

教育部 104 年度政府服務品質獎輔導計畫

中華民國 104 年 8 月 14 日核定

壹、依據

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒「政府服務創新精進方案」。
- 二、國家發展委員會 104 年 4 月 7 日發社字第 10413004712 號函頒「第八屆政府服務品質獎評獎實施計畫」及「第八屆政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 三、教育部（以下簡稱本部）104 年 2 月 24 日臺教綜（一）字第 1040024237 號函頒「教育部 104 年度提升服務品質實施計畫」。

貳、輔導目的

- 一、提升品質管理績效，樹立效能革新最佳標竿，導入企業性政府品質管理作為。
- 二、強化簡政便民成效，塑造民意導向優質典範，建立服務性政府民意至上意識。
- 三、形塑優質機關形象，推舉民眾滿意服務楷模，擴散親和性政府禮貌服務形象。

參、輔導對象

依據政府服務創新精進方案規定之實施範圍，衡酌本部各單位及所屬機關業務屬性，本計畫將參與行政院評獎對象區分為下列 2 類，共計推薦 6 名參加：

- 一、服務規劃機關—指透過對公共服務的檢視規劃、資源挹注或鼓勵跨機關業務的整合創新，實際協助第一線服務機關或機關本身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之本部業務主管單位或國立大學，採自願方式推薦參加行政院評獎，104 年度計有「國立暨南國際大學—擴大及提升海外聯合招生服務」1 項。
- 二、本部第一線服務機關：由本部輔導績效優良機關，推薦參加行政院評獎。
 - （一）日常業務直接、高頻率面對民眾提供服務之社教館所、大學附設醫院等；另國立大學得採自願方式參加本部輔導。
 - （二）104 年度輔導對象為：國立臺灣藝術教育館、國立自然科學博物館、國立海洋科技博物館、國立海洋生物博物館及國立成功大學醫學院附設醫院等 5 所。

肆、輔導組織及程序

一、輔導小組：

- （一）召集人：由本部政務次長擔任，綜理小組召集、督導工作。
- （二）顧問：由本部高等教育司、師資培育及藝術教育司、終身教育司司長擔任，提供相關專業意見並協助相關事宜。
- （三）執行秘書：由本部綜合規劃司司長擔任，負責小組總綜合、協調等工作，並由督學擔任領隊。
- （四）輔導委員

1. 部內委員：由本部高等教育司、師資培育及藝術教育司、終身教育司、國際及兩岸教育司、資訊及科技教育司、人事處等相關業務單位科長級以上及綜合規劃司人員組成，負責書面及實地輔導工作。
2. 部外委員：由本部遴聘管理、行銷、創新服務等領域學者、專家擔任輔導委員，負責書面及實地輔導工作。

二、輔導程序：採書面及實地輔導同時進行

書面及實地輔導：由部內及部外輔導委員就參獎機關所送書面資料，進行實地訪視機關實際運作情形。

伍、作業期程

- 一、104年9月：函發「教育部104年度政府服務品質獎輔導計畫」。
- 二、104年10月23日：機關將相關書面資料送達本部截止日。
- 三、104年11月：召開輔導小組行前會議。
- 四、104年11月至12月：進行實地輔導，實地訪視機關實際運作情形。
- 五、104年12月：召開輔導小組推薦參獎及輔導會議。
- 六、105年1月11日：本部提報推薦參獎機關名單及受推薦參獎機關相關資料送達國家發展委員會截止日。
- 七、105年1月至2月：行政院初審，就受推薦機關所送「參獎申請書」內容，進行書面評審，並就「資訊網路服務」構面指標進行網站審查。
- 八、105年3月至4月中旬：行政院決審，由「政府服務品質獎決審小組」就通過初審機關進行實地評審；實地評審訪查日期及行程，將於公布入圍機關名單時同步通知。
- 九、105年4月下旬：評審結果報院核定。
- 十、105年5月至7月：行政院舉行頒獎典禮及成果發表會。

陸、第一線服務機關輔導標準：依據國家發展委員會評分標準，總分1000分，包括3個評核構面--優質便民服務（400分）、資訊網路服務（300分）及創新增值服務（300分）。

- 一、「優質便民服務」構面--包括2個評核項目：服務流程、機關形象及顧客關係，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與配分比重如下表：

