

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

一、提供候選人登記服務

受評核機關或單位名稱：桃園市選舉委員會

評核日期：103 年 12 月 31 日

評核人員：李副總幹事瑞民

評核內容（依實際情形勾選選項）	配分	評分	評核紀錄事項
<p>（一）服務措施規劃情形</p> <p>1. <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 於機關公布欄及網頁公開 宣導候選人登記相關資訊。</p> <p>2. <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 清楚標示登記相關訊息（包括 受理期間、起迄時間、登記應 繳保證金數額、登記所需表 件）。</p> <p>3. <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 依場地及實際需要規劃設置受 理候選人登記服務櫃台。</p> <p>4. <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 服務櫃台人員嫻熟各項申請書 表諮詢工作。</p> <p>5. <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 服務場所導引標示明確，動線 符合民眾方便性。</p> <p>6. <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 提供民眾服務設施。</p>	<p>本項 配分 60 分，每 項配 分 10 分。</p>	<p>54</p>	<p>1. 103 年本會辦理桃園市第 1 屆 地方公職人員選舉相關選務 作業，登記前的相關資訊如於 103 年 6 月 20 日公告復興區 選舉區劃分、6 月 28 日工作 進程序表及 8 月 21 日選舉 公告等，8 月 28 日候選人登 記公告及候選人登記申請各 種書件表冊格式等等相關資 訊均公開於本會公布欄及網 頁，適時宣導候選人登記相關 資訊。</p> <p>2. 印製「103 年桃園市地方公職 人員候選人登記申請書件資 料袋」，免費供候選人索取， 書件袋內除申請登記所需表 件外，還包括「候選人登記及 姓名號次抽籤作業注意事項」 1 本，且封面均以紅色字樣印 製候選人申請時所需表件及 及「候選人登記時應繳保證金 數額」等字樣，並於受理候選 人申請登記場所內較明顯處 張貼海報，清楚標示保證金數 額，以提醒候選人注意及瞭解 申請登記相關事宜。</p> <p>3. 本會於登記領表（含登記）期 間於服務中心設立服務窗 口，辦理候選人登記領表相關 諮詢服務。受理登記場所，除 清楚標示受理之選舉區別，並 將每一受理窗口應審查表件 項目，依照審查流程表及申請 登記表件清單之順序製作桌 牌，俾利候選人申請登記時， 可事先將候選人登記所需表 件資料，按次序排列整齊，備 妥相關資料，以加速完成登記 手續。</p> <p>4. 本會於 103 年 8 月 21 日針對 本次選舉受理候選人登記領 表注意事項辦理說明會，參與</p>

			<p>說明會除本會專兼同仁外，並請各選務作業中心同仁一併參加，俾能提升同仁及服務櫃台人員嫻熟各項申請書表諮詢工作。</p> <p>5. 本會辦理各項選舉事務時，相關導引動線的指示牌、標誌、海報等均規劃完善，便於民眾辨識及辦理。</p> <p>6. 本會除印製登記相關表件外，提供候選人免費索取外，並將電子檔登載於本會網頁，供民眾參考或下載運用。</p> <p>7. 加強機關內部橫向聯繫及櫃台人員處理各項申辦案件功能，簡化作業流程，訂定明確作業程序及建立標準作業規範，以縮短民眾等候時間。</p>
<p>(二) 服務場所內外環境規劃及維護情形</p> <p>1. <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 室內外環境整潔、綠化美化合宜。</p> <p>2. <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 盥洗室及飲水等各項服務設備整潔維護。</p>	<p>本項 配 分 12 分，每 項配 分6 分。</p>	<p>10</p>	<p>(一) 服務場所內外環境規劃及維護情形：</p> <p>1. 每日上午由本會替代役男清掃辦公廳舍附近綠地周邊環境及人行道之清潔維護，並由工友二人專責各負責樓層清潔區域，隨時審視維護辦公室環境清潔與節能減碳維護工作；另與華夏股份有限公司簽約每週二次（星期二及星期五）上午派員定期清潔打掃辦公廳舍內（含盥洗室），以加強本會辦公室環境整潔。</p> <p>2. 為加強辦公室環境清潔，業於本（103）年6月28日及10月18日，運用既有資源，配合桃園市忠義里辦公處執行社區環境消毒工作共同辦理辦公大樓環境消毒二次，並藉此達到敦親睦鄰、守望相助之終極目標。</p> <p>3. 已於辦公廳舍內擺放諸多盆景植栽以綠美化工作環境，另於本（103）年1至12月起共計7次，由主管率全體同仁推動執行環保署「清淨家園」全民運動之活動，打掃清潔室內外環境，並隨時檢視廳舍外花草樹木長度予以適度修剪。</p> <p>(二) 服務場所飲水機及消防設備與電梯保養維護情形：</p> <p>1. 飲水設備部分：洽請承包商（鴻運飲水機有限公司）分別於1.4.7.10月（每3個月1次）至本會定期維護檢修並更換濾心，另飲水機水質檢驗部份，則分別於2.5.8.11月（每</p>

