

政府服務品質獎 評獎作業手冊

96 年 09 月

行政院研究發展考核委員會 編印

目 錄

第一章 前言	1
第二章 政府服務創新精進方案概述.....	2
第三章 政府服務品質獎評獎作業說明.....	5
第四章 第一線服務機關（單位）評分說明.....	9
第五章 服務規劃機關（單位）評分說明.....	42
附 錄	
附錄 1：政府服務創新精進方案	47
附錄 2：政府服務品質獎評獎實施計畫	54

第一章 前言

隨著政府職能擴張及民眾期望不斷上升的轉變情勢，世界先進國家政府莫不在公共服務方面求新求變，我國推動為民服務工作也面臨重大的轉型需求。為進一步引導各政府機關全方位提升服務品質，縮短政府服務與民眾期待間的落差，行政院研考會（以下簡稱本會）根據歷年推動方案所獲得的經驗，全面檢討過去執行情形與為民服務工作相關規定後，擬具「政府服務創新精進方案」做為續階計畫，並據以訂定「政府服務品質獎評獎實施計畫」，預定自民國 97 年起頒發「政府服務品質獎」，做為未來服務品質評核的主要獎項。

以往為民服務工作的推動，主要透過內、外部流程管理，確保最後產出的標準化服務品質。然而，在政府良善治理原則的引導下，為民服務強調政府服務提供的責任、透明與分權，鼓勵機關善用資訊科技，調和政府治理的效率、品質與民主等問題，同時本於業務職能，積極推動公共服務的突破創新，提供超越民眾期待的服務。

上開方案與評獎實施計畫，除延續現有全面品質管理優質服務的作法與標準外，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。

由於上開方案將自民國 97 年 1 月 1 日實施，並於同年 11 月辦理首屆「政府服務品質獎」評獎，為使各機關充分瞭解方案內涵及評獎規範，本會除辦理分區宣導說明會外，並編印本作業手冊供各機關參考運用，俾利各機關預做推動規劃與參獎準備。

第二章 政府服務創新精進方案概述

「政府服務創新精進方案」業奉行政院核定，並以 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒行各機關（方案詳參附件 1），定自 97 年 1 月 1 日起實施。茲將重點說明如次：

一、實施對象

- （一）行政院暨所屬各級機關（單位）、直轄市、縣（市）政府暨所屬各級機關（單位）皆是實施對象。與「全面提升服務品質方案」訂有「為民服務執行機關(單位)一覽表」的情形不同。
- （二）依據機關業務屬性與服務品質目標區分為「第一線服務機關」及「服務規劃機關」2 類。

二、方案目標及實施要項（5 大項 23 小項）

- （一）目標 1：持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽。
 - ◎實施要項 1：提升服務品質，深化服務績效。
 - ◎實施要項 2：便捷服務程序，確保流程透明。
 - ◎實施要項 3：探查民意趨勢，建立顧客關係。
- （二）目標 2：促使政府資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
 - ◎實施要項 4：豐富服務資訊，促進網路溝通。
- （三）目標 3：鼓勵機關積極進行多面向整合各級政府服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。
 - ◎實施要項 5：創新服務方式，整合服務資源。

三、推動措施及權責分工

（一）本會權責

- 1、負責本方案訂（修）定及實施對象機關屬性調整及適用疑

義認定。

2、負責本方案實施、宣導、教育訓練及標竿學習等活動。

3、辦理「政府服務品質獎」評獎作業。

4、不定期訪查各機關推動本方案執行成效：

(1) 採取「例外管理」原則，針對服務績效不彰機關或特定服務業務進行查核。

(2) 查核對象及主題，或針對「個別主管機關暨所屬機關服務情形」；或針對「個別機關服務情形」；或針對「某類服務事項」進行實地瞭解及訪談，以協助解決服務問題。

(3) 執行方式由本會依據個案性質擬具查證訪視計畫，並會同主管機關辦理。

(4) 因現行「行政院為民服務不定期考核工作計畫」將自97年1月1日起停止適用，各主管機關自本(96)年起無須將考核結果送本會備查。

(二) 主管機關權責

1、訂定提升服務品質實施計畫：

(1) 各主管機關應訂定提升政府服務品質實施計畫；實施計畫可以是年度計畫(1年期)或延續型中程計畫(2年至4年期)。

(2) 各主管機關應將上開實施計畫主動公開於機關網站及服務場所，並函頒所屬機關據以訂定執行計畫。自97年起無須再送本會備查。

2、加強輔導及查核：

(1) 各主管機關應依據實施計畫的考核規定，辦理平時測試及查核。

(2) 針對機關缺失隨時輔導改進，做為年度績效評核及推

薦參獎之依據。

- 3、推薦參獎：規劃「政府服務品質獎」參獎機關產生方式，並辦理推薦參獎事宜。

（三）各機關權責

- 1、各機關（單位）應研訂年度執行計畫，於每年 1 月底前完成當年度執行計畫審定，並將計畫主動公開於機關網站及服務場所。
- 2、各機關（單位）除接受主管機關之考核、訪查與輔導，以及本會不定期查證外，應自行管考，改進服務品質。

四、預期效益

- （一）民眾的角度：可充分享受各項創新服務、整合服務所帶來更大的便利性。
- （二）機關的角度：
 - 1、藉此進行機關服務總體檢（包括服務項目及提供服務的方式），開發更有創意的服務作為，發揮機關的特色。
 - 2、強化各主管機關之功能，賦予各級研考單位規劃、推動、輔導、考核及獎懲為民服務業務之責任，本會則以「策略管理」原則，統籌推動及協調，從旁協助各機關建立分層管理機制，充分授能主管機關及研考人員，推展各具特色的為民服務工作。

第三章 政府服務品質獎評獎作業說明

「政府服務品質獎評獎實施計畫」業奉行政院核定，並以本會 96 年 7 月 23 日會研字第 09600152472 號函頒各機關（實施計畫詳參附件 2），定自 97 年 1 月 1 日起實施，同年 11 月起辦理首屆評獎。「政府服務品質獎」（97 年～）與「行政院服務品質獎」（87 年～96 年）在評獎內容設計、評獎期程及執行方式上，均有大幅調整，茲說明如次：

一、作業時程【以民國97年11月預定辦理之「2008年政府服務品質獎」為例】

- （一） 96年12月：公布下一年度評獎作業規定。（政府服務品質獎評獎實施計畫於96年7月23日公布後，除有修正，不再逐年訂頒）
- （二） 97年9月上旬：公布當年度參獎注意事項。（由本會函請主管機關推薦參獎，並說明當年度評獎時程及參獎要件）
- （三） 97年11月下旬：主管機關推薦參獎。
- （四） 97年12月上旬至98年1月上旬：行政院初審。
- （五） 98年1月中旬至3月上旬：行政院決審。
- （六） 98年3月中旬：評審結果報院核定。
- （七） 98年3月下旬至4月：舉行頒獎典禮及成果發表會。

二、評獎範圍

- （一） 當年度推動及執行「政府服務創新精進方案」的成果與績效。（特別規定：96年度辦理為民服務工作成果可併入2008年政府服務品質獎相關評核項目加權計分）
- （二） 受推薦參獎機關（單位）應提出至當年度11月的成果與績效；如因情況特殊無法即時提供，請於參獎申請書載明資料統計期間，並請提出至11月的預期績效，俾供評審時查核。

三、評獎對象及類別

(一) 第1類：第一線服務機關（單位）

- 1、指日常業務直接、高頻率面對民眾提供服務的機關（單位）。
- 2、機關（單位）界定採「例示」方式：以機關（單位）日常業務及服務特性進行界定；民眾可指一般性對象，如戶政事務所，亦可依詮釋為特定服務族群，如市場管理處（攤商）、農業改良場（農民）等。

(二) 第2類：服務規劃機關（單位）

- 1、指負責統籌規劃服務作業為主的中央主管機關及直轄市、縣（市）政府。以落實第一線服務機關（單位）所提供的服務為創新整合規劃主要內容。
- 2、機關（單位）界定採「列舉」方式：明定中央主管機關包括行政院所屬中央2級機關的內部業務單位及行政院所屬中央3級機關；直轄市、縣（市）政府包括直轄市政府所屬1級機關、縣（市）政府所屬1級單位（以業務單位為主）及所屬1級機關。
- 3、特別規定：服務規劃機關（單位）如涉及跨機關（單位）服務整合情形，得聯合參與評獎。中央主管機關之行政院所屬中央3級機關及直轄市、縣（市）政府可自行選擇參加第1類或第2類評獎。

四、推薦參獎

(一) 推薦程序：主管機關應本於權責規劃參獎機關產生方式，並於截止日前提送參獎機關（單位）名單。

(二) 推薦參獎機關（單位）數：

- 1、各主管機關推薦參與第一線服務機關評獎名額至多3個，推薦參與服務規劃機關評獎名額至多2個。
- 2、數個機關（單位）聯合參加「服務規劃機關」類評獎者，請自行協調1個主管機關辦理推薦參獎。

(三) 推薦方式及應備資料：

- 1、各主管機關應填具推薦參獎機關（單位）名單及各受推薦參獎機關（單位）申請書15份，於規定時間前送達本會，逾期不受理。
- 2、申請書格式、內容及印製規定請參考附錄2。
- 3、申請書應自行撰寫，請勿委託專業團體代擬；且申請書所提出各項績效數據及資料，機關應予切結屬實。如有違反上述情形且查證屬實者，取消參賽資格，獲獎者則撤銷獎勵。

五、評審方式：

（一）行政院初審：（參賽對象—主管機關推薦之參賽機關/單位）

- 1、第一線服務機關：就受推薦機關（單位）所提送「參獎申請書」內容，進行書面評審；「資訊流通服務」構面指標中有關網站資訊部分之績效另進行網站線上審查。
- 2、服務規劃機關：就受推薦機關（單位）所提送「參獎申請書」內容，進行書面評審。如主要績效涉及網站或資料庫者，併同進行線上審查。

（二）行政院決審：（參賽對象—通過行政院初審之機關/單位）

1、第一線服務機關：

（1）事前評核：實地評審前以電話、電子郵件、實際申請等方式，不定時進行服務提供品質查核。

（2）實地評審：

a、針對「便民標準服務」、「創新增值服務」執行績效及「資訊流通服務」構面一般（實體）資訊內容公開情形等進行查核，並輔以隨機滿意度調查、測驗與評核（如法令、專業能力測驗）。

b、評審程序：包括頒發入圍獎狀、參觀為民服務工

作現場、查閱服務品質績效相關書面、光碟或線上資料、座談交換意見等。

c、不事前公布或通知訪查日期及行程。

- (3) 例外查核：「資訊流通服務」構面原則上以初審分數直接併入做為決審成績，不另行評審；惟必要時得選定重點項目進行複核。

2、服務規劃機關：（以實地評審為主）

- (1) 針對「整體規劃績效」及「創新策略績效」等2大評核項目，實地檢核創新整合策略執行的各項成果及問題獲得解決之情形。
- (2) 評審程序：包括簡報、頒發入圍獎狀、參觀服務規劃整體績效與策略績效展現之現場或相關建制（如資訊平台）、查閱服務品質績效相關書面、光碟或線上資料、座談交換意見等。
- (3) 事前公布或通知實地評審參獎機關訪查日期及行程。

3、共同事項：

- (1) 參獎機關準備參考文件及相關書面資料，請著重績效成果的展現，執行性及過程性資料除具有關鍵影響者，無須提供。資料呈現以光碟資料或線上資料為佳，如確需提供書面紙本資料，一律以黑白影印（刷）方式印製。
- (2) 請勿提供與評獎活動或宗旨無關的物品（如點心、紀念品）或活動（如歡迎儀式或表演），相關執行情形將納入評分考量。

第四章 第一線服務機關（單位）評分說明

第一線服務機關（單位）係指日常業務直接、高頻率面對民眾提供服務的機關（單位）。是類機關（單位）採用「全面績效評核方式」，總分 1000 分，評核構面計有便民標準服務（500 分）、資訊流通服務（300 分）及創新加值服務（200 分）等 3 項。

第一節 便民標準服務

「便民標準服務」構面配分 500 分，評核項目計有「機關形象」（100 分）、「服務流程」（250 分）及「顧客關係」（150 分）等 3 項，著眼於塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明，建立民眾與政府和諧關係。

