復情形：

仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，儘可能給予詳盡回答，

提供所需之資訊。不要逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。

五、如轉接電話時，告知將轉接電話之分機號碼及承辦人姓名。