評核項目	評核指標	評核重點	評分注意事項
服務流程 (200分)	服務流程便捷性	1. 單一窗口服務全功能程度 2. 申辦案件流程簡化程度	1.1 建置全功能化單一窗口，提供民眾多種與整合服務情形 2.1 檢討簡化申辦流程，提升便民服務之績效
	服務流程透明度	1. 案件處理流程查詢公開程度 2. 案件處理流程主動回應程度	1.1 提供案件承辦資訊種類 1.2 提供案件查詢管道種類 2.1 提供申請人收件確認訊息及建立超過逾期處理告知機制

評核項目	評核指標	評核重點	評分注意事項
機關形象及顧客關係(200分)	機關形象	1. 服務設施合宜程度 2. 服務行為友善性及專業度 3. 服務行銷有效程度	1.1 提供「核心設施」及「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 2.1 機關應注重服務人員提供服務時的親和度及是否具備相當的專業能力勝任服務工作 3.1 機關應透過服務行銷，以加強民眾對機關施政及服務的瞭解
	顧客滿意情形	機關服務滿意情形	機關應根據服務對象及類型的不同，設計與執行合適之滿意度調查，並深入分析，以瞭解民眾對機關及各項服務的看法
		民眾意見回應與改善情形	機關應針對民眾意見、抱怨及新聞輿情妥善處理，並針對處理結果進行滿意度調查，據以檢討改進

二、「資訊網路服務」構面--包括2個評核項目：資訊提供及檢索服務、線上服務及網路參與，著眼於確保政府資訊公開、資料開放及內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通。為鼓勵機關網站設置符合資訊資源向上集中精神，四級以下機關應優先使用業務(或上級)主管機關提供的網站，並以該網站內容進行評核。此構面的整體評核體系與配分比重如下表：

評核項目	評核指標	評核重點	評分注意事項
資訊提供及檢索服務(100分)	資訊(料)公開適切性與內容有效性	資訊公開程度及內容正確度	1. 機關應公開資訊項目，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。另機關亦應主動公開相關服務措施、常見問題集、活動訊息、文宣品、出版品等其他與民眾相關之重要資訊 2. 公開方式以登載機關網站(頁)為主，並應設置「主動公開資訊」專區 3. 機關應積極維護網站(頁)資訊，避免有無明顯錯誤及過期資訊。另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 4. 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

評核項目	評核指標	評核重點	評分注意事項
	資訊檢索完整性與便捷性	資訊檢索服務妥適性及友善程度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 網站資訊檢索方式包括：關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索及其他方式 2. 網站應提供檢索功能說明、檢索功能使用範例，及找不到資訊時的建議。另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 3. 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 4. 機關網站(頁)應符合「身心障礙者權益保障法」第 52 條之 2 要求，應通過無障礙檢測，並取得認證標章
線上服務及電子參與(200分)	線上服務量能擴展性	線上服務提供及使用情形	<ol style="list-style-type: none"> 1. 線上服務包括提供民眾服務申辦、網路繳費、取件通知及預約等服務。機關提供線上服務時，應發展民眾需求的重點項目 2. 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；提出民眾使用線上服務案件數占該項服務總案件數之比例；提出線上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
	網路參與應用情形	網路參與多元程度及互動回應情形	機關應提供多元的網路參與管道，如留言板、民意論壇、網路投票、民意調查等，供民眾反映意見。另亦應善用 Web 2.0 網路社群(如 Facebook、YouTube、Twitter、Google 好問、Loomio 等)，定期與民眾互動及回應，以提高民眾參與度

三、「創新增值服務」構面--包括1個評核項目：即提供創新服務情形，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升，以及重視從民眾角度思考的服務規劃。此構面的整體評核體系與配分比重如下表：

評核項目	評核指標	評核重點	評分注意事項
創新服務情形	有價值的創新服務(200分)	<p>機關可採行的創新服務策略如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服務流程改造：以政府為一體的概念，透過跨機關合作及資通訊科技的運用，提供民眾一站式整合服 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 所謂「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