本構面係以成熟的臨櫃服務標準模式為基礎，運用 PZB 服務品質的概念，縮小民眾期望的服務與機關認知的服務間的差距，提升服務滿意度。

壹、機關形象（100 分）

「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。本評核項目爰訂定「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 3 個對於機關整體形象具有關鍵性影響的評核指標，做為評分參考。

一、服務場所便利性（30 分）

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。各評核指標的績效描述、檢核項目配分及評分說明請參考【表 1】。

【表 1】

績效描述(配分)	檢核項目(配分)	評分說明
洽公環境適切程度(15分)	機關內外環境規劃具特色並符合民眾需求(5分)	4-5 分 進行環境美(綠)化及提供舒適、明亮、整潔、具特色的洽公場所，符合民眾需求，且獲得 70%以上洽公民眾的肯定。 2-3 分 進行環境美(綠)化及提供舒適、明亮、整潔、具特色的洽公場所，符合民眾需求，且獲得 60%以上洽公民眾的肯定。 1 分 進行環境美(綠)化及提供舒適、明亮、整潔、具特色的洽公場所，符合民眾需求，且獲得 50%以上洽公民眾的肯定。 【申請書內請自行提供調查數據；調查樣本數不得低於機關(單位)平均日服務量。實地評審時由評審小組隨機施測民眾滿意度】
	機關標示及方向引導(含雙語標示)清楚及正確(5分)	4-5 分 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，並獲得 70%以上洽公民眾的肯定。 2-3 分 服務項目、服務人員(姓名及代理人)、方向引導等標示正確，且提供雙語標示服務，並獲得 60%以上洽公民眾的肯定。 1 分 服務項目、服務人員(姓名及代理人)、方向引導等資訊標示正確，並獲得 50%以上洽公民眾的肯定。 【申請書內請自行提供調查數據；調查樣本數不得低於機關(單位)平均日服務量。實地評審時由評審小組隨機施測民眾滿意度】
	申辦動線規劃妥適並符合民眾使用習慣(5分)	4-5 分 申辦動線規劃妥適，符合民眾使用習慣，且獲得 70%以上洽公民眾的肯定。 2-3 分 申辦動線規劃大致符合民眾使用習慣，且獲得 60%以上洽公民眾的肯定。 1 分 有規劃申辦動線，且獲得 50%以上洽公民眾的肯定。

績效描述(配分)	檢核項目(配分)	評分說明
		【申請書內請自行提供調查數據；調查樣本數不得低於機關(單位)平均日服務量。實地評審時由評審小組隨機施測民眾滿意度】
服務設施合宜程度(15分)	各項行政設備妥適安全並檢測維護(5分)	4-5分 提供行政設備供民眾使用，且有必要的使用說明，並有定期檢測維護紀錄可供查閱。 2-3分 提供行政設備供民眾使用，且有必要的使用說明。 1分 提供行政設備供民眾使用。 ※行政設備如服務台、櫃台、書寫台、座椅、電腦(網路)、飲水機、公用電話、影印機、停車位、盥洗室、哺乳室、諮商室等，應視機關業務與民眾需求而定，並非所有列舉的行政設備都需齊備，也可提供替代性或創意性的服務設備；另視行政設備性質規劃提供使用說明。 【申請書內請自行提供執行情形；實地評審時由評審小組進行查核】
	各種申辦書表(含範例)、宣導資料、文具等文件設施完備並符合需求(5分)	4-5分 提供申辦書表(含填寫範例)、宣導資料及文具用品，且有使用說明，並隨時補充。 2-3分 提供申辦書表(含填寫範例)、宣導資料及文具用品。 1分 提供申辦書表及宣導資料(如機關簡介、服務白皮書、宣傳單張等)。 【申請書內請自行提供執行情形；實地評審時由評審小組進行查核】
	無障礙設施完善(5分)	4-5分 有無障礙設施，相關規劃完善，符合使用者需求，且維護良好。 1-3分 有無障礙設施，相關規劃大致符合使用者需求。 ※各項無障礙設施如斜坡道、電梯、專用停車位、愛心鈴、盥洗室等，應視機關業務與民眾需求而定，並非所有列舉的無障礙設施都需齊備，惟均應符合安全標準，定期維護。 【申請書內請自行提供執行情形；實地評審時由評審小組進行查核】

二、服務行為友善性與專業性（50 分）

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。各評核指標的績效描述、檢核項目配分及評分說明請參考【表 2】。

【表 2】

績效描述(配分)	檢核項目(配分)	評分說明
服務親和程度 (15 分)	臨櫃服務禮儀(8 分)	6-8 分 民眾對於臨櫃服務禮儀的滿意度達 80% 以上。 3-5 分 民眾對於臨櫃服務禮儀的滿意度達 70% 以上。 1-2 分 民眾對於臨櫃服務禮儀的滿意度達 50% 以上。 【申請書內請自行提供調查數據；調查樣本數不得低於機關（單位）平均日服務量。實地評審時由評審小組隨機施測民眾滿意度，或採“神秘客”方式進行查核】
	電話禮貌(7 分)	6-7 分 機關電話禮貌測試結果優良，且電話禮貌遭投訴件數每月平均低於 2 件。 3-5 分 機關電話禮貌測試結果良好，且電話禮貌遭投訴件數每月平均低於 4 件。 1-2 分 機關電話禮貌測試結果尚可，且電話禮貌遭投訴件數每月平均低於 6 件。 【申請書內請自行提供投訴件數數據；電話禮貌測試由評審小組執行】

績效描述(配分)	檢核項目(配分)	評分說明
服務主動程度 (15分)	現場主動協助引導民眾 (7分)	6-7分 機關人員(或志工)於現場主動招呼民眾，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。 3-5分 機關人員(或志工)於現場主動招呼民眾，協助民眾檢查攜帶證件是否齊備或告知標準程序。 1-2分 機關人員(或志工)於現場主動招呼民眾(如抽取號碼牌等)。 【申請書內請自行提供執行情形；實地評審時由評審小組採“神秘客”方式進行查核】
	主動聯繫、通知、訪視民眾 (8分)	6-8分 與上年度相較，主動服務個案數增加8%以上。 3-5分 與上年度相較，主動服務個案數增加5%以上。 1-2分 與上年度相較，主動服務個案數增加3%以上。 ※主動服務包括透過電話、郵件、網路或訪視等方式，主動聯繫、通知及提醒民眾應辦理事項，或提供到府服務，惟應視機關業務與服務性質挑選合適的方式辦理。 ※(本年度主動服務個案數-上年度主動服務個案數)/上年度主動服務個案數*100%。 【申請書內請自行提供調查數據；實地評審時由評審小組隨機測試民眾認知情形】
服務可勝任程度 (20分)	機關服務人員回應品質 (含法規及業務) (20分或15分)	16-20分(11-15分) 機關人員回應問題正確率達95%以上。 11-15分(6-10分) 機關人員回應問題正確率達90%以上。 1-10分(1-5分) 機關人員回應問題正確率達80%以上。 ※本項「回應品質」涉及機關服務人員所具備的專業知識及法令熟悉程度，與服務禮貌、態度的回應不同。

績效描述(配分)	檢核項目(配分)	評分說明
		※衡量回應品質的「正確率」，除了機關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。 【申請書內請自行提供調查數據；調查樣本數不得低於機關（單位）平均日服務量；並請提供業務 Q&A15 題做為實地評審測試參考。實地評審時由評審小組隨機施測提問，或採“神秘客”方式進行電話問題測試】
	機關委外 call center 人員回應品質（含法規及業務） （0 分或 5 分）	4-5 分 call center 人員回應問題正確率達 90% 以上。 1-3 分 call center 人員回應問題正確率達 85% 以上。 ※本項「回應品質」涉 call center 人員所具備的專業知識及法令熟悉程度，與服務禮貌、態度的回應不同。 ※衡量回應品質的「正確率」，除了 call center 人員能精準地回答問題外，尚包括 call center 人員主動且正確地提供與問題有關的完整資訊予詢問民眾。 【機關如未設置 call center 服務，本項配分 5 分移至「機關服務人員回應品質」計列。申請書內請自行提供調查數據；調查樣本數不得低於機關（單位）平均日服務量；並請提供業務 Q&A15 題做為實地評審測試參考。實地評審時由評審小組以“神秘客”方式進行電話問題測試】

三、服務行銷有效性（20 分）

鼓勵機關積極進行施政績效宣導，並主動投入與業務相關的公益或社區活動，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。各評核指標的績效描述、檢核項目配分及評分說明請參考【表 3】。

【表 3】

績效描述(配分)	檢核項目(配分)	評分說明
施政宣導績效 (10分)	宣導場次及人次成長率 (4分)	3-4 分 與上年度相較，辦理施政績效宣導場次或人次的成長率達 35%以上。 2 分 與上年度相較，辦理施政績效宣導場次或人次的成長率達 20%以上。 1 分 與上年度相較，辦理施政績效宣導場次或人次的成長率達 10%以上。 ※（本年度施政宣導場次或人次-上年度施政宣導場次或人次）/上年度施政宣導場次或人次*100%。 ※宣導場次、參加人次請擇一計算。 【申請書內請自行提供調查數據】
	服務項目、設施利用次數 或使用人數成長率(3分)	<本項與『投入與業務相關之公益或社區活動績效』之『服務項目、設施利用次數或使用人數成長率』合併計算分數 5 分> 5 分 與上年度相較，提升服務項目、設施使用次數或人數的成長率達 30%以上。 3-5 分 與上年度相較，提升服務項目、設施使用次數或人數的成長率達 20%以上。 1-2 分 與上年度相較，提升服務項目、設施使用次數或人數的成長率達 10%以上。 ※（本年度因機關施政宣導或透過公益、社區活動而來使用服務項目、設施的次數或人數-上年度因機關施政宣導或透過公益、區活動而來使用服務項目、設施的次數或人數）/上年度因機關施政宣導或透過公益、社區活動而來使用服務項目、設施的次數或人數*100%。 ※利用次數、使用人數請擇一計算。 【申請書內請自行提供調查數據；調查樣本數不得低於機關（單位）平均日服務量；實地評審時由評審小組隨機測試民眾認知情形】

績效描述(配分)	檢核項目(配分)	評分說明
	透過施政宣導提高民眾瞭解機關服務內容比例(3分)	<本項與『投入與業務相關之公益或社區活動績效』之『透過公益或社區活動提高民眾瞭解機關服務內容比例』合併計算分數5分> 5分 與上年度相較，提高民眾瞭解機關服務內容的比例達30%以上。 3-5分 與上年度相較，提高民眾瞭解機關服務內容的比例達20%以上。 1-2分 與上年度相較，提高民眾瞭解機關服務內容的比例達10%以上。 ※(本年度因機關施政宣導或透過公益、社區活動而瞭解機關服務內容的人數-上年度因機關施政宣導或透過公益、社區活動而瞭解機關服務內容的人數)/上年度因機關施政宣導或透過公益、社區活動而瞭解機關服務內容的人數*100%。 【申請書內請自行提供調查數據；調查樣本數不得低於機關(單位)平均日服務量；實地評審時由評審小組隨機測試民眾認知情形】
投入與業務相關之公益或社區活動績效(7分)	參加與業務有關之公益或社區活動次數及成長率(3分)	3分 與上年度相較，參加與業務有關之公益或社區活動次數的成長率達30%以上。 1-2分 與上年度相較，參加與業務有關之公益或社區活動次數的成長率達10%以上。 ※機關參與公益活動或社區活動，應以與「業務」或「服務」有關者優先。 ※(本年度參加公益或社區活動次數-上年度參加公益或社區活動次數)/上年度參加公益或社區活動次數*100%。 【申請書內請自行提供調查數據】

