

教育部 99 年度政府服務品質獎評獎實施計畫

中華民國 99 年 9 月 10 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、行政院研究發展考核委員會 99 年 8 月 18 日會研字第 0992161632 號函頒修正之「政府服務品質獎評獎實施計畫」、「政府服務品質獎評獎作業手冊」及「第三屆政府服務品質獎參獎注意事項」。
- 三、本部 99 年 2 月 12 日台秘企字第 0990026575 號函「教育部 99 年度提升服務品質實施計畫」。

貳、評獎目的

- 一、評選本部為民服務品質管理績效卓著機關，樹立效能革新最佳標竿，導入企業性政府品質管理作為。
- 二、評選本部為民服務簡政便民成效傑出機關，塑造民意導向優質典範，建立服務性政府民意至上意識。
- 三、評選本部為民服務態度形象展現優良機關，推舉民眾滿意服務楷模，擴散親和性政府禮貌服務形象。

參、參獎對象

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畫、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，採自願方式推薦參加行政院評獎，不另行評審。
- 二、本部第一線服務機關：由本部評選績效優良機關，推薦參加行政院評獎。
 - (一) 即日常業務直接、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評獎。
 - (二) 本(99)年度評獎對象為：國立中央圖書館臺灣分館、國立歷史博物館、國立臺灣科學教育館、國立臺灣藝術教育館、國立教育廣播電臺、國立國父紀念館、國立中正紀念堂管理處、國立自然科學博物館、國立科學工藝博物館、國立海洋生物博物館、國立臺灣史前文化博物館、國立臺中圖書館、國立編譯館、國立教育資料館、國立成功大學醫學院附設醫院、國立陽明大學附設醫院、國立嘉義大學、國立聯合大學、國立虎尾科技大學等 19 所。

肆、第一線服務機關評審組織及程序

一、評審小組：

- (一) 召集人：由政務次長擔任，綜理小組召集、督導工作。

- (二) 副召集人：由主任秘書擔任，襄助小組召集、督導工作。
- (三) 顧問：由高教司司長、技職司司長、社教司司長、教研會執行秘書、醫教會常務委員擔任，提供相關專業評審意見並協助評獎相關事宜。
- (四) 執行秘書：由主任秘書兼任，負責小組總綜合、協調、實地評審等工作，並由本部督學輪流擔任領隊。
- (五) 評審委員：
 - 1. 部內委員：由本部高教司、社教司、教研會、文教處、人事處、電算中心等相關業務單位科（組）長級以上及秘書室人員組成，負責書面、實地評審及複審工作。
 - 2. 部外委員：由本部遴聘管理、行銷、創新服務等領域學者、專家擔任評審委員，負責實地評審及複審工作。

二、評審程序：援例採分階段評審

- (一) 第1階段—書面評審：由部內評審委員就本部第一線服務機關所送書面資料，進行評審。
- (二) 第2階段—實地評審：就「第1階段—書面評審」結果，遴選績優機關參加第2階段—實地評審，由部內及部外委員共同組成之「評審小組」實地審查上述入選機關實際運作情形。
- (三) 第2階段複審會議：由「評審小組」召開會議，就「第2階段—實地評審」結果進行複審，遴選優良機關，並推薦參加政府服務品質獎評獎。

伍、作業期程

- 一、99年9-10月：函發教育部99年度政府服務品質獎評獎實施計畫。
- 二、99年11月5日：受評機關將相關書面資料送達本部截止日。
- 三、99年11月：本部第1階段評審—書面評審，遴選績優機關，參加第2階段—實地評審。
- 四、99年12月中旬至100年1月中旬：本部第2階段評審—實地評審，實地訪評通過書面評審之優良機關。
- 五、100年1月下旬：本部「評審小組」召開複審會議。
- 六、100年2月14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行政院研考會截止日。
- 七、100年2月下旬至3月下旬：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「資訊流通服務」構面指標進行網站審查。
- 八、100年4月上旬至5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、100年5月中旬：評審結果報院核定。
- 十、100年6至8月：行政院舉行頒獎典禮及成果發表會。

陸、第一線服務機關評審標準：評獎總分 1000 分，包括 3 個評核構面--優質便民標準服務（600 分）、資訊流通服務（200 分）及創新增值服務（200 分）。

一、「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	評分參考標準
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)	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 (60 分) 2.1 檢討簡化申辦流程，提升便民服務之績效(60 分) 3.1 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(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)	1.1 提供案件承辦資訊種類 (40 分) 1.2 提供案件查詢管道種類 (20 分) 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 (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)	1.1 民眾對於機關整體洽公環境滿意度(25 分) 2.1 提供「核心設施」及「一般設施」供民眾使用，且有必要的說明與管理，確保設施品質 (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)	1.1 洽公服務禮儀滿意度(20 分) 1.2 電話禮貌測試績效(20 分) 2.1 服務人員問題回應正確率 (50 分)
	服務行銷有效性 (30 分)	施政宣導有效程度(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(30 分)
顧客關係 (150 分)	民眾滿意度 (80 分)	機關服務滿意度(80 分)	提供機關服務滿意度調查結果、成長率數據、滿意度趨勢分析，並提出改善服務措施，且有執行績效(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)	提供民眾意見處理滿意度調查結果、成長率數據及設有民眾意見處理機制 (70 分)

