

教育部 99 年度提升服務品質實施計畫

99.02

壹、計畫依據

- 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 98 年 9 月 16 日會研字第 0982161692 號函頒修正之「政府服務品質獎評獎實施計畫」及「政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 三、行政院研究發展考核委員會 98 年 9 月 25 日會研字第 0982161746 號函「第二屆政府服務品質獎參獎注意事項」。

貳、計畫目標

- 一、擴散政府服務訊息，有效推動服務行銷，展現卓越服務能量，尋求最高服務價值。
- 二、公開政府服務資訊，建立標準作業規範，整合政府服務功能，有效共享各界資源。
- 三、建置多元參與管道，強化民意回應機制，提供友善網路服務，規劃開發創新服務。

參、實施對象

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，本計畫將實施對象區分為下列 2 類：

- 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：
國家圖書館、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、國立教育資料館、國立編譯館、國立臺灣大學醫學院附設醫院、國立成功大學醫學院附設醫院、國立陽明大學附設醫院、國立大學
- 二、服務規劃機關（單位）—指透過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。

肆、實施策略與方法

- 一、提供便捷服務，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。

二、塑造優質形象，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。

三、探查民意趨勢，建立顧客關係

- (一) 建置「傾聽人民聲音」推動機制，建立民眾抱怨處理標準程序，降低顧客抱怨頻率，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。
- (二) 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。
- (三) 有系統地建立「常見問題集」(FAQ)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。
- (四) 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、確保資訊公開，內容正確豐富

- (一) 依據「政府資訊公開法」第 7 條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。
- (二) 資訊內容、連結正確度及機關應訂有網站(頁)資料定期更新規定(含標準作業程序)。
- (三) 機關網站或網頁設計應符合國際評比。網站(頁)資訊檢索應遵循「電子化政府資訊分類檢索服務推廣計畫」標示分類檢索詮釋資料，除置於機關網站外，另須透過電子化政府入口網「分類檢索管理系統」登載至電子化政府入口網，規劃提供多樣性

檢索方式。

- (四) 機關網站內容標示分類檢索詮釋資料，如涵蓋主題、施政、服務分類下之多數子項分類，應於網站提供分類檢索服務；惟如網站內容標示僅集中於少數子項分類，應於機關網站首頁建立電子化政府入口網「分類檢索」專區之連結。

五、運用網路連結，提供便利服務

- (一) 規劃建置多元化電子參與管道，如民眾意見反映留言版、討論區、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。
- (二) 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，加強擴展線上服務，並積極推動電子表單簡化。
- (三) 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。

六、創新服務方式，整合服務資源

- (一) 強調主動檢討，不斷改善現有服務傳送方式之問題，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，重視民眾角度思考的服務規劃，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、實施要項與評核標準

一、第一線服務機關：

- (一) 評核構面共計 3 項：優質便民標準服務、資訊流通服務及創新加值服務。
- (二) 評核構面、項目、指標、績效描述及檢核項目如下表：

構面	1 優質便民服務	優質便民服務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。	
評核項目	評核指標	績 效 描 述	檢 核 項 目
服務流程	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 3. 申辦案件書表減量程度	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 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

構面 1	優質便民服務	優質便民服務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。	
評核項目	評核指標	績效描述	檢核項目
	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
機關形象	服務場所便利性	1. 洽公環境適切程度 2. 服務設施合宜程度	1.1 民眾對於機關整體洽公環境滿意度 2.1 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
	服務行為友善性與專業性	1. 服務親和程度 2. 服務可勝任程度	1.1 洽公服務禮儀滿意度 1.2 電話禮貌測試績效 2.1 服務人員問題回應正確率
	服務行銷有效性	施政宣導有效程度	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
顧客關係	民眾滿意度	機關服務滿意度	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
	民眾意見處理有效性	民眾意見回應與改善程度	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

構面 2	資訊流通服務	資訊流通服務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。	
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	資訊公開適切性	公開法令、政策及服務資訊程度	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 1.2 服務措施及出版品資訊周知度
	資訊內容有效性	資訊服務正確程度	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
	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	機關網站(頁)資訊提供檢索服務情形及相關作為
線上服務及電子參與	線上服務量能擴展性	線上服務提供及使用情形	1.1 線上服務量能 1.2 線上服務推廣績效 1.3 電子表單簡化績效
	電子參與多樣性	電子參與多元程度	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