績效描述(配分)	檢核項目(配分)	評分說明
	服務項目、設施利用次數或使用人數成長率(2分)	<本項與『施政宣導績效』之『服務項目、設施利用次數或使用人數成長率』合併計算分數5分> 5分 與上年度相較，提升服務項目、設施使用次數或人數的成長率達30%以上。 3-5分 與上年度相較，提升服務項目、設施使用次數或人數的成長率達20%以上。 1-2分 與上年度相較，提升服務項目、設施使用次數或人數的成長率達10%以上。 ※(本年度因機關施政宣導或透過公益、社區活動，而來使用服務項目、設施的次數或人數-上年度因機關施政宣導或透過公益、區活動，而來使用服務項目、設施的次數或人數)/上年度因機關施政宣導或透過公益、社區活動，而來使用服務項目、設施的次數或人數*100%。 ※利用次數、使用人數請擇一計算。 【申請書內請自行提供調查數據；調查樣本數不得低於機關(單位)平均日服務量；實地評審時由評審小組隨機測試民眾認知情形】
	透過公益或社區活動提高民眾瞭解機關服務內容比例(2分)	<本項與『施政宣導績效』之『透過施政宣導提高民眾瞭解機關服務內容比例』合併計算分數5分> 5分 與上年度相較，提高民眾瞭解機關服務內容的比例達30%以上。 3-5分 與上年度相較，提高民眾瞭解機關服務內容的比例達20%以上。 1-2分 與上年度相較，提高民眾瞭解機關服務內容的比例達10%以上。 ※(本年度因機關施政宣導或透過公益、社區活動而瞭解機關服務內容的人數-上年度因機關施政宣導或透過公益、社區活動

績效描述(配分)	檢核項目(配分)	評分說明
		而瞭解機關服務內容的人數)/上年度因機關施政宣導或透過公益、社區活動而瞭解機關服務內容的人數*100%。 【申請書內請自行提供調查數據；調查樣本數不得低於機關(單位)平均日服務量；實地評審時由評審小組隨機測試民眾認知情形】
服務作為獲外部獎勵情形(3分)	獲獎事蹟與獎項(3分)	3分 服務作為獲全國性質獎項或國際獎項。 1-2分 服務作為獲地區性獎項、目的事業主管機關或所屬上級機關業務考核優良者。 ※以機關的「服務作為」為限，不含「個人」事蹟或獎項。 【申請書請載明獎項名稱、等第及獲獎日期供查核】

貳、服務流程(250分)

「服務流程」的改善與簡化向來是政府推動為民服務工作的重點，目的在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。本評核項目爰訂定「服務流程便捷性」及「服務流程透明度」等2個檢視服務流程的關鍵性因素，做為評核指標。

一、服務流程便捷性(150分)

以單一窗口全功能服務為基礎，以縮短申辦等候時間為評核重點，配合推動書證謄本減量，鼓勵機關減少民眾申辦案件應檢附的紙本資料，並鼓勵善用網路資訊科技，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。各評核指標的績效描述、檢核項目配分及評分說明請參考【表4】。

【表 4】

績效描述（配分）	檢核項目（配分）	評分說明
單一窗口服務全功能程度（20 分）	1. 單一窗口收件、分案再處理或單一窗口全程處理 2. 全功能單一窗口佔所有承辦窗口比例（20 分）	16-20 分 全功能單一窗口佔所有承辦窗口比例達 80% 以上。 11-15 分 全功能單一窗口佔所有承辦窗口比例達 60% 以上。 6-10 分 全功能單一窗口佔所有承辦窗口比例達 40% 以上。 1-5 分 全功能單一窗口佔所有承辦窗口比例達 20% 以上。 ※以「一處收件、全程服務（處理）」案件的單一窗口為準，僅負責收件的單一窗口不列入計算。「單一窗口」原則上應是「全功能」櫃台（如戶政事務所、郵局儲匯窗口）；但如因業務性質或法令較複雜（如關務、稅務等），無法實施「全功能」櫃台者，請檢附理由並說明單一窗口實施情形供評分參考。 【申請書內請機關自行提供執行數據；實地評審時由評審小組進行查核】
申辦等候時間縮短情形（60 分）	現場辦理等候時間縮短（30 分或 5 分）	26-30 分 與上年度相較，縮短民眾現場申辦等候時間達 50% 以上。 21-25 分 與上年度相較，縮短民眾現場申辦等候時間達 40% 以上。 16-20 分 與上年度相較，縮短民眾現場申辦等候時間達 30% 以上。 11-15 分（4-5 分） 與上年度相較，縮短民眾現場申辦等候時間達 20% 以上。 1-10 分（1-3 分） 與上年度相較，縮短民眾現場申辦等候時間達 10% 以上。 ※上年度平均等候時間（時或分）-本年度平均等候時間（時或分）/上年度平均等候時間（時或分）*100%。 【機關日常業務臨櫃服務或現場辦理案件比例少於 10% 者，本項配分保留 5 分，其餘 25 分移至「案件處理時間縮短」計列。申請書內請自行提供執行數據；實地評審時由評審小組採“神秘客”方式進行查核】

績效描述 (配分)	檢核項目 (配分)	評分說明
	案件處理時間縮短 (25 分或 50 分)	21-25 分 (36-50 分) 與上年度相較，縮短案件處理時間達 50% 以上。 16-20 分 (26-35 分) 與上年度相較，縮短案件處理時間達 40% 以上。 11-15 分 (16-25) 與上年度相較，縮短案件處理時間達 30% 以上。 6-10 分 (8-15) 與上年度相較，縮短案件處理時間達 20% 以上。 1-5 分 (1-7 分) 與上年度相較，縮短案件處理時間達 10% 以上。 ※本項所稱「案件」型態，係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。 ※上年度平均辦理時間 (時或分)-本年度平均辦理時間 (時或分)/上年度平均辦理時間 (時或分) * 100%。 【申請書內請自行提供執行數據；實地評審時由評審小組採“神秘客”方式進行事前查核】
	平均服務量提升 (5 分)	5 分 與上年度相較，提升平均服務量達 5% 以上。 3-4 分 與上年度相較，提升平均服務量達 3% 以上。 1-2 分 與上年度相較，提升平均服務量達 1% 以上。 ※(上年度案件或服務總辦理時間/本年度平均案件或服務辦理時間)/上年度總案件或服務數 * 100%。 ※處理案件數、服務量請擇一計算。如本年度總案件數因業務情形特殊而大幅下降者 (如戶政事務所已完成身分證換發等情形)，請檢附理由說明相關情形供評分參考。 【申請書內請自行提供執行數據；實地評審時由評審小組進行查核】

績效描述 (配分)	檢核項目 (配分)	評分說明
申辦案件檢附書證謄本減量情形 (70 分)	申辦人檢附之各類紙本書表、證件、謄本減少數量 (30 分)	21-30 分 與上年度相較，整體書證謄本減量達 30% 以上。 11-20 分 與上年度相較，整體書證謄本減量達 20% 以上。 6-10 分 與上年度相較，整體書證謄本減量達 15% 以上。 1-5 分 與上年度相較，整體書證謄本減量達 10% 以上。 ※本項所稱「書證謄本」包括紙本申請文件 (含表單)、證件 (正本、影本)、謄本等。 ※本評分項目係希望各機關能減少民眾申辦案件時應繳付或攜帶的書證謄本數量。 ※$(\text{上年度總檢附或查核的書證謄本數} - \text{本年度總檢附或查核的書證謄本數}) / \text{上年度總檢附或查核的書證謄本數} \times 100\%$。 【申請書內請自行提供執行數據；實地評審時由評審小組進行查核】
	機關辦理案件過程附送之各類紙本書表、證件、謄本減少數量 (15 分)	11-15 分 提出減少案件辦理過程附送紙本書表之申辦案件 5 種以上。 6-10 分 提出減少案件辦理過程附送紙本書表之申辦案件 3 種以上。 1-5 分 提出減少案件辦理過程附送紙本書表之申辦案件 1 種以上。 【申請書內請自行提供案件名稱、類別及執行情形；實地評審時由評審小組進行查核】
	機關辦理案件過程採用電子謄本認證比例 (25 分)	21-25 分 與上年度相較，採用電子謄本認證比例的成長率達 50% 以上。 11-20 分 與上年度相較，採用電子謄本認證比例的成長率達 30% 以上。 6-10 分 與上年度相較，採用電子謄本認證比例的成長率達 20% 以上。 1-5 分 與上年度相較，採用電子謄本認證比例的成長率達 10% 以上。 ※$(\text{上年度採用電子謄本認證辦理案件數} - \text{本年度採用電子謄本認證辦理案件數}) / \text{上年度採用電子謄本認證辦理案件數} \times 100\%$。 【申請書內請自行提供執行數據；實地評審時由評審小組進行查核】

二、服務流程透明度（100 分）

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，包含承辦訊息與處理進度的公開程度、查詢的管道與回應時效等。各評核指標的績效描述、檢核項目配分及評分說明請參考【表 5】。

【表 5】

績效描述（配分）	檢核項目（配分）	評分說明
案件處理流程查詢公開程度（40 分）	提供案件承辦人員、承辦進度、處理程序等訊息（25 分）	25 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。 15 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。 10 分 提供承辦單位（科、課、組或其他）及電話。 【申請書內請自行提供執行情形；實地評審時由評審小組採“神秘客”方式進行事前查核】
	案件處理的查詢管道（含電話、網路、現場查詢）（15 分）	15 分 提供現場、電話、網路及其他方式（如 PDA 等）。 10 分 提供現場、電話及網路查詢。 5 分 提供現場查詢。 【申請書內請自行提供執行情形；實地評審時由評審小組採“神秘客”方式進行事前查核】

績效描述（配分）	檢核項目（配分）	評分說明
案件處理流程查詢回應情形（60分）	提供案件主動通知及確認功能（20分）	20分 受理案件 30 分鐘內提供申請人收件確認訊息，且案件辦結後主動通知申請人。 15分 受理案件 1 小時內提供申請人收件確認訊息，且案件辦結後主動通知申請人。 10分 受理案件 2 小時內提供申請人收件確認訊息，且案件辦結後主動通知申請人。 5分 受理案件 4 小時內提供申請人收件確認訊息，且案件辦結後主動通知申請人。 【申請書內請自行提供執行情形；實地評審時由評審小組採“神秘客”方式進行事前查核】
	查詢管道回應時效（40分）	36-40分 現場及電話查詢均能即時回應，且網路查詢平均回應時間在 30 分鐘以內。 26-35分 現場及電話查詢均能即時回應，且網路查詢平均回應時間在 1 小時以內。 16-25分 現場及電話查詢均能即時回應，且網路查詢平均回應時間在 2 小時以內。 6-15分 現場及電話查詢均能即時回應，且網路查詢平均回應時間在 4 小時以內。 1-5分 現場及電話查詢均能即時回應，且網路查詢平均回應時間在 8 小時以內。 ※本項時效的計算方式，係以機關（單位）規定辦公時間為準（如上午 8 時至下午 18 時） 【申請書內請自行提供執行情形；實地評審時由評審小組採“神秘客”方式進行事前查核】

叁、顧客關係（150 分）

民主機制落實到行政機關，強調民眾需求的滿足、民眾意見的回應以及民眾滿意度的不斷提升。本評核項目爰訂定「民眾需

求與機關服務切合性」、「民眾滿意度」及「民眾意見處理時效性與有效性」等做為評核指標，目的在於透過民眾需求調查與民眾意見回饋，強化服務提供的正當性與效率，同時也提升民眾對機關與政府整體的滿意度。

一、民眾需求與機關服務的切合性（50 分）

強調民眾需求的探知或調查，以及依民眾需求改善服務措施的情形。各評核指標的績效描述、檢核項目配分及評分說明請參考【表 6】。

【表 6】

績效描述（配分）	檢核項目（配分）	評分說明
調查或蒐集民眾需求規劃服務措施情形（25 分）	依據需求調查結果產出之服務措施數量（10 分）	8-10 分 民眾需求調查結果轉化為服務措施的比例達 30% 以上。 4-7 分 民眾需求調查結果轉化為服務措施的比例達 20% 以上。 1-3 分 民眾需求調查結果轉化為服務措施的比例達 10% 以上。 ※機關主動進行民眾需求調查，並就需求調查結果進行系統性的分析及評估，進而產出新的服務措施。 【申請書內請自行提供調查結果；並明列對應產出的服務措施】
	各該服務措施實際執行效益（15 分）	11-15 分 民眾對於上開服務措施的滿意度達 70% 以上。 6-10 分 民眾對於上開服務措施的滿意度達 65% 以上。 1-5 分 民眾對於上開服務措施的滿意度達 60% 以上。 ※依據民眾需求轉化的服務措施應進行後續執行效益評估，並據以持續的檢討改進。 【申請書內請自行提供調查結果；調查樣

