

政府服務品質獎評獎作業手冊

96 年 12 月 27 日行政院研考會會研字第 0962160343 號函訂定

98 年 9 月 16 日行政院研考會會研字第 0982161692 號函修正

99 年 8 月 18 日行政院研考會會研字第 0992161632 號函修正

壹、前言

政府服務必須與時俱進，才能貼近民眾的想法，滿足民眾的需求，本會不斷思考政府服務創新改造的關鍵因素與發動契機，自 97 年 1 月起實施「政府服務創新精進方案」，並依據上開方案創設「政府服務品質獎」，做為推動為民服務品質的最高榮譽，並辦理首屆評獎。

政府服務創新精進方案與評獎實施計畫，除延續前一階段的優質服務作法與標準外，另導入政府資訊流通，以及政府服務創新整合的理念，希望達到「持續推動民眾滿意服務」、「確保民眾知的權利與資訊使用權」及「鼓勵機關提供創意整合服務」等新一階段的變革目標，開創政府服務由品質管理走向品質創造的新階段。

政府服務品質獎將分為兩類評獎對象：第一線服務機關和服務規劃機關。兩類型的參獎對象有所不同，所要達到的主要目標也不同，因此，兩類獎項的評獎構面、指標和方法上自有根本性的差別。為期讓各參獎機關、機構或單位（以下簡稱機關），以及評審委員和相關人員更能瞭解，爰分就兩類別的評獎體系，特別是每一個實際評核項目如何具體評分部分，提供此一操作化手冊。

貳、第一線服務機關評分說明

第一線服務機關係指日常業務直接、高頻率面對民眾提供服務的機關。是類機關評獎總分 1000 分，包括 3 個評核構面：優質便民服務（600 分）、資訊流通服務（200 分）及創新加值服務（200 分）。

一、「優質便民服務」構面

「優質便民服務」構面包括 3 個評核項目：服務流程、機關形象和顧客關係，著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。此構面的整體評核體系和配分比重如下表。

評核項目	評核指標	次評核指標
服 務 流 程 (280 分)	服務流程便捷性 (180 分)	1.單一窗口服務全功能程度 (60 分) 2.申辦案件流程簡化程度 (60 分) 3.申辦案件書表減量程度 (60 分)
	服務流程透明度 (100 分)	1.案件處理流程查詢公開程度 (60 分) 2.案件處理流程主動回應程度 (40 分)
機 關 形 象 (170 分)	服務場所便利性 (50 分)	1.洽公環境適切程度 (25 分) 2.服務設施合宜程度 (25 分)
	服務行為友善性與專業性 (90 分)	1.服務親和程度 (40 分) 2.服務可勝任程度 (50 分)
	服務行銷有效性 (30 分)	施政宣導有效程度 (30 分)
顧 客 關 係 (150 分)	民眾滿意度 (80 分)	機關服務滿意度 (80 分)
	民眾意見處理有效性 (70 分)	民眾意見回應與改善程度 (70 分)

(一) 服務流程

「服務流程」著眼於透過各式各樣的流程檢討與簡化，提供

民眾更便捷、更快速、更透明的服務。本評核項目包括「服務流程便捷性」和「服務流程透明度」等對機關服務流程具有關鍵性影響的評核指標。

1. 服務流程便捷性：以單一窗口全功能服務為基礎，以進行流程簡化為評核重點，配合推動申辦案件書表減量，鼓勵機關減少民眾申辦案件應檢附的紙本資料，善用網路資訊科技，開發機關內部或跨機關線上資料查核機制，提高電子認證的使用比例。
2. 服務流程透明度：以受理案件後的處理及提供案件申請人查詢的情形為評核重點，包括承辦訊息與處理進度的公開程度、查詢管道、回應情形等。

上述 2 個評核指標各自包括細項次評核指標，每一次評核指標如何具體評核、配分和評分等，詳見表 1。

【表 1：服務流程】

{ 1-1 服務流程便捷性 }

次評核指標	評分參考標準	評分說明
單一窗口服務 全功能程度 (60分)	1-60 分 建置全功能化單一窗口，提供民眾多種與整合服務情形。	※ 評分重點： 1. 單一窗口：係指民眾可以從「單一窗口」獲得多種或整合的服務，亦即「一處收件、全程服務」、「單一經理人包辦制」、「全櫃員式服務窗口」，強調以內部作業取代民眾奔波。 2. 全功能程度： (1) 提供多種服務：係指單一窗口能提供服務項目的完整程度：服務型態如戶政事務所「綜合受理窗口」、地方稅務局的「多功能服務櫃臺」；以「窗口種類越少」，但「每類窗口可辦理的業務及服務事項越多」為目標，強調單一窗口業務整併程度。 (2) 提供整合服務：係指單一窗口整合服務流程的完整程度另如有專案諮詢功能者，如重大投資案單一窗口，亦可視為單一窗口服務。 ※ 機關經評估業務屬性不適合提供單一窗口服務，請敘明原因或提出其他單一窗口形式實施情形，供評分參考。 ※ 申請書內請自行提供執行情形。實地評審時得由評審小組進行抽查。

