

# 前 言

## 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 號函頒「教育部 99 年度提升服務品質實施計畫」。
- 四、 教育部 99 年 9 月 20 日台秘企字第 0990161039 號函頒「教育部 99 年度政府服務品質評獎實施計畫」。

## 貳、 辦理情形

### 一、 年度考核

依據行政院 96 年 7 月 23 日「政府服務創新精進方案」、行政院研考會 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」，本部擬定「教育部 99 年度政府服務品質獎評獎實施計畫」，組成評審小組先行審查第一線服務單位【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】，並擇優於本（100）年 2 月 14 日前推薦參加行政院複審。

### 二、 評獎作業程序及實際評審過程

- （一）辦理第 1 階段—書面評審：99 年本部應受評為民服務機關共 19 所，經本部評審委員於 99 年 11 月 12 日至 22 日進行第 1 階段—書面評審，遴選實地訪視機關為國立臺灣科學教育館、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、國立教育資料館、國立成功大學醫學院附設醫院、國立嘉義大學等 9 所。
  - （二）辦理第 2 階段—實地評審：正式遴聘東吳大學王教授超弘、玉山銀行杜總經理武林、聯合行銷研究公司/Upaper 周總經理祖誠、正修科技大學周講座教授燦德、臺灣師範大學圖書館陳館長昭珍、富邦人壽張副總經理芳榮等 6 位專家學者擔任評審委員，並由部內及部外評審委員所組成之「評審小組」，於 99 年 12 月 15 日至本（100）年 1 月 14 日實地審查上述入選機關實際運作情形。
  - （三）召開第 2 階段複審會議：本（100）年 1 月 16 日召開「第 2 階段複審會議」，由本部「評審小組」就「第 2 階段—實地評審」結果進行複審，逐一評議入選機關之優缺點並撰擬「考評成果報告」，經上述會議討論後，本次薦送參加行政院政府服務品質獎評獎名單為：國立自然科學博物館、國立科學工藝博物館、國立教育資料館、國立教育廣播電臺、國立成功大學醫學院附設醫院、國立嘉義大學等 6 所。
- ### 三、 依據「教育部 99 年度政府服務品質獎評獎實施計畫」規定，擇期恭請部長於本部部務會報頒獎表揚上述 6 所優等機關。