績效描述（配分）	檢核項目（配分）	評分說明
		本數不得低於機關（單位）平均日服務量；實地評審時由評審小組隨機施測民眾滿意度】
轉換民眾意見成為服務政策或措施情形（25分）	轉換民眾意見產出之服務措施數量（10分）	8-10分 民眾意見轉化為服務措施的比例達 30%以上。 4-7分 民眾意見轉化為服務措施的比例達 20%以上。 1-3分 民眾意見轉化為服務措施的比例達 10%以上。 ※機關依據民眾提出建議或抱怨事項，改善或產出新的服務措施。 【申請書內請自行提供執行情形；並明列對應產出的服務措施】
	各該服務措施實際執行效益（15分）	11-15分 民眾對於上開服務措施的滿意度達 70%以上。 6-10分 民眾對於上開服務措施的滿意度達 65%以上。 1-5分 民眾對於上開服務措施的滿意度達 60%以上。 ※依據民眾意見轉化的服務措施應進行後續執行效益評估，並據以持續的檢討改進。 【申請書內請自行提供調查結果；調查樣本數不得低於機關（單位）平均日服務量；實地評審時由評審小組隨機施測民眾滿意度】

二、民眾滿意度（50分）

強調機關應定期、主動調查民眾滿意度，並進行趨勢分析檢討，確實瞭解民眾對於機關及各項服務措施的觀感。各評核指標的績效描述、檢核項目配分及評分說明請參考【表 7】。

【表 7】

績效描述（配分）	檢核項目（配分）	評分說明
機關服務滿意度趨勢評比情形(50分)	服務滿意度調查次數及辦理方式（15分）	11-15 分 至少每 3 個月辦理 1 次服務滿意度調查。 6-10 分 至少每 6 個月辦理 1 次服務滿意度調查。 1-5 分 至少每年辦理 1 次服務滿意度調查。 ※機關可視業務需求狀況決定服務滿意度調查頻率及次數，不論自行調查或委外辦理，須重視其信度及效度，包括抽樣方法、樣本數代表性、調查結果的分析等，並提供詳實紀錄與資料供查核。 【申請書內請自行提供調查結果及執行方式】
	服務滿意度趨勢分析及檢討（15分）	11-15 分 至少每年辦理服務滿意度趨勢分析 3 次以上，並提出改善服務措施。 6-10 分 至少每年辦理服務滿意度趨勢分析 2 次以上，並提出改善服務措施。 1-5 分 至少每年進行服務滿意度趨勢分析 1 次以上，並提出改善服務措施。 【申請書內請自行提供調查結果及執行方式】
	服務滿意度成長率（20分）	16-20 分 與上年度相較，服務滿意度成長率達 5% 以上。 11-15 分 與上年度相較，服務滿意度成長率達 3% 以上。 1-10 分 與上年度相較，服務滿意度成長率達 1% 以上。 ※（本年度平均服務滿意度-上年度平均服務滿意度）/上年度平均服務滿意度*100%。 ※本項評分應先確認各該機關（單位）本年度服務滿意度在 65% 以上，始得計列分數。 【申請書內請自行提供調查結果；實地評審時由評審小組隨機測試民眾認知情形】

三、民眾意見處理的時效性與有效性（50 分）

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。各評核指標的績效描述、檢核項目配分及評分說明請參考【表 8】。

【表 8】

績效描述（配分）	檢核項目（配分）	評分說明
民眾意見及抱怨處理有效程度(35分)	設有民眾意見及抱怨的處理機制（5 分）	4-5 分別訂定現場及非現場的民眾意見與抱怨處理機制（含標準作業程序），且定期進行演練，並提供協談諮商服務。 3-4 分別訂定現場及非現場的民眾意見與抱怨處理機制（含標準作業程序），且定期進行演練。 1-2 分別訂定現場及非現場的民眾意見與抱怨處理機制（含標準作業程序）。 ※非現場的意見與抱怨包括透過電話、網路、書面等方式告知機關。 【申請書內請自行提供執行情形；實地評審時由評審小組採“神秘客”方式進行事前查核或電訪】
	民眾意見及抱怨處理時間縮短（10 分）	8-10 分 與上年度相較，縮短抱怨處理時間達 50% 以上。 4-7 分 與上年度相較，縮短抱怨處理時間達 30% 以上。 1-3 分 與上年度相較，縮短抱怨處理時間達 10% 以上。 ※（本年度抱怨處理平均時間-上年度抱怨處理平均時間）/上年度抱怨處理平均時間*100%。 【申請書內請自行提供調查數據；實地評審時由評審小組隨機測試民眾認知情形】

績效描述 (配分)	檢核項目 (配分)	評分說明
	民眾意見及抱怨處理滿意度提升 (10 分)	8-10 分 與上年度相較，抱怨處理滿意度提升 30% 以上。 4-7 分 與上年度相較，抱怨處理滿意度提升 25% 以上。 1-3 分 與上年度相較，抱怨處理滿意度提升 10% 以上。 ※ (本年度抱怨處理平均滿意度-上年度抱怨處理平均滿意度) / 上年度抱怨處理平均滿意度 * 100%。 【申請書內請自行提供調查結果；調查樣本數不得低於機關 (單位) 平均日服務量；實地評審時由評審小組隨機測試民眾認知情形】
	提供後續追蹤處理 (10 分)	8-10 分 進行後續追蹤處理的案件比例達 50% 以上，且據以採行相關改善措施。 5-7 分 進行後續追蹤處理的案件比例達 30% 以上，且據以採行相關改善措施。 1-4 分 進行後續追蹤處理的案件比例達 20% 以上，且據以採行相關改善措施。 ※ 本年度民眾意見及抱怨案件有持續追蹤處理案件數 / 本年度所有民眾意見及抱怨案件數 * 100%。 ※ 現場及非現場的意見與抱怨處理請分開計算。 【申請書內請自行提供調查結果；實地評審時由評審小組採“神秘客”方式進行事前查核或電訪】
新聞輿論回應速度 (15 分)	設有新聞輿論快速回應機制 (5 分)	4-5 訂有新聞及輿論回應機制與標準作業模式，且能依據 SOP 即時進行回應。 1-3 訂有新聞及輿論回應機制與標準作業模式。 【申請書內請自行提供執行情形】
	新聞輿論回應時間縮短 (10 分)	7-10 分 與上年度相較，平均回應時間縮短 30% 以

績效描述（配分）	檢核項目（配分）	評分說明
		上。 4-6 分 與上年度相較，平均回應時間縮短 20% 以上。 1-3 分 與上年度相較，平均回應時間縮短 10% 以上。 ※（上年度新聞輿論平均回應時間-本年度新聞輿論平均回應時間）/ 上年度新聞輿論平均回應時間 * 100%。 ※本項評分應先確認各該機關（單位）本年度新聞輿論回應時間在 2 天以內，始得計列分數。 【申請書內請自行提供調查結果；實地評審時由評審小組進行查核】

第二節 資訊流通服務

「資訊流通服務」構面配分 300 分，評核項目計有「資訊提供及檢索服務」（150 分）及「網路申辦及電子參與」（150 分）等 2 項，著眼於確保民眾知的權利與資訊使用權，促使政府資訊透明化，豐富資訊內容，提供友善網路服務，促進網路溝通。

民主政府有公開施政作為資訊的義務，而民眾有知的權利。政府哪些資訊必須公開？透過哪些管道與方式公開？是否即時且詳實的公開？都影響到民眾對於政府的認知與信賴。另拜資訊科技之賜，透過建置多元化電子參與管道、推動網站（線上）申辦業務及服務項目等，讓民眾與政府間的資訊落差降到最低，也是推動資訊流通服務的重點項目。

壹、資訊提供及檢索服務

主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊，提供的資訊內容需正確連結並即時

更新。機關網站或網頁設計應符合國際評比。網站（頁）資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務。

一、資訊公開適切性（50 分）

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。各評核指標的績效描述、檢核項目配分及評分說明請參考【表 9】。

【表 9】

績效描述（配分）	檢核項目（配分）	評分說明
公開相關法令及重要政策資訊情形（25 分）	1.機關之組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號 2.服務相關法律、命令及地方自治法規 3.施政計畫、業務統計、預（決）算書及研究報告 4.其他法定主動公開資訊項目（25 分）	25 分 應公開且已公開資訊比例達 90% 以上。 16-24 分 應公開且已公開資訊比例達 80% 以上。 11-15 分 應公開且已公開資訊比例達 75% 以上。 6-10 分 應公開且已公開資訊比例達 70% 以上。 1-5 分 應公開且已公開資訊比例達 65% 以上。 ※本項所指公開資訊項目，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。 ※公開方式如刊載於政府公報、出版品，或於服務場所公開陳列、標註告示等一般（實體）資訊形式；或如登載機關網站、電子化政府入口網等網站資訊形式。 ※一般（實體）資訊與網站資訊績效請分開計算。 【申請書內請載明一般（實體）資訊公告之項目及公告方式，網站資訊僅摘陳公告項目及簡要內容，並提供網址供查核；實地評審時由評審小組針對一般（實體）資訊進行查核，必要時抽測網站公告資訊】
公開服務措施、公報及出版品資訊情形（25 分）	1.機關服務項目 2.常見問答集（FAQ） 3.機關活動 4.機關文宣品（如宣導手冊、為民服務白皮書）	25 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 3 種以上。 16-24 分 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、

績效描述 (配分)	檢核項目 (配分)	評分說明
	及出版品 (25 分)	出版品，另其他重要資訊 1 種以上。 11-15 分 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品。 6-10 分 公開服務措施、FAQ、機關活動及文宣品。 1-5 分 公開服務措施、FAQ 及機關活動。 ※公開方式如刊載於政府公報、出版品，或於服務場所公開陳列、標註告示等一般（實體）資訊形式；或如登載機關網站、電子化政府入口網等網站資訊形式。 ※一般（實體）資訊與網站資訊績效請分開計算。 【申請書內請載明一般（實體）資訊公告之項目及公告方式，網站資訊僅摘陳公告項目及簡要內容，並提供網址供查核；實地評審時由評審小組針對一般（實體）資訊進行查核，必要時抽測網站公告資訊】

二、資訊內容有效性 (50 分)

強調實體資訊內容與網站資訊內容提供的正確性（網站資訊同時注意連結位址的正確性），並即時或定期更新。各評核指標的績效描述、檢核項目配分及評分說明請參考【表 10】。

【表 10】

績效描述 (配分)	檢核項目 (配分)	評分說明
資訊內容正確程度 (25 分)	一般（實體）資訊內容正確率 (5 分)	5 分 一般（實體）資訊內容正確率達 100%。 4 分 一般（實體）資訊內容正確率達 95% 以上。 3 分 一般（實體）資訊內容正確率達 92% 以上。 2 分 一般（實體）資訊內容正確率達 88% 以上。 1 分 一般（實體）資訊內容正確率達 85% 以上。 ※一般（實體）資訊內容正確率係指機關提供資訊或宣導品等之名稱應與內容相符；如於服務場所供民眾取閱，應注意置放處標示項目是否正確。 【申請書內請載明一般（實體）資訊內容正確率測試結果；實地評審時由評審小組抽測一般（實體）資訊內容 15 件】

績效描述（配分）	檢核項目（配分）	評分說明
	網站資訊內容與連結正確率（20 分）	20 分 網站資訊內容正確率達 100%。 16-19 分 網站資訊內容正確率達 95%以上。 11-15 分 網站資訊內容正確率達 90%以上。 6-10 分 網站資訊內容正確率達 85%以上。 1-5 分 網站資訊內容正確率達 80%以上。 ※網站資訊內容正確性，係指資訊標題應與內容一致：所有資料的網站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。 【申請書內請載明網站資訊內容正確率測試結果，並提供網址供查核；實地評審必要時由評審小組抽測網站資訊內容 15 件】
資訊內容維護更新情形（25 分）	一般（實體）資訊及網站資訊是否定期更新及更新頻率（10 分）	10 分 資訊內容即時同步更新，且有資料更新規定。 8-9 分 資訊內容於 2 小時內更新，且有資料更新規定。 4-7 分 資訊內容於 8 小時內更新，且有資料更新規定。 2-3 分 資訊內容於 12 小時內更新，且有資料更新規定。 1 分 資訊內容於 24 小時內更新，且有資料更新規定。 ※本項所稱資料內容更新，係指一般實體資訊版本修訂頻率及新版本上架抽換時間；網站資訊則以最新資訊發生事實（如活動訊息、法令公告等）至上網公開的時間。 ※一般實體資訊與網站資訊績效請分開計算。 【申請書內請載明資訊內容定期更新情形，並提供網址供查核；實地評審時由評審小組抽測一般（實體）資訊內容 15 件；必要時再抽測網站資訊內容 15 件】