	<p>務，簡化民眾申辦流程及時間</p> <p>2. 專人全程服務：改變由民眾四處奔波洽辦業務的服務模式，由政府機關內部進行協調整合，提供專人全程服務</p> <p>3. 公私協力或異業結盟：結合社會資源或與私部門合作，延伸服務據點</p> <p>4. 跨機關電子查驗：善用資訊系統針對政府已有或公權力可調閱的資訊，進行跨機關電子查驗作業，減少民眾於申辦業務時，所需檢附之佐證資料</p> <p>5. 在地化特色服務：因應所轄地區或業務之特性，並整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務</p> <p>6. 其他創新服務策略</p>	<p>2. 服務創新最終的目的在於簡政便民，包括創新措施替民眾節省了哪些程序、金錢或是其他成本；民眾因此獲得哪些生活便利性；可以申辦業務流程簡化後節省之比例、時間或金錢呈現績效</p> <p>3. 實現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：</p> <p>(1) 受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益的程度是否與投入成本相當</p> <p>(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，也可以作為服務策略選擇的例外原則</p>
創新服務標竿學習效益 (60分)	機關應提出具有標竿學習效益之創新服務	機關應說明所提之創新服務，如何提供作為其他機關標竿學習效益與實際擴散效果
組織內部創新機制及運作情形 (40分)	機關內部應建立創新機制，並定期運作	<p>1. 服務措施的創新可源自機關內部提案，亦可於外部進行標竿學習後，進行改良式的創新。關鍵在於組織內部是否有建立創新機制，並常態性運作，以產生源源不絕的創新服務</p> <p>2. 機關應詳細說明內部創新提案機制之建立與運作情形，並確保該機制可常態性持續運作</p> <p>3. 機關應說明所推動的創新服務措施與組織內部創新機制實際運作之關連(例如：透過內部提案或外部標竿學習產生)</p>

柒、推薦及獎勵

一、推薦方式：

- (一) 輔導推薦機關(含服務規劃機關及第一線服務機關)最多共計6名參加行政院評獎。
- (二) 前1年度獲頒「國家品質獎」等相關國家級服務獎章(項)之機關(學校)，當年度得採自願方式參與政府服務品質獎評獎，惟仍須依本部「年度提升服務品質實施計畫」訂定年度提升服務品質執行計畫自主管理。
- (三) 獲頒「政府服務品質獎」之機關，第一線服務機關依規定自獲獎當年起5年內(曾獲頒第四屆至第七屆「政府服務品質獎」)不得推薦參加行政院評獎，另曾獲得「政府服務品質獎」2次之第一線服務機關，得不參加本年度輔導計畫，惟仍須依本部「年度提升服務品質實施計畫」訂定年度提升服務品質執行計畫自主管理；服務規劃機關則不受此限。

(四) 獲得 104 年度行政院人事行政總處「行政院與所屬中央及地方各機關建立參與及建議制度」之「優等獎」以上之機關專案，不得參加下 1 年度「政府服務品質獎」服務規劃機關之評獎(例如：獲得 104 年行政院人事行政總處「行政院與所屬中央及地方各機關建立參與及建議制度」優等獎以上之機關專案，不得參加 105 年第八屆「政府服務品質獎」服務規劃機關之評獎)。

二、獎勵方式(敘獎標準)：

(一) 經推薦參加行政院評獎獲獎者，由行政院頒發獎座及獎金，獲獎機關首長及主要承辦人員記大功 1 次，其他有功人員、主管(上級)機關輔導有功人員，由各機關依相關規定辦理敘獎。

(二) 經推薦參加行政院評獎獲獎第一線服務機關，將錄案分請本部業務主管單位於相關考核、獎補助機制中從優考量。

捌、其他

一、第一線服務機關

(一) 第一線服務機關於 104 年 10 月 23 日(星期五)前將「第八屆政府服務品質獎參獎申請書」(內容及體例詳附件 1，相關編製情形納入評分考量) 15 份併同電子檔(電子檔不需含附件，可 e-mail 傳送)送達本部。

(二) 上開申請書除封面(底)外，一律以雙面影印或印刷方式印製；總頁數不得超過 100 頁(含附件，不含封面、封底及目次頁)；申請書本文可附加重要圖表或照片，以輔助說明服務績效及成果。申請書應自行撰寫，請勿委託專業團體代擬。