次評核指標	評分參考標準	評分說明
申辦案件流程 簡化程度（60 分）	1-60 分 檢討簡化申辦流程，提升便民服 務之績效。	※ 評分重點： 1. 案件型態：包括「臨櫃辦理」案件（指民眾於現場辦理案件）及「非臨櫃辦理」案件（指民眾非經臨櫃直接辦理完成之案件，如線上申辦、書面申請或臨櫃收件續處案件等）。 2. 申辦案件流程簡化之績效展現方式：案件處理時間縮短情形；提出流程簡化前後之比較；或是向主管機關提出流程簡化之建議（含法規及制度修訂）及其他有助於簡化流程之作為。 3. 考量走動式服務或特殊服務方式（如居家訪視、醫師看診等），無明確收案及處理起迄時間，仍可思考藉由改善措施，縮短民眾在接受服務前、後的等待時間（如掛號、領藥），並以此呈現績效。 ※ 機關經評估本項執行績效再成長空間有限，請敘明原因及執行情形，供評分參考。 ※ 申請書內請自行提供執行數據；實地評審時得由評審小組進行抽查。

次評核指標	評分參考標準	評分說明
申辦案件書表減量程度（60分）	1-60 分 檢討申辦人檢附申辦書表情形，執行簡化措施，提升申辦便利性績效。	※ 評分重點： 1. 便利申請人準備及檢附申辦書表；亦即減少民眾申辦案件時應檢附的文件種類，包括申請書（表）、同意書、授權書、證件正本、影本、謄本等。 2. 減少申請人於申辦過程補件次數。如以「土地登記規則」第 34 條規定申請登記時，應提出文件能以電子處理達成查詢者，得免提出之精神，逕行辦理，減少申辦人來回奔波。 3. 其他便利申辦人檢附書表之作為。 4. 如檢附書表內容係由主管（或上級）機關統一規範者，得以申辦書表簡化建議做為績效內容。 5. 機關如利用跨機關電子閘門或自行開發之資訊共享平台系統協助查詢及驗證資料，進而減少檢附之書表，或免除民眾來回奔波，可提出使用情形說明，或此類案件數成長率做為佐證。使用電子閘門認證辦理案件數成長率計算式：$\frac{\text{本年度使用跨機關電子閘門認證辦理之案件數} - \text{上年度使用跨機關電子閘門認證辦理之案件數}}{\text{上年度使用跨機關電子閘門認證辦理之案件數}} \times 100\%$ ※ 申請書內請自行提供執行情形及績效說明。實地評審時得由評審小組進行抽查。

{ 2-2 服務流程透明度 }

次評核指標	評分參考標準	評分說明
案件處理流程 查詢公開程度 (60分)	※ 提供案件承辦資訊種類(40分): 30-40分 提供承辦單位(科、課、組或其他)及電話,且於服務場所及機關網站(頁)公布標準處理流程,並主動告知申請人處理程序。 20-30分 提供承辦單位(科、課、組或其他)及電話,且於服務場所及機關網站(頁)公布標準處理流程。 1-20分 提供承辦單位(科、課、組或其他)及電話。 ※ 提供案件查詢管道種類(20分): 15-20分 提供現場、電話、網路及其他方式(如PDA等)。 10-15分 提供現場、電話及網路查詢。 1-10分 提供現場查詢。	※ 案件承辦資訊包括:承辦單位、標準處理程序及辦理時限等訊息。 ※ 申請書內請自行提供執行情形;實地評審時得由評審小組進行抽查。 ※ 案件查詢除提供多元管道,方便民眾使用外,亦應注意查詢回應處理時效。 ※ 申請書內請自行提供執行情形;實地評審時得由評審小組進行抽查。
案件處理流程 主動回應程度 (40分)	30-40分 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息;且處理案件超過標準作業時間主動告知申請人。 1-30分 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息。	※ 主動通知申請人案件受理及辦理情形,應建立超過逾期處理告知機制。 ※ 申請書內請自行提供執行情形;實地評審時得由評審小組進行抽查。

（二）機關形象

「機關形象」取決於民眾至機關洽公或接受服務時的感受，對於週遭環境及辦公氛圍的體驗，以及透過行銷作法傳播的服務好口碑。本評核項目包括「服務場所便利性」、「服務行為友善性與專業性」及「服務行銷有效性」等對機關整體形象具有關鍵性影響的評核指標。

1. 服務場所便利性：以提供民眾優質的洽公環境及完善的服務設施（機關硬體服務）為評核重點，機關應審酌業務狀況及民眾需求進行規劃。
2. 服務行為友善性與專業性：以機關服務人員提供服務時的態度、行為及專業知識（人員軟體服務）為評核重點。機關應該確保服務人員能夠親切、主動的從事服務，並具備相當的專業能力足以勝任服務工作。
3. 服務行銷有效性：鼓勵機關進行施政績效宣導，妥善運用社會資源或與企業、團體、社區等結合，讓民眾知道機關提供了哪些服務，拉近民眾與政府機關的距離。