績效描述（配分）	檢核項目（配分）	評分說明
	一般（實體）資訊及網站資訊明顯過期比例（10分）	10分 無過期資訊。 6-9分 過期資訊少於2%。 1-5分 過期資訊少於4%。 ※一般實體資訊與網站資訊績效請分開計算。 【申請書內請載明資訊內容為最新版本及過期資訊情形，並提供網址供查核；實地評審時由評審小組抽測一般（實體）資訊內容15件；必要時再抽測網站資訊內容15件】
	網站資訊更新時間及項目標示（5分）	5分 最新資訊及更新項目100%註記更新日期或以符號提示。 3-4分 最新資訊及更新項目95%以上註記更新日期或以符號提示。 1-2分 最新資訊及更新項目90%以上註記更新日期或以符號提示。 【申請書內請載明網站資訊內容更新提示作法及情形，並提供網址供查核。實地評審必要時由評審小組抽測網站資訊內容15件】

三、資訊檢索完整性與便捷性（50分）

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；同時提升網站檢索的互動性與友善性。各評核指標的績效描述、檢核項目配分及評分說明請參考【表11】。

【表 11】

績效描述（配分）	檢核項目（配分）	評分說明
分類檢索服務建置情形（25 分）	機關資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供主題、施政與服務 3 種分類檢索（15 分）	10 分 機關資訊標示 100% 配合 MyEGov 提供 3 種分類檢索，且符合詮釋資料及分類檢索規範。 6-9 分 機關資訊標示 95% 以上配合 MyEGov 提供 3 種分類檢索，且符合詮釋資料及分類檢索規範。 1-5 分 機關資訊標示 90% 以上配合 MyEGov 提供 3 種分類檢索，且符合詮釋資料及分類檢索規範。 ※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。 【申請書內請載明機關資料標示種類、數量等情形，並提供網址供自動檢核；實地評審必要時由評審小組針對機關網站登載資訊與 MyEGov 登載內容及數量進行比對查核】
	機關本身網站提供主題、施政與服務 3 種分類檢索（10 分）	8-10 分 機關本身除於網站（頁）提供 3 種分類檢索服務外，另於 1 種資料系統提供分類檢索服務，且均符合詮釋資料及分類檢索規範。 1-7 分 機關本身網站（頁）提供 3 種分類檢索服務，且符合詮釋資料及分類檢索規範。 ※其他資料系統如資料庫、線上學習、多媒體等。 【申請書內請載明機關網站及其他資料系統提供分類檢索服務情形，並提供網址供查核；實地評審必要時由評審小組抽測網站（頁）提供分類檢索情形】

績效描述（配分）	檢核項目（配分）	評分說明
檢索服務操作友善程度（25分）	多樣化的資訊檢索方式（10分）	10分 提供3種以上進階檢索功能。 9分 提供3種進階檢索功能。 6分 提供2種進階檢索功能。 3分 提供1種進階檢索功能。 ※進階檢索功能包括關鍵字、全文、交叉檢索或其他方式。 【申請書內請載明機關網站提供進階檢索功能情形，並提供網址供查核；實地評審必要時由評審小組抽測網站（頁）提供進階檢索情形】
	檢索及互動功能簡單易用（15分）	11-15分 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；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。 6-10分 提供檢索功能說明、檢索功能使用範例；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。 1-5分 提供檢索功能說明及檢索資訊過多時分頁方式檢索。 【申請書內請載明機關網站提供檢索功能說明等情形，並提供網址供查核；實地評審必要時由評審小組抽測網站（頁）提供進階檢索說明等情形】

貳、網路申辦及電子參與（150分）

規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、網路投票、網路民調等，簡化互動及操作方式，提供民眾友善網路溝通環境。強化推動網站（線上）申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及安全申辦認證，並規劃新增申辦項目，提高線上申辦使用率。

一、網路申辦量能擴展性（100 分）

鼓勵第一線服務機關善用資訊科技，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。另一方面，為了讓建置完成的網路服務項目能發揮功能，機關也應廣為宣導，鼓勵民眾使用。本項評核指標除包括網路申辦項目數量及成長外，另外也就網路申辦案件數量及成長進行評核。各評核指標的績效描述、檢核項目配分及評分說明請參考【表 12】。

【表 12】

績效描述（配分）	檢核項目（配分）	評分說明
申辦項目數成長情形（50 分）	機關提供網路申辦項目數及成長率（25 分）	21-25 分 與上年度相較，機關網路申辦項目數成長率達 30% 以上。 16-20 分 與上年度相較，機關網路申辦項目數成長率達 25% 以上。 11-15 分 與上年度相較，網路申辦項目數成長率達 20% 以上。 6-10 分 與上年度相較，網路申辦項目數成長率達 10% 以上。 1-5 分 與上年度相較，網路申辦項目數成長率達 5% 以上。 ※（本年度機關提供網路申辦項目數-上年度機關提供網路申辦項目數）/上年度機關提供網路申辦項目數*100%。 【申請書內請載明網路申辦項目、數量及成長率，並提供網址供查核；實地評審必要時由評審小組抽測網路申辦情形】
	機關提供網路申辦項目數占機關業務項目比例及成長率（25 分）	21-25 分 與上年度相較，網路申辦項目數占機關業務項目數成長率達 8% 以上，且本年度於 MyEGov 提供申辦項目數佔機關總申辦項目數的 30% 以上。

績效描述（配分）	檢核項目（配分）	評分說明
		16-20 分 與上年度相較，網路申辦項目數占機關業務項目數成長率 5%達以上，且本年度於 MyEGov 提供申辦項目數佔機關總申辦項目數的 25%以上。 11-15 分 與上年度相較，網路申辦項目數占機關業務項目數成長率 3%達以上，且本年度於 MyEGov 提供申辦項目數佔機關總申辦項目數的 20%以上。 6-10 分 與上年度相較，網路申辦項目數占機關業務項目數成長率達 2%以上，且本年度於 MyEGov 提供申辦項目數佔機關總申辦項目數的 15%以上。 1-5 分 與上年度相較，網路申辦項目數占機關業務項目數成長率達 1%以上，且本年度於 MyEGov 提供申辦項目數佔機關總申辦項目數的 10%以上。 ※（本年度機關提供網路申辦項目數/本年度機關提供總申辦項目數-上年度機關提供網路申辦項目數/上年度機關提供網路申辦項目數）*100%。 【申請書內請載明機關總申辦項目及提供網路申辦項目、數量及網路申辦項目成長率，並提供網址供查核；實地評審必要時由評審小組抽測網路申辦情形】

績效描述（配分）	檢核項目（配分）	評分說明
實際申辦案件數 成長情形（50分）	使用網路申辦案件數及 成長率（20分）	16-20分 與上年度相較，使用網路申辦項目數成長率達30%以上。 11-15分 與上年度相較，使用網路申辦項目數成長率達25%以上。 6-10分 與上年度相較，使用網路申辦項目數成長率達20%以上。 1-5分 與上年度相較，使用網路申辦項目數成長率達10%以上。 ※（本年度機關使用網路申辦案件數-上年度機關使用網路申辦案件數）/上年度使用網路申辦案件數*100%。 【申請書內請載明網路申辦案件項目、數量及成長率，並提供網址供查核；實地評審必要時由評審小組抽測網路申辦情形】
	網路申辦案件品質（含提供電子表單下載正確性、申辦網站連結正確性）及滿意度成長率（30分）	26-30分 電子表單下載、申辦網頁連結正確率達98%以上，且滿意度成長5%。 16-25分 電子表單下載、申辦網頁連結正確率達96%以上，且滿意度成長4%。 16-20分 電子表單下載、申辦網頁連結正確率達94%以上，且滿意度成長3%。 11-15分 電子表單下載、申辦網頁連結正確率達92%以上，且滿意度成長2%。 1-10分 電子表單下載、申辦網頁連結正確率達90%以上，且滿意度成長2%。 ※本項申辦案件品質檢測包括機關網站及MyEGov線上申辦區；上開績效請分開計算。 ※電子表單正確性包含表單整併及編碼管理等品質檢核。 ※（本年度網路申辦滿意度-上年度網路申辦滿意度）/上年度網路申辦滿意度*100%。 【申請書內請載明網路申辦案件項目、數量；並請自行提供滿意度調查結果，調查樣本數不得低於平均日服務量；另應提供網址供查核。實地評審必要時由評審小組抽測網路申辦情形】

二、電子參與多樣性與安全性（50 分）

資訊科技除了有效促進政府資訊公開外，也是公民參與及民意蒐集與溝通的新興重要管道之一。本項評核指標著重於機關網頁所提供的參與途徑及隱私權保護機制。各評核指標的績效描述、檢核項目之配分及評分說明請參考【表 13】。

【表 13】

績效描述（配分）	檢核項目（配分）	評分說明
電子參與途徑及工具多元程度（30 分）	1. 提供民眾意見反映區（或留言板） 2. 提供民眾討論（或專業論壇） 3. 提供網路投票及民意調查（30 分）	26-30 分 提供民眾意見反映區（或留言板）、民眾討論（或專業論壇）及網路投票（或民意調查）外，另提供電子參與方式 1 種以上，且有維護管理。 21-25 分 提供民眾意見反映區（或留言板）、民眾討論（或專業論壇）及網路投票（或民意調查），且有維護管理。 16-20 分 提供民眾意見反映區（或留言板）及民眾討論（或專業論壇），且有維護管理。 1-15 分 提供民眾意見反映區（或留言板），且有維護管理。 【申請書請載明網路電子參與方式及管理規範，並提供網址供查核；實地評審必要時抽測網路申辦情形】
隱私權保護周延程度（20 分）	1. 提供隱私權保護服務及宣告 2. 提供隱私權侵害處理機制（20 分）	20 分 提供機關網站使用者隱私權保護措施及宣告，訂有隱私權侵害處理機制，且全年無申訴情形。 16-19 分 提供機關網站使用者隱私權保護措施及宣告，訂有隱私權侵害處理機制，且全年申訴件數在 3 件以內。 11-15 分 提供機關網站使用者隱私權保護措施及宣告，訂有隱私權侵害處理機制，且全年申訴件數在 5 件以內。 1-10 分 提供機關網站使用者隱私權保護措施及宣告。 【申請書請載明隱私權保護機制、受侵害處理規範及是否有投訴案件情形，並提供網址供查核；實地評審必要時抽測網站隱私權服務提供情形】

第三節 創新加值服務

「創新加值服務」構面配分 200 分，評核項目僅有「有價值的創意服務」1 項，著眼於服務產出的目的與結果，能以較少的成本得到更好的服務品質，或藉由服務體現社會正義或公共價值。

雖然第一線臨櫃服務的品質已獲得民眾的肯定，但如何使日常服務精益求精、展現更多的創意，達到超越民眾預期的品質？「創新加值服務」就是要鼓勵機關發揮創意，利用創新手法，提升服務產出的附加價值及便民程度。是以，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。

「創新加值服務」的評核指標計有「服務措施創意程度」、「服務措施便民程度」、「服務措施選擇及成本效益分析」、「服務措施完成度」、「服務措施延續性」等 5 項。各評核指標的內涵、績效描述、評分方式等請參考表 14。

【表 14】

評核指標	內涵說明	績效描述	評分注意事項
服務措施創意程度	所謂「創意」或「創新」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。	1.有價值的創意服務： (1) 服務時間彈性調整：如採取假日門市、中午不打烊、夜間服務等作法。	1. 「創新加值服務」構面總分 200 分，採取整體總評分方式，各評核指標不另行分項配分。
服務措施便民程度	服務創意最終的目的在於便利民眾，評核重點有： 1. 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。 2. 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。	(2) 服務地點延伸：如突破現場、臨櫃辦理之限制，採取異地申辦即取件，電話、傳真辦理及取件等作法。	2. 參獎機關(單位)以提出 1 項創新加值服務為原則，如超出 1 個以上，分數將平均計算。 3. 申請書請依評獎