(三) 第一線服務機關請提出至 104 年度 9 月的成果與績效(10 月至 12 月之成果數據得採預測值)；請於參獎申請書載明資料統計期間，俾供評審時查核；「創新增值服務」構面所提服務內容，不以 1 項為限，惟應完成規劃並已具體執行。

二、服務規劃機關

(一) 服務規劃機關於 104 年 10 月 23 日(星期五)前將「第八屆政府服務品質獎參獎申請書」(內容及體例詳附件 2，相關編製情形納入評分考量) 15 份及電子檔 1 份送達本部。

(二) 服務規劃機關應提出至 104 年度 9 月之成果與績效，如因情況特殊，請載明績效統計期間，俾供評審參考；服務規劃機關參獎個案應有具體執行成果，且執行期間在 1 年以上、3 年以內者(102 年 1 月以後，但至遲須於 104 年 1 月開始執行)，並應於參獎申請書中明確敘明起算時間點。

三、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或補充之。

第八屆「政府服務品質獎」
參獎申請書

參獎類別：第一線服務機關

(機關名稱)
-以關防全稱為準

中華民國 年 月

基本資料

機 關 名 稱		首 長		職 稱	
機 關 地 址					
機 關 員 額	共計： 人（含約聘僱及臨時人員）				
總 預 算	千元				
聯 絡 人		職 稱		電 話	()
電 子 郵 件				傳 真	()
機關組織圖					
<p>本機關參獎申請書所提報之成果數據均與事實相符，如有不符，願負一切責任。</p> <p>機關首長：_____ (請簽名)</p> <p style="text-align: right;">日期：中華民國 105 年 月 日</p>					

壹、機關業務現況簡介

[簡要介紹參獎機關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、政府服務品質獎評獎實施計畫與作業手冊評審標準，依評核指標順序，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；內容表達宜簡要、清楚，除以量化數據展現本年度與往年績效之差異外，亦可使用質化資料(如服務產生的無形影響與改變) 論述及呈現績效成果。]

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

[檢附參獎機關提升服務品質之年度執行計畫，並提供其他佐證資料，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、橫書繕打，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)，其餘標號自訂。
3. 申請書(含附件，不含封面、封底及目次頁)不得超過100頁，相關編製情形將納入評分考量。本文中可附上重要之圖、表或照片輔助說明。
4. 電子檔格式：申請書內容(含附件)應整併為單一檔案，以PDF檔為原則。

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

第八屆「政府服務品質獎」
參獎申請書

參獎類別：服務規劃機關

(機關名稱)
-以關防全稱為準

中華民國 年 月

基本資料

專 案 名 稱				
團 隊 成 員	(機關名稱) - (成員姓名及職稱) 共計： 人			
專 案 經 費	千元			
執行時間起迄日				
聯 絡 人		職 稱		電 話 ()
電 子 郵 件			傳 真	()
團隊運作架構圖				
<p>本機關參獎申請書所提報之成果數據均與事實相符，如有不符，願負一切責任。</p> <p>機關首長：_____ (請簽名)</p> <p style="text-align: right;">日期：中華民國 105 年 月 日</p>				

壹、個案背景與問題描述

〔詳述個案所欲處理的具體問題及解決該項問題對民眾或其他利害相關者的意義所在等。〕

貳、解決方法

〔參考政府服務品質獎評獎實施計畫與作業手冊評審標準，詳述如何透過『流程整合』、『資通訊服務導入』、『結合社會資源』或其他解決方法，提供便民服務。〕

參、實際效果

〔參考政府服務品質獎評獎實施計畫與作業手冊評審標準，詳述執行專案的外部效益、內部效益及成本合理性；內容表達宜簡要、清楚，除量化數據外，亦可使用質化資料（如服務產生的無形影響與改變）論述及呈現績效成果。〕

肆、附件

〔檢附執行專案有關之計畫或運作機制，並提供佐證資料，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A4紙張，雙面、直式、橫書繕打，並裝訂左側（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），其餘標號自訂。
3. 申請書（含附件，不含封面、封底及目次頁）不得超過100頁，相關編製情形將納入評分考量。本文中可附上重要之圖、表或照片輔助說明。
4. 電子檔格式：申請書內容（含附件）應整併為單一檔案，以PDF檔為原則。

* 參獎申請書請由受推薦參獎機關人員自行撰寫，不可委外辦理，倘經查證屬實，撤銷參獎資格。