

教育部 97 年度政府服務品質獎評獎實施計畫

97.10 修

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、本部 97 年 1 月 10 日台秘企字第 0960205499 號函「教育部 97 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(學校)，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(學校)，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(學校)，推舉民眾滿意服務楷模，擴散親和性政府禮貌服務形象。

參、評獎對象：

- 一、本部第一線服務單位，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評獎。
- 二、本(97)年度評獎對象為：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、國立高雄應用科技大學、國立雲林科技大學、國立嘉義大學、國立聯合大學

肆、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，必要時得由本部督學以上人員擔任領隊，負責小組領隊、綜合、協調、實地評審等工作。
- (五) 評審委員：
 1. 部內委員：由本部高教司、技職司、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：

- (一) 第 1 階段—書面評審，由部內評審委員就受評機關（學校）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（學校）參加第 2 階段—實地評審，由「評審小組」實地審查上述入選機關（學校）實際運作情形。
- (三) 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（學校）4 名，並推薦參加政府服務品質獎評獎。

伍、作業期程

- 一、97 年 8 月：函發教育部 97 年度政府服務品質獎評獎實施計畫。
 - 二、97 年 9 月 12 日：受評機關（學校）將相關書面資料送達本部截止日。
 - 三、97 年 9 月：本部第 1 階段評審—書面評審，遴選績優機關（學校），參加第 2 階段—實地評審。
 - 四、97 年 10 至 11 月：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（學校）。
 - 五、97 年 11 月：本部「評審小組」召開複審會議。
 - 六、97 年 11 月下旬：本部提報推薦參獎機關（學校）名單及受推薦參獎機關（學校）「2008 政府服務品質獎參獎申請書」送行政院研考會。
 - 七、97 年 12 月至 98 年 1 月：行政院初審，就受推薦機關（學校）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、98 年 1 至 3 月：行政院決審，由「政府服務品質獎決審小組」就通過初審機關（學校）進行實地評審；實地評審訪查日期及行程，將於評審日 7 個工作天前個別通知。
 - 九、98 年 3 月：評審結果報院核定。
 - 十、98 年 3 至 4 月：舉行頒獎典禮及成果發表會。
- 陸、評審標準：評獎總分 1000 分，包括 3 個評核構面——便民標準服務（600 分）、資訊流通服務（250 分）及創新加值服務（150 分）。

- 一、「便民標準服務」構面——包括 3 個評核項目：機關形象、服務流程和顧客關係，著眼於塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明，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	實際檢核項目
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)	1.1 機關洽公環境滿意度 (25 分)
		2.服務設施合宜程度 (25 分)	2.1 機關服務設施妥適完備 (25 分)

評核項目	評核指標	次評核指標	實際檢核項目
	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)	促進民眾瞭解施政及服務內容績效 (30分)
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.申辦案件時間縮短程度 (60分) 3.申辦案件檢附書證騰本減量程度 (60分)	1.1 單一窗口服務全功能比例 (60分) 2.1 縮短申辦案件等候或處理時間比例 (60分) 3.1 申辦人檢附書證騰本便利度 (30分) 3.2 使用跨機關電子開門認證辦理案件數成長率 (30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 提供案件主動通知及確認功能 (40分)
顧客關係 (150分)	民眾滿意度 (70分)	機關服務滿意度 (70分)	1.1 服務滿意度趨勢分析及檢討 (40分) 1.2 服務滿意度成長率 (30分)
	民眾意見處理有效性 (80分)	民眾意見回應與改善程度 (80分)	1.1 設有民眾意見處理機制 (50分) 1.2 民眾意見處理滿意度成長率 (30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	實際檢核項目
資訊提供及檢索服務 (130分)	資訊公開適切性 (40分)	公開法令、政策及服務資訊程度 (40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 (30分) 1.2 服務措施及出版品資訊周知度 (10分)
	資訊內容有效性 (50分)	資訊服務正確程度 (50分)	1.1 資訊內容正確度 (30分) 1.2 資訊連結正確度 (20分)

評核項目	評核指標	次評核指標	實際檢核項目
	資訊檢索完整性與便捷性 (40 分)	分類檢索服務友善程度 (40 分)	1.1 資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索比例 (30 分) 1.2 檢索服務便捷度 (10 分)
線上服務及電子參與 (120 分)	線上服務量能擴展性 (80 分)	1.線上服務項目擴增程度 (50 分) 2.使用線上服務案件擴增程度 (30 分)	1.1 線上服務項目成長率 (30 分) 1.2 線上服務推廣績效 (20 分) 2.1 民眾使用線上服務案件數成長率 (15 分) 2.2 電子表單簡化績效 (15 分)
	電子參與多樣性 (40 分)	電子參與多元程度 (40 分)	電子參與程度及回應機制 (40 分)

三、「創新增值服務」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
提供創新（意）服務情形 (150 分)	有價值的創意服務 (100 分)
	服務措施延續性 (30 分)
	服務措施執行方法效能性 (20 分)

柒、推薦及獎勵

一、推薦方式：

- (一) 依據本部實地訪評結果，錄取為民服務績效優良機關（學校）4 名，並推薦參加政府服務品質獎評獎。
- (二) 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。
- (三) 自 97 年度起，當年度獲頒「政府服務品質獎」之機關（學校），依規定自獲獎次年起 3 年內不推薦參加行政院評獎。

二、獎勵方式（敘獎標準）：

- (一) 經本部評定績效優良機關（學校），由本部頒發獎牌乙座，以資鼓勵。
- (二) 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（學校）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。
- (三) 經推薦參加行政院評獎但未獲獎之績效優良機關（學校），主辦機關（學校）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（學校）依相關規定辦理敘獎。
- (四) 經推薦參加行政院評獎獲獎機關（學校），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、受評機關（學校）於 97 年 9 月 12 日（星期五）前將「2008 政府服務品質獎參獎申請書」（內容及體例詳附表 1，列入書面評審成績）12 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，一律以黑白、雙面影印或印刷方式印製；申請書內容及體例列入評分考量。申請書應自行撰寫，請勿委託專業團體代擬。
- 三、受評機關（學校）應提出至當年度11月的成果與績效；如無法即時提供，請於參獎申請書載明資料統計期間，並請提出至11月的預期績效，俾供評審時查核。
- 四、96 年度辦理為民服務工作成果可併入第一線服務機關「便民標準服務」相關評核項目加權計分，最多以加計 60 分（即 600 分的 10%）為限。受評機關（學校）可提供近 3 年（95、96、97 年）執行績效供評分參考。
- 五、申請書內各項滿意度調查應具備信度及效度，包括調查對象、抽樣方法、有效樣本、抽樣誤差、調查結果分析等，均應提出說明及檢附相關資料供評分參考；各項滿意度調查得合併辦理。
- 六、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或補充之。