評核指標	內涵說明	績效描述	評分注意事項
服務措施選擇及成本效益分析	實現創意或創新服務可能需要增加相關的經費，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。	(3) 服務項目改造： 如服務項目總體檢，檢討非必要之服務並予以終結；或新增（創）服務項目，如策略聯盟、開發客製化服務等。 2. 其他創意服務項目： 如利用資訊科技推動網路繳、付款服務等服務方法之創新。	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，5 個評核指標應分項敘述，並提出佐證。 4. 創新加值服務措施如有網站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。 5. 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。
服務措施完成度	指該項創意服務措施在申請參獎的年度內，究竟是在規劃階段、執行階段（含分階段執行），還是已經執行相當時間並已進行若干執行情形分析評估。		
服務措施延續性	指該項創意服務是否成為機關標準服務並有標準作業流程，且持續檢討改善。		

第五章 服務規劃機關（單位）評分說明

「服務規劃機關（單位）」係指指負責統籌規劃服務作業為主之中央主管機關及直轄市、縣（市）政府。包括「中央主管機關」（指行政院所屬中央 2 級機關之內部業務單位一如內政部戶政司，及行政院所屬中央 3 級機關一如內政部營建署），「直轄市、縣（市）政府」（直轄市政府所屬 1 級機關一如台北市政府民政局；縣（市）政府所屬 1 級業務單位一如台北縣政府民政局及所屬 1 級機關一如台北縣政府衛生局）。

上開機關（單位）採用「專案績效評核方式」，總分 1000 分，計有「整體規劃績效」（600 分）及「創新策略績效」（400 分）等 2 個評核項目，強調服務規劃機關（單位）透過其對公共服務的檢視規劃、資源挹注或跨機關（單位）業務的整合創新，以協助第一線服務機關（單位）解決服務提供過程所產生的問題。

為民服務工作，除第一線機關（單位）直接執行業務、提供服務外，尚包括為民服務業務範圍、相關法令與作業方式的檢討、修正與整併。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，而以往評獎計畫亦較欠缺對於職司服務政策規劃之管理機關提供實質的鼓勵與誘因。

因此，「政府服務品質獎」的評獎對象，除了傳統的「第一線服務機關」外，特別設計了「服務規劃機關」的獎項與評獎指標，強化服務規劃機關的權責，並鼓勵各機關主動積極從事服務政策與業務的創新整合，讓政府服務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。另為落實創新整合服務的精神，鼓勵服務規劃機關（單位）聯合參與評獎，創造服務價值極大化。

本獎項服務規劃機關（單位）除了重視服務政策（方案）執行績效、整體規劃品質、以及能有效解決第一線服務機關（單位）

服務問題外，也十分強調服務政策的延續性，可與同屬專案評核方式的「金斧獎」或「參與建議制度獎」做出評獎區隔。

第一節 整體規劃績效

「整體規劃績效」配分 600 分，評核指標計有「問題解決」（100 分）、「外部效益」（300 分）及「內部效益」（200 分）等 3 項。強調服務規劃機關主動發現問題（如服務遞送過程、提供方式）及解決問題的能力，更著眼於產出結果（尤其是創新整合型的服務）所展現出來的內、外部效益，也就是服務規劃機關提出的服務政策，用來解決第一線機關服務問題的程度與績效。各評核指標的內涵、評核內容及評分方式等請參考表 15。

【表 15】

評核指標（配分）	內涵說明	評核內容	評分注意事項
問題解決（100 分）	1. 「問題解決」首重主動地「發現問題」及精準地「界定問題」，同時要能提出具可行性的方案，有效地解決問題。 2. 「發現問題」可以來自定期的考核、機關職能及服務趨勢分析、社會關注議題或第一線機關普遍問題等多元管道。 3. 「界定問題」要有問題的陳述，瞭解涉及的業務範疇，同時要分析、評估問題的迫切性及影響層面。	1. 問題面的具體陳述及需要解決的迫切性，如影響層面、人數或涉及重大社會價值等。 2. 透過第一線服務機關（單位）實際執行，問題獲得階段性、部分解決或完全解決的情形。	1. 每個參獎機關（單位），或每 1 組聯合參獎機關（單位），僅能提出 1 項創新整合服務。 2. 申請書請依評獎計畫規定格式撰寫，內容陳述方式不拘，可以自由發揮創意，惟請載明創新整合專案名稱，2 個評核項目、7 評核指標應分項敘述，並提出佐證。

評核指標（配分）	內涵說明	評核內容	評分注意事項
外部效益（300分）	「外部效益」可從服務本身、服務對象及政府（機關）本身等3方面進行評估— 1.「服務本身」強調服務的提供能有更高的行政效率及服務效能。 2.「服務對象」則著重服務受益程度、整體滿意度的提升及其他效益（如經濟效益）等。 3.政府及機關形象的提升及社會正面影響，則屬於無形的效益。	1.第一線服務機關（單位）產出更好、更有效率、更便利服務的程度。 2.服務對象滿意度提升、受益人數增加或其他具體受益情形。 3.創造政府及機關正面形象，或社會正面影響與價值。	3.請詳列內、外部效益的衡量方式及計算公式，並提出相關統計資料、具體事蹟供查核。 4.如有網站或資料庫者應提供相關網址；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。 5.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。
內部效益（200分）	「內部效益」強調機關內部管理效能、工作效率的提升與員工成長的雙贏，以及內、外部機關、單位及人員間協調統合能力的提升。	1.第一線服務機關（單位）人力、物力、時間等服務成本降低。 2.第一線服務機關（單位）工作士氣、配合度、協調性的提升。	

第二節 創新策略績效

「創新策略績效」配分400分，評核指標計有「創新性」（150分）、「整合性」（150分）、「參與性」（50分）及「制度化」（50分）等4項。強調創新服務政策整體的規劃品質，決策過程的透明參與，以及政策的持續性。各評核指標的內涵、評核內容及評分方式等請參考表16。

【表 16】

評核指標（配分）	內涵說明	評核內容	評分注意事項
創新性（150 分）	「創新性」強調： 藉由運用法令與流程檢討再造、民間資源引進、資訊科技應用及其他有效率的工具，進行政府服務的檢討與創新規劃。	1. 相關法令規範的檢討修正與合理化。 2. 內、外部流程的檢討修正與簡化。 3. 引進委外、公私協力等民間資源的作法。 4. 資訊科技或其他有效率工具的應用。	1. 有關申請書內容及評分方式與上開「整體規劃績效」相同，請參閱。 2. 「創新策略績效」因涉及創新整合服務政策的規劃品質，請詳列執行方式、主要改善手法、參與途徑及如何形成制度等資料供評分參考。
整合性（150 分）	「整合性」強調： 1. 規劃整合性的措施以解決服務問題。 2. 整合方式： （1）單位/機關內部的整合，即同一單位/機關內進行服務整合。 （2）跨單位/機關水平整合，即跨單位（機關）單一窗口服務的概念，讓民眾由單一單位（機關）遞件後取得全程及其他關連性服務。 （3）跨單位/機關垂直整合，即單一業務體系垂直整合服務，即業務性質相同之機關（單位）透過資訊系統或作業流程串接，讓民眾由單一機關（單位）遞件後取得全程及其他關連性服務。	1. 單位/機關內部的服務整合。 2. 跨單位/機關水平服務整合。 3. 跨單位/機關垂直服務整合。	

評核指標（配分）	內涵說明	評核內容	評分注意事項
參與性（50分）	「參與性」強調： 1.服務政策形成過程中，利害關係人（如標的民眾、團體、所屬機關、合作機關及內部同仁等）的參與及決策資訊的公開透明。 2.提供利害關係人完整的規劃過程資訊（如規劃方案、執行方式及影響評估等）及參與規劃過程的管道（如說明會、公聽會、民意調查等）。	1.規劃及執行過程相關資訊的公開。 2.第一線服務機關（單位）及服務對象等參與的程度。	
制度化（50分）	「制度化」強調： 1.服務政策形成制度並繼續推動執行。 2.不斷進行執行評估及結果評估並滾進修正。	1.落實形成標準化流程或其他規範的程度。 2.透過執行持續檢討改進的情形。	

【附錄 1】

政府服務創新精進方案

96 年 7 月 23 日行政院

院授研展字第 09600152471 號函頒

壹、緣起

本院自民國 85 年頒行「全面提升服務品質方案」以來，透過「行政院服務品質獎」相互競賽、標竿學習之機制，已樹立大量政府機關服務典範。方案推動迄今，各行政機關整體服務品質已見大幅改善，民眾對於公務人員的服務滿意度逐年提升並維持在 70% 以上。

在各機關臨櫃服務標準模式日趨成熟之際，本方案作為提升為民服務品質之續階計畫，將引導各機關追求更優質化之服務，期望各機關本於良善治理之理念，在投入整體政府資源最小比例之前提下，尋求最高之服務價值，著眼於政府提供服務之責任、透明與分權。政府服務不但要「向下移轉」，向第一線服務下授權力，讓民眾需求在第一時間獲得回應；也要在管理面「水平連結」，重視不同層級、不同功能機關及業務之間進行有效整合，從「品質管理」邁向「品質創造」的新階段。

「政府服務品質」係民主社會政府服務之要素。政府作為最大的公共服務提供者，要能迅速、正確且有效地解決民眾的問題，要以卓越的行動能量與執行能力，讓民眾可以期待與信賴。本方案強調全方位服務的「創新」與「精進」，期許各機關在前一階段品質提升之堅實基礎上，導入更友善資訊流通運用，深化創新整合服務之積極作為，再次體現政府公共服務品質的全面躍升。

貳、目標

- 一、持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽。
- 二、促使政府資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、鼓勵機關積極進行多面向整合各級政府服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。

參、實施對象

- 一、行政院暨所屬各級機關（單位）、直轄市、縣（市）政府暨所屬各級機關（單位）。
- 二、鑒於各級政府所屬機關業務屬性與服務品質目標具差異性，實施對象區分為 2 類，以區別各該類機關為民服務的角色重點：
 - （一）第一線服務機關（單位）：指日常業務直接、高頻率面對民眾提供服務之機關（單位）。
 - （二）服務規劃機關（單位）：指負責統籌規劃服務作業為主之中央主管機關及直轄市、縣（市）政府。透過其對公共服務的檢視規劃、資源挹注或鼓勵跨機關（單位）業務的整合創新，實際協助第一線服務機關（單位）解決服務提供過程所產生的問題，提升為民服務的品質與效率。
 - （三）上開實施對象機關屬性之修正調整及適用疑義認定，由行政院研究發展考核委員會（以下簡稱行政院研考會）統籌辦理。

肆、實施要項

- 一、提升服務品質，深化服務績效

- (一) 考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。
- (二) 建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。
- (三) 善用傳播媒體及公聽會、說明會、村里民大會等公眾場合，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府施政措施及執行成效。
- (四) 聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。
- (五) 積極推展機關服務作為，爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯定。

二、便捷服務程序，確保流程透明

- (一) 設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，促進機關內部橫向連繫，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，均衡各櫃台承辦業務，縮短民眾等候時間。
- (二) 澈底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。
- (三) 檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。
- (四) 公開各項服務標準作業程序資訊。在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，各機關應建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。

三、探查民意趨勢，建立顧客關係

- (一) 建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。
- (二) 廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。
- (三) 建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。
- (四) 有系統地建立「常見問題集」(F A Q) 管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。
- (五) 定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。

四、豐富服務資訊，促進網路溝通

- (一) 主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。
- (二) 機關網站或網頁設計應符合國際評比。網站(頁)資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務。
- (三) 規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、網路投票、網路民調等，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。

(四) 賡續推動網站(線上)申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及安全申辦認證，並規劃新增申辦項目，提高線上申辦使用率。

(五) 鼓勵建置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率。

五、創新服務方式，整合服務資源

(一) 強調主動檢討，發掘服務遞送過程及提供方式之問題，運用法令與流程檢討再造、民間資源引進、資訊科技應用等有效率的工具，規劃創新性、整合性的措施以解決服務問題。

(二) 檢討現有為民服務工作廣度、深度，並主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，重新規劃設計有創意之加值服務。

(三) 著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。

(四) 鼓勵機關勇於突破現行機關(單位)間之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。

伍、推動措施及權責分工

一、行政院研考會統籌本方案之推動及績效評核：

(一) 實施及宣導：

本方案自 97 年 1 月 1 日起全面實施。為使各機關充分瞭解本方案內涵俾預做規劃，本方案函頒後，由行政院研考會統籌辦理相關人員分區座談會加強宣導。

（二）績效評核：

1. 為表彰各機關對於提升政府服務品質之卓越績效，行政院設立「政府服務品質獎」，鼓勵主管機關推薦優質服務機關參加評選。「政府服務品質獎」由行政院研考會負責評獎事務，相關評選作業及獎勵方式由該會另訂之。
2. 為主動提升政府機關整體服務水準，解決機關間品質落差問題，行政院研考會本於「例外管理」的原則，視實際需要不定期查訪各機關，除至各機關實地瞭解本方案推動及執行情形外，針對服務績效不彰機關或特定服務事項，得進行實地考核及診斷。相關查證方式及注意事項由行政院研考會依個案性質分別擬具查證訪視計畫會同主管機關辦理。