上述 3 個評核指標各自包括細項次評核指標，每一次評核指標如何具體評核、配分和評分等，詳見表 2。

【表 2：機關形象】

{ 2-1 服務場所便利性 }

次評核指標	評分參考標準	評分說明
洽公環境適切程度 (25 分)	20-25 分 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達 85% 以上。 15-20 分 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達 75% 以上。 1-15 分 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達 65% 以上。	※ 評分重點： 1. 進行環境美（綠）化及提供舒適、明亮、整潔、具特色的洽公場所。 2. 服務項目、服務人員（姓名及代理人）、方向引導等標示正確、易於辨識，且提供雙語（或多語）標示服務。 3. 申辦動線規劃妥適，符合民眾使用習慣。 ※ 申請書內請自行提供調查數據；實地評審時得由評審小組進行抽查。
服務設施合宜程度 (25 分)	20-25 分 除提供「核心設施」外，另備有「一般設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，確保設施品質。 15-20 分 提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，並定期檢查與充實，確保設施品質。 1-15 分 提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，確保設施品質。	※ 評分重點： 1. 核心設施（含法定設施）：櫃台、座椅、盥洗室、哺乳室、無障礙設施（斜坡道、電梯、專用停車位、愛心鈴、身障專用盥洗室等）；申辦書表和填寫範例。 2. 一般設施：服務台、書寫台、電腦（網路）、飲水機、公用電話、影印機、停車位、諮商室；宣導資料及文具用品。 3. 上開設施應視機關業務與民眾需求而定，並非所有列舉項目都需齊備，也可提供替代性或創意性的服務設備。 4. 鼓勵機關設置各項行政設備及輔助文件（具）時，考量「環境友善行為」因素，彰顯環保作為。 ※ 申請書內請自行提供執行情形；實地評審時得由評審小組進行抽查。

{ 2-2 服務行為友善性與專業性 }

次評核指標	評分參考標準	評分說明
服務親和程度 (40 分)	※ 洽公服務禮儀滿意度 (20 分): 15-20 分 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 80% 以上。 10-15 分 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 75% 以上。 1-10 分 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 65% 以上。	※ 評分重點：洽公服務禮儀包括「於洽公場所主動協助引導民眾」情形，亦即機關人員（或志工）於洽公場所主動招呼民眾，協助民眾檢查攜帶證件是否齊備或告知標準程序，並引導民眾至正確櫃台或場所辦理。
	※ 電話禮貌測試績效 (20 分): 15-20 分 機關電話禮貌測試結果優良。 (測試分數 90 分以上) 10-15 分 機關電話禮貌測試結果良好。 (測試分數 80 分以上) 1-10 分 機關電話禮貌測試結果普通。 (測試分數 70 分以上)	※ 申請書內請自行提供調查數據及機關電話禮貌測試結果；實地評審時得由評審小組進行抽查。 ※ 電話禮貌測試量表由本會訂定 (97.3.3 會研字第 0972160181 號函訂定發布)。
服務可勝任程度 (50 分)	45-50 分 服務人員回應問題正確率達 90% 以上。 40-45 分 服務人員回應問題正確率達 85% 以上。 35-40 分 服務人員回應問題正確率達 80% 以上。 30-35 分 服務人員回應問題正確率達 75% 以上。 1-30 分 服務人員回應問題正確率達 65% 以上。	※ 評分重點： 1. 「回應品質」涉及服務人員所具備的專業知識（含法令）、對於處理流程及要件的熟悉程度。 2. 回應品質「正確率」，除了服務人員能精準地回答問題外，尚包括主動且正確地提供與問題有關的完整資訊予詢問民眾，如是否提供「一次告知」服務，避免民眾來回補件情形。 3. 服務人員包括機關人員及委外 call center 人員。 ※ 計算式： 1. 未設 call center 機關：$(\text{機關人員回答正確題數} / \text{總測試題數}) \times 100\%$。 2. 設有 call center 機關：$[(\text{機關人員回答正確題數} / \text{測試題數}) + (\text{call center 人員回答正確題數} / \text{測試題數})] / 2 \times 100\%$。 ※ 申請書內請自行提供調查數據；並請提供業務「Q&A」15 題做測試參考。實地評審時得由評審小組進行抽查。

{ 2-3 服務行銷有效性 }

次評核指標	評分參考標準	評分說明
施政宣導有效程度 (30 分)	1-30 分 透過施政宣導提升民眾對於機關施政及服務的認知與回應情形。	※ 評分重點： 1. 施政宣導內容：除一般服務措施宣導外，亦包括機關對於研擬計畫之宣告、徵求意見、相關建議採納與否之說明、確定實施期日及內容公告、執行現況績效及檢討變動方向等。 2. 宣導活動：機關得以提供相關文宣品等方式，透過多元化的傳播管道進行宣導；或以辦理宣導活動，藉由參與（或共同辦理或協辦）公益或社區活動進行施政宣導。 3. 執行方式： (1) 機關得以自行辦理方式執行。 (2) 鼓勵機關運用社會資源或與企業、團體、社區等結合，進行施政宣導。 ※ 本項評分參考標準雖以績效說明為主，惟可提出因施政宣導活動而瞭解服務內容或有意願來使用服務項目、設施的人數及成長情形，或因施政宣導而避免驟然實施之衝擊、強化施政內容周延性情形，做為評分佐證及參考。 ※ 申請書內請自行提供執行情形。實地評審時得由評審小組進行抽查。

（三）顧客關係

「顧客關係」著眼於對於民眾意見有適切的回應，藉以瞭解政府服務的必要性和提高服務傳送的效率性，並且持續增進民眾對於公共服務的滿意度。本評核項目爰訂定「民眾滿意度」及「民眾意見處理有效性」等對機關顧客關係具有關鍵性影響的評核指標。

