

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 96 年 12 月 27 日會研字第 0962160343 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本(97)年 9 月 22 日會研字第 0972161076 號函頒「第 1 屆政府服務品質獎參獎注意事項」。
- 四、 教育部本(97)年 10 月 15 日台秘企字第 0970204234 號函頒修正之「教育部 97 年度提升服務品質實施計畫」。
- 五、 教育部本(97)年 8 月 14 日台秘企字第 0970155286 號函頒「教育部 97 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 96 年 12 月 27 日「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 97 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(97)年 12 月 1 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：97 年本部應受評為民服務機關共 21 所，經本部評審委員於本(97)年 9 月 22 日至 9 月 30 日進行第 1 階段—書面評審，遴選優等機關為國家圖書館、國立臺灣科學教育館、國立科學工藝博物館、國立臺中圖書館、國立臺灣大學醫學院附設醫院及國立成功大學等 6 所。
- (二) 辦理第 2 階段—實地評審：正式遴聘東吳大學王總務長超弘、玉山銀行杜總經理武林、淡江大學教育科技學系徐教授新逸、安泰人壽保單風險管理部張副總經理芳榮、長榮大學 EMBA 曾執行長信超、淡江大學圖書館黃館長鴻珠等 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」，於本(97)年 10 月 21 日至 11 月 4 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(97)年 11 月 17 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：國家圖書館、國立臺灣科學教育館、國立臺灣大學醫學院附設醫院及國立成功大學等 4 所。

- 三、 依據「教育部 97 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第 1 階段評定績優機關：國家圖書館、國立臺灣科學教育館、國立科學工藝博物館、國立臺中圖書館、國立臺灣大學醫學院附設醫院及國立成功大學等 6 所。