

# 中央選舉委員會暨所屬選舉委員會 提升服務品質執行計畫

106年1月26日中央選舉委員會中選綜字第1063050013號函頒

## 壹、計畫依據

行政院106年1月9日院授發社字第1061300008號函頒之「政府服務躍升方案」。

## 貳、計畫目標

為提升本會及所屬選舉委員會為民服務品質，持續深化服務績效，在既有重視效率、品質及創新的基礎上，導入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」之精神，整合服務資源，促使民眾在公開透明的環境下，享有專業、便捷及高效率服務。

## 參、實施對象

本會各業務單位及所屬選舉委員會。

## 肆、實施策略與方法

本會及所屬選舉委員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，提高本會及所屬選舉委員會施政服務效能，本計畫參考行政院函頒「政

府服務躍升方案」，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、創新精神推動施行：

#### 一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化

- (一) 建立選務工作標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。
- (二) 提供民眾易讀、易懂、易用的選務資訊，並善用傳播媒體、大眾活動等公開場合，宣導選務重要措施，提升選務流程透明度。
- (三) 注重服務人員的禮貌態度，提高選舉期間民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。
- (四) 參酌世界各國選舉，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。

#### 二、重視全程意見回饋及參與，力求切合民眾需求

- (一) 邀請民間社團或社群團體協力合作，提供符合民眾需求的選舉服務。

- (二) 善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對選舉服務的需求或建議，適予調整服務措施。
- (三) 辦理選務工作滿意度調查，瞭解民眾的看法，並據以檢討改善。
- (四) 建立民眾陳情處理機制，傾聽民眾意見，以即時、有效處理方式積極回應，有效協助民眾解決問題。

### 三、便捷選務流程，提升民眾便利度

- (一) 簡化各項選舉業務申辦案件所需檢附之書表謄本，提高選舉業務受理便捷度。
- (二) 衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。
- (三) 推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。

### 四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用

- (一) 體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，提高民眾對選舉資訊可及性。
- (二) 考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔

以其他方式，提供可替代的服務管道。

## 五、開放政府透明治理，優化機關管理創新

- (一) 建構友善安全選舉資料開放環境，落實選舉資料公開透明，便利社會各界共享創新應用。
- (二) 促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。
- (三) 檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。

## 六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務

- (一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。
- (二) 善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關服務措施的運作彈性。
- (三) 結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決服務或公共問題。
- (四) 權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性。

## 伍、預期效益

- 一、本會及所屬選舉委員會應依據本執行計畫，落實至候選人及選民之服務，推動機關從服務設計到實施導入民眾參與，增進政府與民間互動合作，協力共創有感的公共服務。
- 二、持續推動選舉資料開放，提高施政透明，促進民眾政治參與。
- 三、引導機關主動發掘關鍵議題，規劃前瞻服務，回應社會需求。