構面 3	創新增值服務	創意服務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。	
評核項目	評核指標	績效描述	
有價值的創意服務	有價值的創意服務	機關提供突破性、首創性或是轉換性、改良性的便利民眾服務作為。	

構面	3 創新增值服務	創意服務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。
評核項目	評核指標	績 效 描 述
	服務措施延續性及標竿學習效益	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效益與擴散效果。
	服務措施執行方法效能性	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。

二、服務規劃機關（單位）：

（一）服務規劃機關主要觀察兩大面向，即個案所產生的「實際效果」及個案所採取的「整合性解決方法」。

（二）評核項目、指標及重點如下表：

評核項目	評核指標	評 核 重 點
實際效果	外部效益	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 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。 4. 其他具體外部效益。
	內部效益	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 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。 3. 其他具體內部效益。
解決方法	整合性解決方法	<ol style="list-style-type: none"> 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： <ol style="list-style-type: none"> (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： <ol style="list-style-type: none"> (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。

陸、考核及獎勵

一、考核作業：

(一) 年度考核：配合行政院「政府服務品質獎」評獎作業時程，針對各實施對象所提送之「參獎申請書」，辦理評獎作業。評獎作業計畫由本部秘書室另行訂定。

(二) 平時考核：

1. 由本部秘書室針對各實施對象所訂定之「年度提升服務品質執行計畫」推動情形，實施不定期測試及查核，並針對缺失隨時輔導改進，俾做為年度績效評核及推薦參獎之依據。
2. 本部高教司、技職司、社教司及教研會應輔導所屬機關積極配合推動相關工作，並進行不定期查核，以瞭解具體執行情形及成效。
3. 各實施對象應成立服務品質推動小組，規劃辦理自我評鑑及訂定相關獎懲辦法，並應確實定期列管各項推動工作，指定專責人員詳實紀錄推動過程，各項工作進度應依期程進行，並定期提館(院、校)務會報檢討、追蹤、改進。

二、獎勵作業：依行政院研究發展考核委員會及本部函頒之「政府服務品質獎評獎實施計畫」規定辦理獎勵，並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。

柒、其他

- (一) 各實施對象應於 99年3月10日前，依據本實施計畫規定及機關業務特性，參酌民調結果、輿情反應、人民陳情等服務需求資料，並廣納專家、學界、民間團體及辦理提升服務品質業務相關人員等各方意見後擬定年度執行計畫。
- (二) 第一線服務機關所訂定之「年度提升服務品質執行計畫」(參考格式詳附件1)，應報請本部核備後執行。
- (三) 服務規劃機關所訂定之「年度提升服務品質執行計畫」(參考格式詳附件2)，應簽陳部長核定後執行。
- (四) 各實施對象所訂定之「年度提升服務品質執行計畫」，均應主動公布於機關網站或服務場所。
- (五) 本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。

附件 1

(第一線服務機關) ○○年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

貳、計畫目標：

(敘述機關組織目標或服務品質目標如何與本部實施計畫目標加以結合)。

參、執行對象：

所屬機關(單位)

肆、執行期程：

自民國 99 年 1 月起至民國 99 年 12 月止，計 1 年。

伍、計畫內容：

應以當年度擬推動重點或階段性工作為主，以列表方式對照說明，體例詳後附表：

- 一、實施要項：依據本部實施計畫之實施策略與方法、實施要項與評核指標及機關特色，自行訂定執行項目(訂定原則可參酌「評核指標之檢核項目」)，惟內容應具體、明確。
- 二、推動作法：內容應簡要、具體，輔以量化的衡量指標及預期效益，並考量後續執行績效評估的可行性。
- 三、完成期限：明定預定完成期限，應配合推動作法及預期效益，不宜統列為 99 年 12 月底、「不定期辦理」、「經常辦理」等不確定期限用語。
- 四、承辦單位：明列負責主(協)辦單位。
- 五、以 A4 紙張，直式橫書繕打，裝訂左側，以不超過 10 頁為原則。

陸、執行步驟：

- 一、○○○○○○(如本執行計畫係如何研訂、強調全員參與及由上而下)。
- 二、○○○○○○(如成立專責小組負責規劃推動以及追蹤管制等)。

柒、管考獎懲

- 一、○○○○○○(包括本執行計畫不定期查核測試機制)
- 二、○○○○○○(公布或函發本執行計畫之查核結果及改進要求)。
- 三、○○○○○○(針對本執行計畫不定期查核測試結果之獎懲方式)。