			<p>3 個月 1 次) 由台技水質環保科技檢測, 確保飲水機之用品品質符合規定。</p> <p>2. 消防設備安全檢查及汰換: 業於 5 月 30 日, 依規定與負責消防安全之專責廠商, 辦理本會辦公大樓消防設備安全檢查並更新汰換故障之消防設備(含發電機檢測), 以確保其能達堪用狀態。</p> <p>3. 電梯保養維護: 依規定每三個月, 要求電梯專責保養之廠商維護, 以保持電梯能達堪用狀態。</p>
<p>(三) 工作人員服務情形</p> <p>1. <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 工作人員均佩戴識別證。</p> <p>2. <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 工作人員服裝儀容合宜。</p> <p>3. <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 工作人員服務態度和藹, 答詢詳盡。</p> <p>4. <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 工作人員服勤態度良好。</p>	<p>本項 配分 28 分, 每 項配 分 7 分。</p>	<p>24</p>	<p>1. 本會於選舉期間(候選人登記、政見發表會及工作人員講習等)均要求專兼同仁除依規定穿著本會背心並佩戴本會製發之識別證。</p> <p>2. 選舉期間民眾洽公或電話詢問有關選務相關疑義案件, 櫃台服務人員皆能以和藹之態度, 主動協助申辦並提供業務諮詢, 不但減少處理時間成本, 且降低民眾抱怨頻率, 建立本會服務人員專業及優質形象。</p> <p>3. 為因應選舉活動期間, 加強選民服務暨因應下班期間, 民眾來電洽詢選舉相關之業務, 已規劃於縣議會召開會議之期間, 派員留守本會執行選務及監察業務。</p>

二、人民陳情之處理

受評核機關或單位名稱：桃園市選舉委員會

評核日期：103年12月31日

評核人員：李副總幹事瑞民

評核內容（依實際情形勾選選項）	配分	評分	評核紀錄事項
（一） <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 對於民眾現場表達不滿，有既定之紓解機制。	本項 配分 35分	32	<ol style="list-style-type: none"> 1. 已於97年5月1日，參考行政院97年4月21日，以院授研展字第09702160415號函修頒「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案要點」等規定，擬訂本會「處理人民陳情及受理民眾洽公諮詢案件作業規定」簽准實施。 2. 另於102年9月13日，訂定本會「首長信箱陳情案件回覆用語與原則範例」，簽准供同仁據以遵循。 3. 遇有民眾陳情時當場受理後立即分送承辦人員處理，如陳情民眾現場表達不滿，由承辦人員作全案說明及處理時程等相關事項。
（二） <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 定期檢討分析民眾陳情案件，提出改進建議，供機關首長或有關單位參考。	本項 配分 35分	32	<ol style="list-style-type: none"> 1. 民眾陳情案件處理程序及作業時程，均公布於本會入口網站。 2. 定期檢討分析陳情案件，提出改進建議；並主動每日查閱地方有關選務之新聞，供機關首長或有關單位參考。 3. 指定專人負責處理電子民意信箱（首長信箱）有關民眾陳情案件。 4. 對於民眾陳情案件均予以登記、區分、統計，並列入管制。
（三）處理民眾陳情案件之回復速度： <ol style="list-style-type: none"> 1. <input checked="" type="checkbox"/> 一至三天。(11-15分) 2. <input type="checkbox"/> 四至六天。(6-10分) 3. <input type="checkbox"/> 一個星期以上。(1-5分) 4. <input type="checkbox"/> 二個星期以上。(0分) 	本項 配分 15分	15	<ol style="list-style-type: none"> 1. 對於民眾陳情案件均以公文、電子公文、電子郵件或其他方式回復，並予列入追蹤管制。 2. 本(103)年度1月至12月止，本會接獲人民陳情案件共計21件，並分別於規定期限1至3日內回覆各陳情人。
（四） <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 民眾陳情獲得改善之案例，是否發布周知（如公布欄、網頁）？	本項 配分 15分	5	本年度並無受理到民眾陳情獲得改善之案例，如有處理相關陳情獲得改善案例時，將依規定發布於本會公佈欄及網站。