

臺中市選舉委員會 97 年度提升服務品質創新精進執行計畫

壹、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 日起至 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，並建立全方位有競爭力有活力之機關。

肆、實施對象

本會各單位（第一、二、三、四組、行政室、人事室、資訊人員、會計室、政風室）

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、創新精神推動施政：

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，合宜充實更新服務設施。
- (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) 善用傳播媒體及公廳會、說明會、村里民大會、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，宣導選務重要措施及選務執行成效。
- (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。
- (五) 積極推展本會服務作為，爭取選民及候選人之認同與肯定。

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，方便民眾之櫃台洽詢業務。
- (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全權保護的前提下，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，確保依據有關規定，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。
- (三) 建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。

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) 機關網站或網頁設計應符合國際評比標準；網站(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、創新服務方式，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。
- (三) 著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。
- (四) 鼓勵機關勇於突破現行機關（單位）間之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。
- (五) 本會與行政院新聞局地方新聞處合署辦公資源共享及整合服務功能。

陸、實施要項：

- 一、便民標準服務：著眼於塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明，建立民眾與政府和諧關係。

項目	指標	內涵說明
機關形象	服務場所便利性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本會內外環境規劃具特色並符合民眾需求 2. 服務標示及方向引導(含雙語標示)清楚且正確 3. 申辦動線規劃妥適並符合民眾習慣 4. 各項行政設備妥適安全並檢測維護 5. 各種申辦書表(含範例)、文具等文件設施完備並符合需求 6. 無障礙設施完善
	服務行為友善性與專業性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 臨櫃服務禮儀 2. 電話禮貌 3. 現場主動協助引導民眾 4. 主動聯繫、通知、訪視民眾 5. 本會服務人員回應品質(含法規及業務) 6. 本會委外服務、消防檢查、機關保全、電梯維護等事項
	服務行銷有效性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過施政宣導提高民眾瞭解機關服務內容 2. 參加與業務有關之公益或社區活動 3. 透過公益或社區活動提高民眾瞭解機關服務內容
服務流程	便捷性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 單一窗口收件全程受理 2. 縮短現場辦理等候時間 3. 縮短受理登記時間 4. 提升平均服務量 5. 減少申辦人檢附之各類紙本書表、證件、謄本數量

	透明度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供各組室承辦人員及承辦業務等訊息 2. 提供各組室承辦人員查詢管道（含電話、網路、現場查詢） 3. 各項選務結果即時上網，隨時可查詢
顧客關係	民眾滿意度	減少民眾抱怨量：至本會洽公之民眾調查滿意度
	民眾意見處理有效性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立民眾意見及抱怨處理機制，如首長信箱 2. 提供後續追蹤處理 3. 建立新聞輿論快速回應機制

二、資訊流通服務：著眼於確保民眾知的權利與資訊使用權，促使政府資訊透明化，提供完善網路服務，促進民眾與政府間網路溝通流暢

項目	指標	內涵說明
資訊提供及 檢索服務	資訊公開適切性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站(頁) 2. 常見選務問答集(FAQ) 3. 最新消息(新聞稿、公告、會議紀錄等) 4. 下載區(選舉實錄)、選舉資料庫 5. 相關選務法規(與全國法規資料庫連結) 6. 本會預算、決算、工程採購契約等
	資料內容有效性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 確認一般(實體)資訊內容之正確性 2. 確認網頁連結是否存續 3. 按規定連結他網站網頁以新開視窗方式開啟(智慧財產權) 4. 依資料內容不定時更新網站(頁)內容
	資訊檢索完整性與便捷性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 機關資訊標示以一般機關排列標準為基準(機關簡介、選舉簡介、選舉概況依序排列) 2. 網站導覽方式將全網站內容表列化 3. 通過無障礙網頁檢測 4. 選舉資料庫可透過候選人姓名進行檢索
	表單下載及電子參與多樣性與安全性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 候選人登記各項表件 2. 公職人員財產申報各項表件 3. 首長信箱 4. 提供資訊安全政策連結 5. 提供隱私權政策連結

三、創新增值服務：著眼於鼓勵機關能不斷改善現有服務傳送方式，讓候選人及民眾更直接感受到服務品質的提高，以及重視民眾角度思考的服務規劃。

項目	指標	內涵說明
創新增值服務	有價值的創意服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務時間彈性調整：如採取假日服務、中午不打烊、夜間服務等作法（競選活動期間） 2. 服務地點延伸：候選人領表、登記，候選人號次抽籤均採各選區內異地辦理。 3. 服務方法創新：如利用資訊科技推動網路下載表單服務；提供主動服務等。 4. 其他創新服務樣態（結合監察院、臺灣臺中地方法院檢察署、法務部、臺中市政府等機關宣導選舉法令、參選人政治獻金申報書、反賄選等）。
	服務措施延續性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 創新服務措施成為機關標準服務，候選人號次抽籤以選區辦理，節省候選人時間及便利性。 2. 持續檢討改善創意服務措施。
	服務措施執行方法效能性	實現創意或創新服務，由本會主管前往各區選務作業中心宣導反賄選及選舉等各項法令，擴大為民服務層面。

柒、考核方式：

- 一、本會依評核內容及需改善部分自行辦理不定期評核，並以書面評核為原則，將自行評核資料專卷收存備供上級機關查核。
- 二、本會所訂定之「年度提升服務品質執行計畫」應於每年1月底前完成，並於簽奉主管核定後，主動公布於機關網站或服務場所。
- 三、各實施項目除接受主管機關之評核、訪查與輔導及行政院研考會不定期查證外，本會自行管理評核，隨時檢討改進服務品質。

捌、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充辦理。