

# 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 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 號函頒「第二屆政府服務品質獎參獎注意事項」。
- 四、 教育部 98 年 2 月 4 日台秘企字第 0980016698 號函頒「教育部 98 年度提升服務品質實施計畫」。
- 五、 教育部 98 年 10 月 9 日台秘企字第 0980174434 號函頒「教育部 98 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 98 年 9 月 16 日修正之「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」，本部擬定「教育部 98 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（99）年 2 月 10 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 階段一書面評審：98 年本部應受評為民服務機關共 20 所，經本部評審委員於 98 年 11 月 19 日至 30 日進行第 1 階段一書面評審，遴選較優機關為國立臺灣科學教育館、國立臺灣藝術教育館、國立自然科學博物館、國立臺中圖書館、國立教育資料館、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、國立成功大學及國立嘉義大學等 9 所。
- （二）辦理第 2 階段一實地評審：正式遴聘東吳大學王總務長超弘、淡江大學教育科技學系徐教授新逸、富邦人壽張副總經理芳榮、臺北醫學大學醫務管理學系許副教授怡欣、奇美電子人力資源總處蘇總處長立瑩、玉山銀行信用卡事業處陳副總經理炳良等 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 98 年 12 月 30 日至本（99）年 1 月 19 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（99）年 2 月 5 日召開「第 2 階段複審會議」，由本部「評審小組」就「第 2 階段一實地評審」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、國立教育資料館、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、國立成功大學及國立嘉義大學等 6 所。

- 三、 依據「教育部 98 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。