1. 民眾滿意度：強調機關應主動調查服務對象對服務的評價，進行滿意度趨勢分析檢討，確實瞭解民眾對於機關及各項服務措施的觀感。
2. 民眾意見處理有效性：強調機關應針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，設有相關的回應機制，妥善因應掌握回應時效，並做好後續的追蹤處理。

上述 2 個評核指標各自包括細項次評核指標，每一次評核指標如何具體評核、配分及評分等，詳見表 3。

【表 3：顧客關係】

{ 3-1 民眾滿意度 }

次評核指標	評分參考標準	評分說明
機關服務滿意度 (80 分)	1-80 分 機關服務滿意度調查結果如達 80% 以上，可得基本分 50 分，並依調查方法之信度及效度，酌予增減分；另如有提供服務滿意度成長率數據，以及定期辦理服務滿意度趨勢分析，並提出改善服務措施，且有執行績效者，可再予加分。	※ 評分重點： 1. 機關應有效地設計及執行滿意度調查，重視調查的信度及效度，包括抽樣方法、樣本數代表性、調查結果的分析等。 2. 趨勢分析建議檢討改善措施或執行績效。 3. 服務滿意度成長率計算式： $(\text{本年度平均服務滿意度} - \text{上年度平均服務滿意度}) / \text{上年度平均服務滿意度} \times 100\%$ 。 ※ 申請書內請自行提供滿意度調查、趨勢分析、改善措施及其執行績效；實地評審時得由評審小組進行抽查。

{ 3-2 民眾意見處理有效性 }

次評核指標	評分參考標準	評分說明
民眾意見回應與改善程度 (70 分)	1-70 分 民眾意見處理滿意度調查結果如達 60% 以上，可得基本分 45 分，並依調查方法之信度及效度，酌予增減分；另如有提供民眾意見處理滿意度成長率數據，以及設有民眾意見處理機制者，可再予加分。	※ 評分重點： 1. 民眾意見處理包括對於民眾提出之建議、抱怨與新聞輿情的回應；並強調相關意見應進行系統性的分析及評估，進而產出新的服務措施。 2. 民眾意見及抱怨來源，區分為「現場」及「非現場」（如透過電話、網路、電子郵件、書面、媒體等方式）2 類。完善的處理機制應包括案件後續的追蹤處理。 3. 應設有民眾意見處理機制，如：訂定民眾意見（含新聞輿情）處理機制及標準作業程序，且定期進行演練及檢討，並提供協談諮商服務；並應定期檢討、改善及修正。 4. 民眾意見處理滿意度成長率計算式： $(\text{本年度意見及抱怨處理平均滿意度} - \text{上年度意見及抱怨處理平均滿意度}) / \text{上年度意見及抱怨處理平均滿意度} \times 100\%$ 。 ※ 申請書內請自行提供調查結果及執行情形；實地評審時得由評審小組進行抽查。

二、「資訊流通服務」構面

「資訊流通服務」構面包括 2 個評核項目：資訊提供及檢索服務和線上服務及電子參與，著眼於確保政府資訊公開，資訊內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通。此構面的整體評核體系和配分比重如下表。

評核項目	評核指標	次評核指標
資訊提供及檢索服務 (100 分)	資訊公開適切性與內容有效性 (50 分)	公開法令、政策、服務資訊程度及內容正確程度 (50 分)
	資訊檢索完整性與便捷性 (50 分)	資訊檢索服務妥適性及友善程度 (50 分)
線上服務及電子參與 (100 分)	線上服務量能擴展性 (50 分)	線上服務提供及使用情形 (50 分)
	電子參與多樣性 (50 分)	電子參與多元程度 (50 分)

(一) 資訊提供及檢索服務

「資訊提供及檢索服務」著眼於政府機關必需及時、正確地提供民眾關於組織職責與服務措施內容等重要資訊，並且盡最大可能運用網路資訊為主要工具，同時讓民眾有不同檢索方式獲取相關服務資訊。本評核項目包括「資訊公開適切性與內容有效性」及「資訊檢索完整性與便捷性」等對機關資訊提供及檢索服務具有關鍵性影響的評核指標。

1. 資訊公開適切性與內容有效性：強調機關應主動規劃公開基本資料、法令、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊與機關文宣品。同時提供的網站內容應正確，無過期資訊情形，並注意網站資訊連結位址的正確性。
2. 資訊檢索完整性與便捷性：強調機關網站提供資訊檢索服務的多元化與使用便利度，提升網站檢索的互動性與友善

性。同時鼓勵機關依據「行政機關電子資料流通實施要點」及「行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範」，在機關網站資料加註「主題分類」（提供公務同仁及民眾使用）、「施政分類」（主要提供公務同仁使用）、「服務分類」（主要提供民眾使用）等 3 種分類標示。

