

# 臺南市選舉委員會 102 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 102 年 1 月 1 日至起 102 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「102 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。