（三）標竿學習：

為促進政府服務品質理念之擴散與深化，行政院研考會選定「政府服務品質獎」獲獎機關舉行成果發表及示範觀摩會。

二、各主管機關負責規劃、協調所屬機關（單位）推動政府服務品質工作：

- （一）主管機關應參考本方案實施要項，針對整體組織服務目標及所屬機關業務特性，參酌現行服務量能及資源配置情形，提出未來服務發展重點及優先順序，訂定提升政府服務品質實施計畫，並定期依據整體計畫執行情形及績效成果，滾進檢討與更新。
- （二）提升政府服務品質實施計畫期程得視需要訂為年度計畫（1年期）或延續型中程計畫（2年至4年期），計

畫內容至少應包括：計畫依據、計畫目標、執行策略及方法、考核規定與獎勵規定。

- (三) 主管機關訂定及修訂計畫，應優先透過各種管道探查並確認民眾之期望與需求，廣納專家、學界、民間團體等各方意見，並邀請主管為民服務業務相關人員參與。
- (四) 各主管機關除將提升政府服務品質實施計畫函頒所屬機關，並推動所屬機關（單位）依據實施計畫，分別訂定執行計畫外，應將計畫主動公開於機關網站及服務場所。
- (五) 各主管機關應依據考核規定，加強辦理平時測試及查核；並針對機關缺失隨時輔導改進，俾做為年度績效評核及推薦參獎之依據。
- (六) 各主管機關應依據考核結果及獎懲規定，鼓勵並提醒機關積極投入服務改善工作。

三、各機關（單位）負責訂定、推動年度執行計畫：

- (一) 各機關（單位）依據主管機關頒布之提升政府服務品質實施計畫，審酌服務需求及業務特性，研訂年度執行計畫，並於每年1月底前完成當年度執行計畫審定，並將計畫主動公開於機關網站及服務場所。
- (二) 各機關（單位）除接受主管機關之考核、訪查與輔導，以及行政院研考會不定期查證外，平時應自行管理考核，隨時檢討改進服務品質。

【附錄 2】

政府服務品質獎評獎實施計畫

96 年 7 月 23 日行政院研究發展考核委員會

會研字第 09600152472 號函頒

壹、依據

為規範政府服務品質獎之申請程序、評審作業、評審標準及獎勵方式等，特依據行政院頒「政府服務創新精進方案」訂定本實施計畫。

貳、評獎目的

- 一、落實推動服務品質，表彰卓越服務機關。
- 二、樹立優質服務典範，擴散標竿學習效益。
- 三、引領服務改造風潮，鼓勵提供創新服務。

參、評獎範圍

各年度推動及執行「政府服務創新精進方案」之成果與績效。

肆、評獎對象及類別

一、第 1 類：第一線服務機關（單位）

指日常業務直接、高頻率面對民眾提供服務之機關（單位）。

二、第 2 類：服務規劃機關（單位）

指負責統籌規劃服務作業為主之中央主管機關及直轄市、縣（市）政府。

- （一）中央主管機關：包括行政院所屬中央 2 級機關之內部業務單位及行政院所屬中央 3 級機關。
- （二）直轄市、縣（市）政府：包括直轄市政府所屬 1 級機關；縣（市）政府所屬 1 級單位（以業務單位為主）及所屬 1 級機關。
- （三）服務規劃係以落實第一線服務機關（單位）所提供之服務為創新整合規劃主要內容。

(四) 服務規劃機關(單位)如涉及跨機關(單位)服務整合情形，得聯合參與評獎。

(五) 中央主管機關之行政院所屬中央 3 級機關及直轄市、縣(市)政府可依成果及績效屬性自行選擇參加第 1 類或第 2 類評獎。

伍、獎額

各類別獲獎名額之分配，由行政院研究發展考核委員會(以下簡稱行政院研考會)依據當年度參獎情形及參獎機關水準定之。

陸、獎勵方式

一、凡獲獎者，由行政院頒發「政府服務品質獎」獎座及獎金。

二、獲獎機關(單位)首長(主管)記大功乙次為原則。獲獎機關(單位)主辦人員、主管(上級)機關輔導有功人員，得參酌上開首長(主管)敘獎額度，依權責及規定辦理敘獎。

柒、作業時程

作業項目	時程
公布下一年度評獎作業規定	前一年12月
公布當年度參獎注意事項	當年9月上旬
主管機關推薦參獎	當年11月下旬
行政院初審	當年12月上旬至翌年1月上旬
行政院決審	翌年1月中旬至3月上旬
評審結果報院核定	翌年3月中旬
舉行頒獎典禮及成果發表會	翌年3月下旬至4月
※以上作業時程得視實際狀況予以調整	

捌、評審標準

一、第1類：第一線服務機關（單位）

（一）採「全面績效評核方式」。評核構面共計3項，總分1000分，便民標準服務（配分500分，包括評核項目3項、評核指標8項）、資訊流通服務（配分300分，包括評核項目2項、評核指標5項）及創新增值服務（配分200分，包括評核項目1項、評核指標5項），3項評核構面成績加總後求得總分。

（二）評核構面、評核項目、評核指標、績效描述及檢核項目如下表：

構面1 (500分)	便民標準 服務	便民標準服務著眼於塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明，建立民眾與政府和諧關係	
評核項目	評核指標	績 效 描 述	檢 核 項 目
機關形象 (100分)	服務場所便利性(30分)	1. 洽公環境適切程度 2. 服務設施合宜程度	1.1 機關內外環境規劃具特色並符合民眾需求 1.2 服務標示及方向引導（含雙語標示）清楚及正確 1.3 申辦動線規劃妥適並符合民眾使用習慣 2.1 各項行政設備妥適安全並檢測維護 2.2 各種申辦書表（含範例）、文具等文件設施完備並符合需求 2.3 無障礙設施完善

構面1 (500分)	便民標準 服務	便民標準服務著眼於塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明，建立民眾與政府和諧關係	
評核項目	評核指標	績效描述	檢核項目
	服務行為友善性與專業性（50分）	1. 服務親和程度 2. 服務主動程度 3. 服務可勝任程度	1.1 臨櫃服務禮儀 1.2 電話禮貌 2.1 現場主動協助引導民眾 2.2 主動聯繫、通知、訪視民眾 3.1 機關服務人員回應品質（含法規及業務） 3.2 機關委外 Call Center 人員回應品質（含法規及業務）
	服務行銷有效性（20分）	1. 施政宣導績效 2. 投入與業務相關之公益或社區活動績效 3. 服務作為獲外部獎勵情形	1.1 宣導場次及人次成長率 1.2 服務項目、設施利用次數或使用人數成長率 1.3 透過施政宣導提高民眾瞭解機關服務內容比例 2.1 參加與業務有關之公益或社區活動次數及成長率 2.2 服務項目或設施利用次數或使用人數成長率 2.3 透過公益或社區活動提高民眾瞭解機關服務內容比例 3.1 獲獎事蹟與獎項

構面1 (500分)	便民標準 服務	便民標準服務著眼於塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明，建立民眾與政府和諧關係		
評核項目	評核指標	績效描述	檢核項目	
服務流程 (250分)	服務流程便捷性 (150分)	1. 單一窗口服務全功能程度 2. 申辦等候時間縮短情形 3. 申辦案件檢附書證謄本減量情形	1.1 單一窗口收件、分案再處理或單一窗口全程處理 1.2 全功能單一窗口佔所有承辦窗口比例 2.1 現場辦理等候時間縮短 2.2 案件處理時間縮短 2.3 平均服務量提升 3.1 申辦人檢附之各類紙本書表、證件、謄本減少數量 3.2 機關辦理案件過程附送之各類紙本書表、證件、謄本減少數量 3.3 機關辦理案件過程採用電子謄本認證比例	
	服務流程透明度 (100分)	1. 案件處理流程查詢公開程度 2. 案件處理流程查詢回應情形	1.1 提供案件承辦人員、承辦進度、辦理程序等訊息 1.2 提供案件處理查詢管道(含電話、網路、現場查詢) 2.1 提供案件主動通知及確認功能 2.2 查詢管道回應時效	
顧客關係 (150分)	民眾需求與機關服務契合性 (50分)	1. 調查或蒐集民眾需求規劃服務措施情形 2. 轉換民眾意見成為服務政策或措施情形	1.1 依據需求調查結果產出之服務措施數量 1.2 各該服務措施實際執行效益 2.1 轉換民眾意見產出之服務措施數量 2.2 各該服務措施實際執行效益	
	民眾滿意度 (50分)	1. 機關服務滿意度趨勢評比情形	1.1 服務滿意度調查次數及辦理方式 1.2 服務滿意度趨勢分析及檢討 1.3 服務滿意度成長率	

構面 1 (500 分)	便民標準服務	便民標準服務著眼於塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明，建立民眾與政府和諧關係		
評核項目	評核指標	績效描述	檢核項目	
	民眾意見處理時效性與有效性（50分）	1. 民眾意見及抱怨處理有效程度 2. 新聞輿論回應速度	1.1 設有民眾意見及抱怨處理機制 1.2 民眾意見及抱怨處理時間縮短 1.3 民眾意見及抱怨處理滿意度提升 1.4 提供後續追蹤處理 2.1 設有新聞輿論快速回應機制 2.2 新聞輿論回應時間縮短	

構面 2 (300 分)	資訊流通服務	資訊流通服務著眼於確保民眾知的權利與資訊使用權，促使政府資訊透明化，豐富資訊內容，提供友善網路服務，促進網路溝通		
評核項目	評核指標	績效描述	檢核項目	
資訊提供及檢索服務（150分）	資訊公開適切性（50分）	1. 公開相關法令及重要政策資訊情形 2. 公開服務措施及出版品資訊情形	1.1 機關之組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號 1.2 服務相關法律、命令及地方自治法規 1.3 施政計畫、業務統計、預（決）算書及研究報告 1.4 其他法定主動公開資訊項目 2.1 機關服務項目 2.2 常見問答集（FAQ） 2.3 機關活動 2.4 機關文宣品（如宣導手冊、為民服務白皮書）及出版品	

構面 2 (300 分)	資訊流通 服務	資訊流通服務著眼於確保民眾知的權利與資訊使用權，促使政府資訊透明化，豐富資訊內容，提供友善網路服務，促進網路溝通		
評核項目	評核指標	績效描述	檢核項目	
	資訊內容有效性 (50 分)	1. 資訊內容正確程度 2. 資訊內容維護更新情形	1.1 一般（實體）資訊內容正確率 1.2 網站資訊內容與連結正確率 2.1 一般（實體）資訊及網站資訊是否定期更新及更新頻率 2.2 一般（實體）資訊及網站資訊明顯過期比例 2.3 網站資訊更新時間及項目標示	
	資訊檢索完整性與便捷性 (50 分)	1. 分類檢索服務建置情形 2. 檢索服務操作友善程度	1.1 機關資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供主題、施政與服務 3 種分類檢索 1.2 機關本身網站提供主題、施政與服務 3 種分類檢索 2.1 多樣化的資訊檢索方式 2.2 檢索及互動功能簡單易用	
網路申辦及電子參與 (150 分)	網路申辦量能擴展性 (100 分)	1. 申辦項目數成長情形 2. 實際申辦案件數成長情形	1.1 機關提供網路申辦項目數及成長率 1.2 機關提供網路申辦項目數占機關業務項目比例及成長率 2.1 使用網路申辦案件數及成長率 2.2 網路申辦案件品質（含提供電子表單下載正確性、申辦網站連結正確性）及滿意度成長率	
	電子參與多樣性與安全性 (50 分)	1. 電子參與途徑及工具多元程度 2. 隱私權保護周延程度	1.1 提供民眾意見反映區（留言板） 1.2 提供民眾討論或專業論壇 1.3 提供網路投票及民意調查 2.1 提供隱私權保護服務及宣告 2.2 提供隱私權侵害處理機制	