上述 2 個評核指標各自包括細項次評核指標，每一次評核指標如何具體評核、配分和評分等，詳見表 4。

【表 4：資訊提供及檢索服務】

{ 4-1 資訊公開適切性與內容有效性 }

次評核指標	評分參考標準	評分說明
公開法令、政策、服務資訊程度及內容正確程度（50 分）	※ 依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於網站（頁）比例（20 分）： 10-20 分 應公開且已公開資訊比例達 100% 以上，並於網站（頁）設置「主動公開資訊」專區。 1-10 分 應公開且已公開資訊比例達 90% 以上，並於網站（頁）設置「主動公開資訊」專區。	※ 評分重點： 1. 本項應公開資訊項目，係以「政府資訊公開法」第 7 條所定應主動公開之政府資訊為主。 2. 公開方式以登載機關網站（頁）為主；應設置「主動公開資訊」專區。 3. 相關公開資料內容應回溯至民國 96 年。 ※ 計算式：（已主動公開資訊項目數 / 應主動公開資訊項目總數）* 100%。
	※ 服務措施及出版品資訊周知度（10 分）： 8-10 分 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品，另其他重要資訊 1 種以上。 5-8 分 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品。 1-5 分 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品。	※ 評分重點： 1. 公開方式以登載機關網站（頁）為主。 2. 公開出版品應注意著作權相關規定。 ※ 申請書內請提供機關公開服務措施等資訊目錄（含項目數統計）及摘要內容，並提供網址供查核；實地評審時得由評審小組進行抽查。

次評核指標	評分參考標準	評分說明
	※資訊內容正確程度(20分): <u>15-20分</u> 網站(頁)資訊內容及連結抽測正確件數達14件以上。 <u>10-15分</u> 網站(頁)資訊內容及連結抽測正確件數達13件。 <u>1-10分</u> 網站(頁)資訊內容及連結抽測正確件數達12件。	※ 評分重點: 1. 資訊內容正確度係指無明顯錯誤及過期資訊,強調機關應積極維護網站(頁)資訊,以確保公佈資訊的正確性。 2. 資訊連結正確度係指資訊標題應與內容一致,所有資料的網站(頁)超連結皆有效且正確,引用他人資料要標明來源出處或版權,並提供連結。 3. 機關應訂定網站(頁)資料定期更新規定(含標準作業程序),並據以執行。 4. 實地評審時除檢視定期更新規定外,更著重資料內容檢測正確情形。 ※ 申請書內請載明資訊提供抽查及連結測試結果,並提供網址供查核;評審時得由評審小組抽測網站(頁)資訊內容15件。

{ 4-2 資訊檢索完整性與便捷性 }

次評核指標	評分參考標準	評分說明
資訊檢索服務 妥適性及友善 程度(50分)	<u>1-50分</u> 機關網站(頁)資訊提供檢索服務情形及相關作為。	※ 評分重點: 1. 機關資訊內容包括公報、公告、法令、電子表單、施政計畫、機關活動、新聞等;並以機關網站(頁)為主要評核對象。 2. 檢索方式包括:關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索及其他方式。 3. 機關依據行政院函頒「行政機關電子資料流通實施要點」,及研考會函頒「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」等相關規定提供分類檢索服務,可酌予加分。 4. 提供檢索功能說明、檢索功能使用範例,及找不到資訊時的建議。 5. 提供檢索資訊過多時分頁方式檢索,及檢索結果依相似程度、時間、主題等方式排列。 6. 機關網站首頁版面配置應符合民眾需求,方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。 ※ 申請書內請載明機關網站(頁)提供檢索功能說明等情形,並提供網址供查核;實地評審時得由評審小組進行抽查。

（二）線上服務及電子參與

「線上服務及電子參與」著眼於政府機關必須積極推動線上服務項目和鼓勵民眾使用，同時也應該積極運用網路工具作為民眾參與公共事務的直接管道。本評核項目包括「線上服務量能擴展性」及「電子參與多樣性」等對機關線上服務及電子參與具有關鍵性影響的評核指標。

1. 線上服務量能擴展性：機關應善用資訊科技，開發網路服務項目，以降低民眾必須出門申辦的不便與成本。再者，為了讓建置完成的線上服務項目能發揮功能，也應廣為宣導，鼓勵民眾和公務人員使用。
2. 電子參與多樣性：網路是民眾瞭解政府資訊和參與溝通的重要管道之一，機關應積極運用網路提供民眾參與機會，並應建立回應機制。

上述 2 個評核指標各自包括細項次評核指標，每一次評核指標如何具體評核、配分和評分等，詳見表 5。

【表 5：線上服務及電子參與】

{ 5-1 線上服務量能擴展性 }

次評核指標	評分參考標準	評分說明
線上服務提供及 使用情形(50分)	※ 線上服務量能 (30分)： 1-30 分 提供線上服務之項目數及民眾使用情形。	※ 評分重點： 1. 線上服務包括提供民眾申請書表下載、服務申辦、網路繳費、取件通知及預約等服務。 2. 機關提供線上服務時，應發展民眾需求的重點項目。 3. 線上服務量能之績效展現方式：列舉線上服務項目及創新作為；提出服務項目數成長情形；提出民眾使用線上服務成長情形；上開成長情形可用成長率來佐證績效。 (1)線上服務項目數成長率計算式：$(\text{本年度提供線上服務項目數}-\text{上年度提供線上服務項目數})/\text{上年度提供線上服務項目數} \times 100\%$。 (2)使用線上服務案件成長率計算式：$(\text{本年度使用線上服務案件數}-\text{上年度使用線上服務案件數})/\text{上年度使用線上服務案件數} \times 100\%$。 ※ 線上服務平台以機關網站（頁）為主；如於 MyEGov 提供線上服務者，可依據執行成果酌予額外加分。 ※ 線上服務使用者如有隱私權受侵害情形，本項分數將酌予扣減。 ※ 機關經評估本項執行績效再成長空間有限，請敘明辦理績效或原因，供評分參考。 ※ 申請書內請載明機關提供線上服務項目名稱及項目數、民眾使用情形次數、成長率等資料，並提供網址供查核；實地評審時得由評審小組進行抽查。
	※ 線上服務推廣績效 (10分)： 1-10 分 透過推廣行銷活動提升民眾對於線上服務的認知與回應情形。	※ 評分重點： 1. 機關可定期蒐集瞭解民眾需求，選擇使用率高且適合線上服務項目加強辦理推廣行銷活動，讓使用者知道、接受並樂於使用及口碑行銷，增進服務效益。 2. 可展現推廣活動辦理成果，如辦理次數、參與人次、滿意度等，或提出因推廣活動而有意願來使用線上服務項目情形。 ※ 申請書內請自行提供執行情形。實地評審時得由評審小組進行抽查。