二、「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	評分參考標準
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)	1.1 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) 1.2 服務措施及出版品資訊周知度(10分) 1.3 資訊內容、連結正確度及機關訂有網站(頁)資料定期更新規定(含標準作業程序)，並據以執行(20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)	機關網站(頁)資訊提供檢索服務情形及相關作為(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)	1.1 線上服務量能(30分) 1.2 線上服務推廣績效(10分) 1.3 電子表單簡化績效(10分)
	電子參與多樣性(50分)	電子參與多元程度(50分)	提供民眾意見反映及討論區，並視需要提供網路投票、民意調查等電子參與方式，且有互動機制及實際回應(50分)

三、「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	評分參考標準
提供創新(意)服務情形(200分)	有價值的創意服務(130分)	機關應從對外服務及內部管理兩大面向思考，對外服務以服務流程便捷、服務項目改造、服務方法創新及服務評價回饋等面向；內部管理以機關內部、機關與機關間、機關與民眾間之管理，檢討效能並改進作為。(130分)
	服務措施延續性及標竿學習效益(40分)	創意服務措施應成為機關標準服務，訂有標準作業流程並持續檢討改善，且可提供作為其他機關標竿學習推動效益與擴散效果(40分)
	服務措施執行方法效能性(30分)	創意服務措施應考量受益或使用民眾人數多寡、受益程度是否與所需成本相當；如不符成本效益，惟考量社會公平正義價值，有責任提供該項服務，亦可做為服務策略選擇的例外原則(30分)

柒、推薦及獎勵

一、推薦方式：

- (一) 推薦績效優良機關(含服務規劃機關及第一線服務機關)共計6名參加行政院評獎，其中第一線服務機關部分係依據本部實地訪評結果。
- (二) 考量本部與第一線服務機關業務屬性差異，有關本部服務規劃機關推薦數至多1名，如參獎數超過1名，則由本部第1階段書面評審決定推薦名單。
- (三) 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。
- (四) 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3年內不得推薦參加行政院評獎(例如：99年獲頒第二屆「政府服務品質獎」之機關，於102年始得再次參加同一評獎類別之競賽)，得不參加本部年度評獎，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；服務規劃機關則不受此限。
- (五) 獲得本年度行政院人事行政局「參與建議制度獎勵」之「優等獎」以上之機關專案，不得參加下一年度「政府服務品質獎」服務規劃機關之評獎(例如：獲得99年行政院人事行政局「參與建議制度獎勵」優等獎以上之機關專案，不得參加100年第三屆「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) 經本部評定績效優良第一線服務機關，由本部頒發獎座及獎金6萬元整(獎金支領用途限於提升機關服務品質為限，不得以個人名義支領，並檢據核銷)，以資鼓勵。
- (三) 經推薦參加行政院評獎但未獲獎之績效優良第一線服務機關，主辦機關首長及主要承辦人員記功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。
- (四) 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99年11月5日(星期五)前將「第三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**本年度10月**的成果與績效(11-12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99年11月5日(星期五)前將「第三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)10份及電子檔1份送達本部。
- (二) 服務規劃機關應提出至**本年度10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(97年1月以後,但至遲須在99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。

第三屆「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 網 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	()
E - m a i l 位 址				傳 真	()
機關組織圖					
註：如有附屬機關，請一併列出。					

壹、為民服務業務現況簡介

[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、政府服務品質獎實施計畫與作業手冊評審標準、本評獎實施計畫及機關年度提升服務品質執行計畫，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

[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. 報告之撰寫有助於受評機關平時運作表現之檢視，務請各機關於平時建立蒐集資料、紀錄事實之機制，並務實依據年度執行計畫持續於平日加強推展各項為民服務工作，於自評或撰寫報告疑義事項並請回饋修正年度執行計畫，以利來年更為有效落實機關目標。

* 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。

第三屆「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 ()
E - m a i l			傳 真 ()	
團隊運作架構或方式圖示				

壹、專案總說明

一、個案背景與問題描述

〔詳述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及解決問題的行政過程或機制等〕

二、採用解決方法

〔簡要說明採取何種解決方法〕

三、實際效益

〔簡要說明專案執行實際績效〕

貳、創新服務實際績效

〔參考本評獎實施計畫與作業手冊評審標準，詳述執行創新服務專案的外部效益及內部效益；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〕

參、創新服務解決方法

〔參考本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〕

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，Word及PDF各1式。

* 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。