附件 1~附表

實施要項	執行項目 (參酌原則)	推動作法	完成期限	承辦單位
一、服務流程 (一) 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 3. 申辦案件書表減量程度	1.1 1.2 1.3 2.1 2.2 3.1 3.2	○年○月 ○年○月 ○年○月 ○年○月 ○年○月 ○年○月 ○年○月	
(二) 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			
二、機關形象 (一) 服務場所便利性	1. 洽公環境適切程度 2. 服務設施合宜程度			
(二) 服務行為友善性與專業性	1. 服務親和程度 2. 服務可勝任程度			
(三) 服務行銷有效性	施政宣導有效程度			
三、顧客關係 (一) 民眾滿意度	機關服務滿意度			
(二) 民眾意見處理有效性	民眾意見回應與改善程度			
四、資訊提供及檢索服務 (一) 資訊公開適切性	公開法令、政策及服務資訊程度			
(二) 資訊內容有效性	資訊服務正確程度			
(三) 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			
五、線上服務及電子參與 (一) 線上服務量能擴展性	線上服務提供及使用情形			
(二) 電子參與多樣性	電子參與多元程度			
六、提供創新(意)服務情形 (一) 有價值的創意服務	機關提供突破性、首創性或是轉換性、改良性的便利民眾服務作為。			

實施要項	執行項目（參酌原則）	推動作法	完成期限	承辦單位
（二）服務措施延續性及標竿學習效益	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效益與擴散效果。			
（三）服務措施執行方法效能性	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；如不符合成本效益，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。			

附件 2

(服務規劃機關(單位)) ○○年提升服務品質專案執行計畫

壹、計畫依據：

貳、計畫目標：

(敘述機關(單位)組織目標或服務品質目標如何與本部實施計畫目標加以結合)。

參、執行對象：

(所屬機關、相關機關或其他相關單位)

肆、執行期程：

自民國 99 年 1 月起至民國 99 年 12 月止，計 1 年。

伍、計畫內容：(詳如附表)

應以當年度擬推動重點或階段性工作為主，以列表方式對照說明，體例詳後附表：

- 一、實施要項：依據本部實施計畫之實施策略與方法、實施要項與評核指標及機關特色，自行訂定執行項目(訂定原則可參酌「**評核指標之檢核項目**」)，惟內容應具體、明確。
- 二、推動作法：內容應簡要、具體，輔以量化的衡量指標及預期效益，並考量後續執行績效評估的可行性。
- 三、完成期限：明定預定完成期限，應配合推動作法及預期效益，不宜統列為 98 年 12 月底、「不定期辦理」、「經常辦理」等不確定期限用語。
- 四、承辦單位：明列負責主(協)辦單位。
- 五、以 A4 紙張，直式橫書繕打，裝訂左側，以不超過 10 頁為原則。

陸、執行步驟：

- 一、○○○○○○(如本專案執行具體作法如何協商、分工、推動及整合)。
- 二、○○○○○○(如成立專責小組負責規劃推動以及追蹤管制等)。

柒、考核獎懲

- 一、○○○○○○(包括本執行計畫不定期查核測試機制)
- 二、○○○○○○(公布或函發本執行計畫之查核結果及改進要求)。
- 三、○○○○○○(針對本執行計畫不定期查核測試結果之獎懲方式)。

附件 2~附表

實施要項	執行項目 (參酌原則)	推動作法	完成期限	承辦單位
外部效益 (550分)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 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。 4. 其他具體外部效益。 		○年○月	
內部效益 (150分)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 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。 3. 其他具體內部效益。 		○年○月	
整合性解決方法(300分)	<ol style="list-style-type: none"> 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： <ol style="list-style-type: none"> (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 		○年○月	

實施要項	執行項目 (參酌原則)	推動作法	完成期限	承辦單位
	<p>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。</p> <p>(3) 同機關水平整合：同一機關內進行服務整合。</p> <p>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：</p> <p>(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，利用資訊網路管道提供民眾或企業便利服務。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>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。</p> <p>4. 其他可促進專案服務效能之工具與作法。</p>			