次評核指標	評分參考標準	評分說明
	※電子表單簡化績效(10分): 5-10分 提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作，並進行電子表單管理。 1-5分 提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作。	※ 評分重點： 1. 機關應檢討現行電子表單之必要性與合宜性，評估是否予以簡併或廢止。 2. 另應依據本會訂定表單管理原則，統一電子表單格式，包括版型、編號、加註服務分類等，讓民眾更方便尋找及使用電子表單。 3. 如電子表單內容係由主管（或上級）機關統一規範者，得以簡化建議做為績效內容。 ※ 電子表單簡化績效除評核機關網站（頁）提供使用之電子表單外，亦將評核於 MyEGov 提供線上表單下載情形與績效。 ※ 申請書內請載明機關提供電子表單簡化情形、相關電子表單名稱及內容（含表單格式），並提供網址供查核；實地評審時得由評審小組進行抽測。

{ 5-2 電子參與多樣性 }

次評核指標	評分參考標準	評分說明
電子參與多元程度 (50分)	40-50分 除民眾意見反映及討論區外，另提供電子參與方式 2 種以上，且有互動機制及實際回應。 30-40分 除民眾意見反映及討論區外，另提供電子參與方式 1 種，且有互動機制及實際回應。 1-30分 提供民眾意見反映及討論區，且有互動機制及實際回應。	※ 評分重點： 1. 電子參與途徑包括提供民眾意見反映及討論區（如留言板、民意論壇、專業論壇...）等基本服務；另可視機關業務需要提供網路投票、民意調查等其他服務。 2. 除提供民眾參與途徑及工具外，電子參與亦強調與民眾的互動與回應。 ※ 申請書請載明網路電子參與方式、管理規範及回應情形，並提供網址供查核；實地評審時得由評審小組進行抽查。

三、「創新加值服務」構面

「創新加值服務」構面包括一項評核項目，即提供創新（意）服務情形，著眼於鼓勵機關能不斷改善現有服務傳送方式，讓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。此構面的整體評核體系和配分比重如下表。

評核項目	評核指標
提供創新（意）服務情形（ <u>200</u> 分）	有價值的創意服務（ <u>130</u> 分）
	服務措施延續性及標竿學習 <u>推動</u> 效益（ <u>40</u> 分）
	服務措施執行方法效能性（ <u>30</u> 分）

「創新加值服務」的評核指標包括 3 項：「有價值的創意服務」、「服務措施延續性及標竿學習推動效益」和「服務措施執行方法效能性」。3 個評核指標各自包括細項次評核指標，每一次評核指標如何具體評核、配分和評分等，詳見表 6。

整體而言，此一評核項目是鼓勵機關利用創新方法，提升服務產出的附加價值及便民程度。因此，各機關應從檢討現有為民服務工作廣度、深度著手，主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，並針對民眾需求，重新規劃設計有創意的加值服務。

【表 6：創新加值服務】

評核項目	評核指標	內涵說明	評分注意事項
提供創新（意）服務情形（200分）	※有價值的創意服務(130分)： 1. 對外服務面向： (1) 服務流程便捷：如加強申辦資訊及流程完整公開，且逐一檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化等作法。 (2) 服務項目改造：如落實「一處受理、全程服務」單一窗口的設置；強化主動服務，如於重要時點主動提供民眾所需資訊、免書證免騰本等服務；申辦服務運用民間多元服務通路，擴大政府服務據點等便捷服務。 (3) 服務方法創新：強化線上服務提供，如推動線上服務申辦、網路繳付款服務或增加民眾電子參與途徑等方法。 (4) 服務評價回饋：如利用即時評價機制調查民眾接受服務意見，並回饋至業務流程改善。 2. 內部管理面向：從機關內部、機關與機關間、機關與民眾間的管理，檢討效能不彰因素並擬定改造作為，例如推動行政流程簡化、公文全程電子化，強化內部控管，提升行政效能與服務品質。 3. 其他創新服務樣態。 ※服務措施延續性及標竿學習推動效益（40分）	1. 所謂「創新」或「創意」的概念可以是「無中生有」，即突破性、首創性的服務作為；或「有中生新」，即轉換性、改良性的服務作為。 2. 服務創意最終的目的在於簡政便民，包括創意措施替民眾節省了哪些程序、多少時間、金錢或是其他成本；民眾因此獲得哪些生活便利性，~~如不用特別請假洽公、不用出門就可以申辦服務等。~~ 1. 創意服務措施是否成為機關標準服務並有標準作業流程。 2. 創意服務措施是否持續檢討改善。 3. 創意服務措施提供作為其他機關標竿學習效益與擴散效果。	1. 參獎機關提出的創意服務，應完成規劃並已具體執行，所提出之創新加值服務不以1項為限。 2. 申請書請依評獎計畫規定格式撰擬，內容陳述方式不拘，可以自由發揮創意，惟請載明創新加值服務措施名稱，3個評核指標應分項敘述，並提出佐證。 3. 創新加值服務措施如有網站（頁）或資料庫者應提供網址；如有特殊服務設施或服務地點者，請提供服務所在位址供查核。 4. 實地評審時由評審小組進行訪談、檢測及查核，~~並隨機測試民眾認知及使用滿意度。~~