構面3 (200分)	創新加值 服務	創意服務著眼服務產出之目的與結果，如以較少的成本得到更好的服務品質，或藉由服務體現社會正義或公共價值等
評核項目	評核指標	績 效 描 述
有價值的 創意服務 (200分)	1. 服務措施 創意程度 2. 服務措施 便民程度 3. 服務策略 選擇及成本 效益分析 4. 服務措施 完成度 5. 服務措施 延續性	1. 有價值的創意服務： • 服務時間彈性調整：如採取假日門市、中午不打烊、夜間服務等作法 • 服務地點延伸：如突破現場、臨櫃辦理之限制，採取異地申辦/取件，電話、傳真辦理/取件等作法 • 服務項目改造：如服務項目總體檢，檢討非必要之服務並予以終結；或新增（創）服務項目，如策略聯盟、開發客製化服務等 2. 其他創意服務項目：如利用資訊科技推動網路繳/付款服務等服務方法之創新。

二、第2類：服務規劃機關（單位）

（一）採「專案績效評核方式」，強調服務規劃機關（單位）透過其對公共服務的檢視規劃、資源挹注或跨機關（單位）業務的整合創新，以協助第一線服務機關（單位）解決服務提供過程所產生的問題。評核項目共計2項，總分1000分，整體規劃績效（配分600分，包括評核指標3項）、創新策略績效（配分400分，包括評核指標4項）。2個評核項目成績加總後求得總分。

（二）評核項目、指標及評核內容如下表：

評核項目	評核指標	評核內容
整體規劃績效 (600分)	問題解決 (100分)	1. 問題面的具體陳述及需要解決的迫切性，如影響層面、人數或涉及重大社會價值等 2. 透過第一線服務機關（單位）實際執行，問題獲得階段性、部分解決或完全解決的情形

評 核 項 目	評 核 指 標	評 核 內 容
	外 部 效 益 (300 分)	1. 第一線服務機關(單位)產出更好、更有效率、更便利服務的程度 2. 服務對象滿意度提升、受益人數增加或其他具體受益情形 3. 創造政府及機關正面形象,或社會正面影響與價值
	內 部 效 益 (200 分)	1. 第一線服務機關(單位)人力、物力、時間等服務成本降低 2. 第一線服務機關(單位)工作士氣、配合度、協調性的提升
創新策略績效 (400 分)	創 新 性 (150 分)	1. 相關法令規範的檢討修正與合理化 2. 內、外部流程的檢討修正與簡化 3. 引進委外、公私協力等民間資源的作法 4. 資訊科技或其他有效率工具的應用
	整 合 性 (150 分)	1. 單位/機關內部的服務整合 2. 跨單位/機關水平服務整合 3. 跨單位/機關垂直服務整合
	參 與 性 (50 分)	1. 規劃及執行過程相關資訊的公開 2. 第一線服務機關(單位)及服務對象等參與的程度
	制 度 化 (50 分)	1. 落實形成標準化流程或其他規範的程度 2. 透過執行持續檢討改進的情形

三、初審結果總成績在850分以上者，取得入圍決審之資格。

四、決審結果總成績在850分以上者，取得獲頒「政府服務品質獎」之資格。

五、上開初審結果及決審結果將擇優遴選入圍機關及獲獎機關，如成績未達標準時，得以不足額錄取或從缺方式處理。

玖、評獎作業

一、推薦參獎

(一) 參獎限制：獲頒「政府服務品質獎」之機關(單位)

3年內不得參獎（參加不同評獎類別者不在此限）。

（二）推薦參獎機關（單位）數：

- 1.各主管機關推薦參與第一線服務機關評獎名額至多3個，推薦參與服務規劃機關評獎名額至多2個。
- 2.涉及跨機關服務規劃者，得聯合數個機關（單位）共同參加「服務規劃機關」類之評獎，並自行協調由該項服務規劃專案主辦機關（單位）之主管機關辦理推薦參獎。

（三）推薦方式及應備資料：

- 1.各主管機關應填具推薦參獎機關（單位）名單（如附件1），於規定時間前函送行政院研考會，逾期不受理。
- 2.受推薦參獎機關(單位)應提出「參獎申請書」15份（參獎申請書內容及體例詳如附件2、3），由主管機關彙送行政院研考會。
- 3.上開申請書除封面（底）外，一律以黑白影印或印刷方式印製；申請書內容及體例列入評分考量。

二、初審階段

（一）由「政府服務品質獎初審評審小組」負責評審工作。評審小組成員包括：

- 1.召集人、副召集人：由行政院研考會指派會內人員擔任。
- 2.評審委員：由行政院研考會遴聘學者專家、民間團體代表及推展為民服務業務績優機關（單位）首長或主管人員擔任。

（二）評審方式：

- 1.第一線服務機關：
 - （1）就受推薦機關(單位)所提送「參獎申請書」內容，進行書面評審。
 - （2）就受推薦機關(單位)「資訊流通服務」構面指標進行網站審查。
- 2.服務規劃機關：就受推薦機關(單位)所提送「參獎申請書」內容，進行書面評審。

（三）初審評審結果經「政府服務品質獎初審評審小組」會議確認後，提報「政府服務品質獎決審評審小組」第1次會議討論。

三、決審階段

（一）由「政府服務品質獎決審評審小組」負責評審工作。

評審小組成員包括：

- 1.總召集人：由行政院研考會主任委員擔任；綜理小組召集、督導工作。
- 2.副總召集人：由行政院研考會副主任委員1人擔任；襄助小組召集、督導工作。
- 3.評審委員：由行政院研考會遴聘學者專家、民間團體代表及推展為民服務業務績優機關（單位）首長或主管人員擔任，負責實地評審工作。

（二）評審方式：

- 1.由「政府服務品質獎決審評審小組」就通過初審機關（單位）進行實地評審。

- 2.第一線服務機關實地評審方式及程序：

- （1）評審內容：針對「便民標準服務」構面、「創新加值服務」構面執行成效進行實地審查。至於「資訊流通服務」構面，除一般（實體）資訊內容公開情形併同實地評審進行檢核外，原則上以初審分數直接併入做為決審成績，不另行評審，惟必要時得選定重點項目進行複核。

- （2）評審方式與程序：事前評核（實地評審前以電話、電子郵件、實際申請等方式，不定時進行服務提供品質查核）、實地測驗與評核（如法令、專業能力測驗）、頒發入圍獎狀、參觀為民服務工作現場、查閱服務品質績效相關之書面、光碟或線上資料、座談交換意見等；倘參獎機關（單位）部分績效來自附屬機關（單位），得視需要訪視各該附屬機關（單位）服務現場，各該受查附屬機關（單位）不需另作簡報及書面資料。

- （3）不事前公布或通知實地評審參獎機關訪查日期及行程，採機動方式前往機關考核。

- 3.服務規劃機關實地評審方式及程序：

- （1）評審內容：針對「整體規劃績效」及「創新策略績效」等2大評核項目，實地檢核創新整合策略執行之各項成果及問題獲得解決之情形。

- （2）審查方式與程序：簡報、頒發入圍獎狀、參觀服務規劃整體績效與策略績效展現之現場或相關建制（如資訊平台）、查閱服務品質績效之相關書面、光碟或線上資料、座談交換意見等。

- （3）事前公布或通知實地評審參獎機關訪查日期及行

程。

(三) 決審結果經「政府服務品質獎決審評審小組」第2次會議研商決議後，簽報行政院核定並公開頒獎表揚。

(四) 注意事項：

1. 參獎機關準備參考文件及相關書面資料，一律以黑白影印（刷）方式印製，如有光碟資料或線上資料者，請備妥閱覽器材，無須另行印製。
2. 請勿提供與評獎活動或宗旨無關之物品(例如點心、紀念品)或活動（如歡迎儀式或表演），相關執行情形將納入評審委員評分考量。

拾、其他

一、獲頒「政府服務品質獎」機關(單位)，應配合行政院研考會需要辦理成果發表會、示範觀摩等，公開發表其提升服務品質績效及作法；並配合辦理各項宣導活動（如撰稿、接受訪問或拍攝影片等）。

二、獲頒「政府服務品質獎」機關(單位)，應繼續維持並提升其服務品質水準，若獲獎機關（單位）於獲獎3年內服務形象有重大缺失，行政院研考會得要求其改善；如限期未改善，得撤回其所獲之政府服務品質獎。

三、96 年度辦理為民服務工作成果可併入相關評核項目加權

計分。

附件 1 政府服務品質獎推薦參獎機關(單位)名單

主管機關名稱：

參獎類別	推薦參獎機關 (單位) 名稱(關防全稱為準)	備註
第一線服務機關 (單位)		
服務規劃機關 (單位)	(聯合參獎者，請填寫 所有受推薦機關)	(請加註 專案名稱)
	(聯合參獎者，請填寫 所有受推薦機關)	(請加註 專案名稱)
< 合 計 >		

附件 2 第一線服務機關（單位）參獎申請書內容及體例

（西元年）「政府服務品質獎」
參獎申請書

參獎類別：第一線服務機關（單位）

（機關或單位名稱）

-以關防全稱為準

西元 年 月

基本資料

機關(單位)名稱		首 長		職 稱	
機關(單位)地址					
機關(單位)網址					
預 算 員 額	編制人員： 人；約聘僱人員： 人；共計： 人				
總 預 算	千元				
聯 絡 人		職 稱		電 話	()
E - m a i l 位 址				傳 真	()
機關(單位)組織圖					

註：如有附屬機關(構)，請一併列出。

壹、為民服務業務現況簡介

〔簡要介紹參獎機關(單位)為民服務業務項目及概況〕

貳、提升為民服務品質績效

〔參考「政府服務創新精進方案」實施要項、本評獎實施計畫評審標準，以條列式說明年度內提升為民服務績效執行成果，並強調創新改進之具體效益；內容宜簡要、具體，儘量以量化數據表達，並加強展現本年度績效與往年之比較〕

〔資訊流通服務構面之內容如涉及網站資料部分，僅需列出網址，由評審小組逕行上網評核，無須於書面報告中逐一臚列其績效〕

參、未來努力方向

〔說明未來提升政府服務品質努力方向及承諾作法〕

肆、附件

〔提供佐證資料，如相關照片、民意調查、統計資料或考核紀錄等，並以精簡方式呈現〕

*參獎申請書體例如下：

1. 以A 4紙張，雙面、直式、橫書打繕，參獎申請書內容及所有附件均以黑白印刷，裝訂左側(限用膠裝，切勿使用活頁夾)。
2. 申請書字體規格：
 - (1) 標題為16號字標楷體；內文為14號字標楷體
 - (2) 數字標號：依序為壹、一、(一)、1、(1)、①
3. 申請書(不含附件)以不超過3萬字為原則，附件不得超過10頁。

*參獎申請書請由受推薦參獎機關(單位)人員自行撰寫，委託專業團體代擬者，經查證屬實，撤銷參獎資格。

附件 3 「服務規劃機關」參獎申請書內容及體例

(西元年)「政府服務品質獎」
參獎申請書

參獎類別：服務規劃機關（單位）

(機關或單位名稱)

-以關防全稱為準

西元 年 月

壹、問題界定

〔第一線服務過程所產生的問題界定，含問題的具體陳述及需要解決的迫切性，如影響層面、人數或涉及重大社會價值等〕

貳、問題解決方法/策略

〔參考『政府服務創新精進方案』實施要項及本評獎實施計畫評審標準，以條列式說明問題解決規劃的方法策略，創新性、整合性、參與性以及制度化等之績效〕

參、問題解決績效

〔解決方法執行前後之比較、問題解決程度、以及改進之具體執行績效；內容宜簡要、具體，儘量以量化數據表達〕

肆、附件

〔提供佐證資料，如相關民意調查、統計資料等，並以精簡方式呈現〕

* 參獎申請書體例如下：

1. 以A 4紙張，雙面、直式、橫書打繕，參獎申請書內容及所有附件均以黑白印刷，裝訂左側(限用膠裝，切勿使用活頁夾)。

2. 申請書字體規格：

(1) 標題為16號字標楷體；內文為14號字標楷體

(2) 數字標號：依序為壹、一、(一)、1、(1)、①

3. 申請書(不含附件)以不超過3萬字為原則，附件不得超過10頁。

* 參獎申請書請由受推薦參獎機關(單位)人員自行撰寫，委託專業團體代擬者，經查證屬實，撤銷參獎資格。