

臺南市選舉委員會 101 年提升服務品質實施計畫

壹、計畫依據

依據中央選舉委員會 101 年 2 月 4 日中選綜字第 1013050017 號函頒之「提升服務品質實施計畫」辦理。

貳、計畫期程

自民國 101 年 1 月 1 日至起 101 年 12 月 31 日止，為期 1 年。

參、計畫目標

為提升服務品質、導入創新服務及整合服務資源，使民眾在資訊與流程的透明公開下，享有便捷、高效率之服務，

肆、實施對象

本會各單位

伍、執行策略

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，為持續提供民眾及候選人之高品質服務，提高本會施政效能，特擬訂「101 年提升服務品質執行計畫」，將本著延續、修正、創新精神繼續推動施行。

一、 建構友善合宜環境，回應民眾需求。

1. 合宜改造服務場所，更新服務設施。
2. 建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象

3. 主動協助民眾申辦導引服務，提供便捷的業務諮詢管道。
4. 提升電話服務品質。

二、延伸服務據點，善用社會資源

1. 善用傳播媒體及公聽會、說明會、村里民大會社區發展協會
議等公共場合，宣導選務重要措施。
2. 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。

三、匯集社會資源，即時反映民意

1. 建立民眾陳情處理機制，以即時、有效的處理方式降低民眾報
怨頻率。
2. 廣開建言管道，重視民眾建議及陳情案件，確實依據有關規定
迅速、正確地處理問題。
3. 建立「常見問答集」並隨時更新，提供民眾知的訊息。

四、公開服務資訊，強化網路溝通

1. 主動公開機關基本資料、執行計畫、服務措施及預決算情形等
重要資訊於本機關網頁，並能正確連結更新。
2. 主動公開各項服務標準作業程序資訊，供民眾瞭解。
3. 隨時更新網頁資料，確保公布資訊內容正確性。
4. 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。

5. 與他機關網頁（站）連結，提供本會各項訊息。

6. 提供各類書表之下載、列印功能。

五、持續精進創新，整合服務效能

1. 運用法令、流程再造、及資訊科技應用等方式，規劃創新性措施，以提升本會服務的深度與廣度。

2. 針對民眾需求，設計有創意之加值服務，以使民眾得到更好的服務品質。

陸、實施方式及步驟

一、本會應依據前述執行策略，以業務特性及創新思維為考量，規劃年度整體性執行計畫。

二、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，簽奉機關首長核定後，主動公布於機關網站或服務場所。

三、各實施對象除接受本會主管之評核與輔導，以及中選會每年定期查核外，平時應自行管理，隨時檢討改進服務品質。

四、年度結束後，應依據本執行計畫規定，並參酌前一年度所蒐集之各服務需求資料，研擬新年度執行計畫。

柒、評核作業

一、本會自評：

1. 各業務單位應參照本會所訂之「年度提升服務品質執行計畫」內容自行辦理評核，其評核時程及相關作業方式可依業務需求自行規劃，惟應將書面資料專卷收存備供查核。
2. 各業務單位應於年度結束一個月內，就所主管及執行項目進行檢討，並將書面資料送本會研考單位彙辦，辦理初評。

二、上級機關評核：

1. 中央選舉委員會對所屬之評核作業，將採每年抽選總數五分之一選舉委員會進行評核，必要時將辦理實地訪查考核。
2. 考核以書面為原則，電話禮貌測試方式採不定期辦理抽測。
3. 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表」、「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」。

捌、獎勵與輔導：

- 一、評核成績平均分數以九十分以上為優等，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。
- 二、年度評核成績經本會及上級機關評定後，簽請機關首長辦理獎懲。
- 三、本會應將評核結果及需要改進情形送各業務單位參考。