評核項目	評核指標	內涵說明	評分注意事項
	※服務措施執行方法效能性 (30分)	實現創意或創新服務可能需要增加機關的經費，也許是行政成本，或是開發網路系統等資本設備費用，因此，考量的因素包括： 1. 受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益的程度是否與所需成本相當。 2. 如果不符合成本效益，但在考量社會公平正義的價值下，政府有責任提供該項服務，也可以做為服務策略選擇的例外原則。	

參、服務規劃機關評分說明

過去，多數機關推動為民服務工作的瓶頸，往往在於無法突破法令規定、機關權限，但這方面常非第一線服務機關能完全自行解決的問題。

鑑於前一階段的「行政院服務品質獎」對於職司服務政策規劃之管理機關也缺乏提供實質的鼓勵與誘因。「政府服務品質獎」的評獎對象特別創設「服務規劃機關」類別，藉由強化服務規劃機關的權責，鼓勵主動積極從事服務政策與業務的創新整合，讓政府服務體系從上游規劃到下游執行，均能緊密結合，以民眾需求為核心，時時檢視改進。

服務規劃機關的評獎主要觀察兩大面向，即參獎個案所產生的「實際效果」(700分)及個案所採取的「整合性解決方法」(300分)。實際效果主要是檢視對民眾的外部效益和對組織與員工的內部效益。整合性解決方法特別強調創新整合性及服務資源的有效運用，包括進行流程整合（含法規檢討、鬆綁及流程簡化）、導入資通訊（ICT）服務、結合社會資源及其他促進服務效能之作法，

讓參獎機關本身或第一線服務機關提供民眾更便利和高品質的服務。

參獎機關必須選定具體案例參獎，整個參獎文件準備和評分的流程如下：

1. 選擇參獎個案：

- (1) 參獎個案應為已由機關本身或在規劃完成後交給第一線服務機關具體執行，且執行時間在 1 年以上、3 年以內者，並應於參獎申請書中明確敘明起算時間點。
- (2) 參獎個案應為實際提供服務事項或便民措施給外部顧客（包括個人、團體、營利企業、非營利組織或法人組織）使用，且已成為機關服務內容者。

2. 參獎對象需先依「參獎個案說明」就個案作一詳細說明，然後再依據兩項評獎構面進行自評。

3. 本獎項初審和決審階段都會根據所提供參獎個案說明的資料為基礎，同樣就評獎構面和指標等進行評分。

一、參獎個案說明

參獎機關需自行撰述「專案總說明」，內容包括 3 大重點：

1. 個案背景與問題描述：說明個案所欲處理的具體問題，解決該項問題對民眾或其他利害相關者的意義所在。另外，也請說明參獎機關如何解決該問題的行政過程或機制等。
2. 採用解決方法說明：說明採取何種解決方法。如藉由法令簡化鬆綁，流程檢討再造，或運用資通訊科技及服務，或結合社會資源等，進行服務的創新規劃。
3. 實際效益闡述：說明專案執行實際績效。

二、評核項目一：實際效果

「實際效果」包括兩項評核指標：「外部效益」(550 分)及「內部效益」(150 分)，著眼於服務規劃機關開發創新整合型服務所展現出來的內、外部效益，也就是服務規劃機關提出的創新服務政策，可使民眾更便利地取得或接受服務，更快速地完成洽辦事項，減少民眾洽公成本，同時也能有效解決機關本身或第一線機關服務遞送問題。各評核指標的評核重點請參考表 7。

三、評核項目二：整合性解決方法

「整合性解決方法」著眼於創新服務解決問題所採行的整合性策略工具，包括流程整合、資通訊 (ICT) 服務導入、結合社會資源及其他作法。各評核指標的評核重點請參考表 8。

【表 7：個案產生的實際效果】

評核指標	評核重點	評分注意事項
外部效益 (550 分)	- 協助第一線服務機關或服務規劃機關本身產出更好、更有效率、更便利服務的程度。 - 服務對象滿意度提升、受益人數增加或其他具體受益情形。 - 創造政府及機關正面形象，或社會正面影響與價值。 - 其他具體外部效益。	- 應詳列參獎專案外部效益的衡量方式或計算公式，並提出相關統計資料、具體事蹟供查核。如參獎專案可大幅簡化申辦流程，即可提供專案執行前後申辦時間縮短情形。 - 服務對象滿意度調查應提供專案實施前後的比較資料，並加以分析滿意度升高的原因，以及未來的改進方向；亦可以受服務標的民眾或團體發生的「真實故事」來說明受益情形。 - 創造政府及機關正面形象，或社會正面影響與價值，可提出新聞事件、媒體報導或相關國際競爭力排名資料來闡述專案效益。 - 其他具體外部效益，參獎專案可提出如「標竿學習效益」，亦即可供其他機關進行服務措施移植的可行性及擴散效益。 - 實地評審時得由評審小組進行訪談、檢測及查核，並隨機測試民眾認知及使用滿意度。
內部效益 (150 分)	- 第一線服務機關或服務規劃機關本身的人力、物力、時間等服務成本降低。 - 第一線服務機關或規劃機關本身的工作士氣、配合度、協調性的提升。 - 其他具體內部效益。	- 應詳列參獎專案內部效益的衡量方式或計算公式，並提出相關統計資料、具體事蹟供查核。如減少的人力可節省多少人事費用？又如將減少的物力（如紙張）換算成機關落實節能減碳政策績效等。 - 內部工作士氣、配合度、協調性的提升，可進行內部顧客滿意度調查，並針對參獎專案實施前後的滿意度進行比較。 - 內部效益如無法以量化資料展現，亦可使用質化資料來呈現績效成果。如在「組織面」可表達專案執行中進行組織學習與知識管理相關工作；在「個人面」可闡述團隊成員在過程中的自我學習、成就感及經驗傳承等；或舉出因減少會審程序、函文表示意見等處理時間，大幅提升公文處理效率等內部管理績效。 - 實地評審時得由評審小組隨機訪談機關首長及人員，瞭解及確認內部效益實況。

【表 8：個案採用的整合性解決方法】

評核指標	評核重點	評分注意事項
整合性解決方法（300分）	※本項評核指標著眼於創新服務解決問題所採行的整合性策略工具，評核重點說明如下： 1. 流程整合：主要是為解決個案問題所採用的解決方法是否包括流程整合的工具。所謂流程整合工具泛指相關法令規範的檢討修正與合理化；內、外部流程的檢討修正與簡化等，流程整合的執行方式包括： (1) 跨機關水平整合：即跨機關單一窗口服務的概念，讓民眾由單一機關遞件後（如辦理戶政遷徙登記），透過資訊系統或作業流程串接，讓民眾免再至相關機關（如至稅捐處）洽辦其他事項（如更改稅單地址），即能在單一機關（戶政所）取得全程及其他關連性服務。 (2) 跨機關垂直整合：業務性質相同之機關（如地政業務）透過資訊系統或作業流程串接，讓民眾由單一機關（任何一個地政所）遞件後取得全程及其他關連性服務。 (3) 同機關水平整合：同一機關內進行服務整合。 2. 資通訊（ICT）服務導入：搭配導入 ICT 服務，可有效提升整體便民程度，主要工具及執行方式包括： (1) 運用線上服務系統：係以網路方式提供給民眾網路申辦服務，包括服務內容說明、申請書表下載、民眾線上申辦或預約服務等方式之服務，利用資訊網絡管道提供民眾或企業便利服務。 (2) 運用辦公室自動化系統：係因應業務服務需求，於機關內部運用行政資訊系統作業，促使內部資訊快速流通與容易取得，提升作業效率。 (3) 提供主動服務：提供以「使用者導向」的政府資訊整合服務，服務化被動為主動，主動推播訊息到使用者的服務機制，全面提升政府網路資訊之附加價值。 3. 結合社會資源：如運用志工服務，整合民間團體與建立社區夥伴關係，或透過公私協力、異業結盟等方式。 4. 其他可促進專案服務效能之工具與作法。	1. 參獎機關應清楚說明推動服務專案的過程中究竟採用哪些解決方法？是否透過魚骨圖、SWOT 分析（優點缺點、機會及挑戰分析）、SCOC 落差分析等各種政策工具，充分蒐集資料、界定問題，找出最佳（適）解決模式？以及如何選擇與為何採取這些解決方法？ 2. 參獎機關須佐證參獎專案所採用的方法，能有效解決希望處理的政策或服務相關問題，以及是否較其他解決方法更能提升參獎專案的內、外部效益。 3. 參獎專案請視實際推動情形提出所採用的解決方法，且應詳細說明執行規劃、實施步驟、配套措施及定期檢核改善機制，以評估參獎機關是否有效且確實地執行。 4. 「流程整合」、「資通訊服務導入」等 2 項解決方法，各列有 3 種執行方式建議，參獎專案可 3 種全數選用，不以 1 種為限，惟應說明主要執行方式及輔助執行方式，以評估參獎專案整合的難易程度，及所選擇資通訊服務工具的妥適程度。 5. 參獎專案應提出解決方法之佐證資料供查核及檢測： (1) 專案執行計畫書。 (2) 涉及跨機關、跨單位服務整合者，可篩選具關鍵性之過程性資料供參考，如專案會議、跨機關協調會議、公聽會、說明會等會議紀錄摘要或辦理情形。 (3) 涉及法令檢討修正、法規鬆綁者，可提供法規影響評估報告。 (4) 參獎專案服務網站及資料庫網址。 (5) 如有特殊服務設施或服務地點者，請提供服務所在位址。 (6) 其他有助於瞭解解決方法有效性之佐證資料。