

教育部 97 年度提升服務品質實施計畫

97.10 修

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 96 年 7 月 23 日會研字第 09600152472 號函頒「政府服務品質獎評獎實施計畫」。

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（學校）：
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、國立臺灣民主紀念館、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、國立新竹社會教育館、國立彰化社會教育館、國立臺南社會教育館、國立臺東社會教育館、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、提升服務品質，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。

二、 便捷服務程序，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。

三、 探查民意趨勢，建立顧客關係

(一) 建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。

(二) 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。

(三) 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。

(四) 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。

(五) 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、 豐富服務資訊，促進網路溝通

(一) 主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。

(二) 機關網站或網頁設計應符合國際評比。網站(頁)資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務。

(三) 規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、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。

(四) 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，並規劃新增申辦項目，提高線上申辦使用率。

(五) 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。

五、 創新服務方式，整合服務資源

- (一) 強調主動檢討，發掘服務遞送過程及提供方式之問題，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，針對民眾需求，重新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) 採「全面績效評核方式」，評核構面共計 3 項：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 便民標準服務	便民標準服務著眼於塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明，建立民眾與政府和諧關係	
評核項目	評核指標	績效描述	檢核項目
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 機關內外環境規劃具特色並符合民眾需求 1.2 服務標示及方向引導（含雙語標示）清楚及正確 1.3 申辦動線規劃妥適並符合民眾使用習慣 2.1 各項行政設備妥適安全並檢測維護 2.2 各種申辦書表（含範例）、文具等文件設施完備並符合需求 2.3 無障礙設施完善
	服務行為友善性與專業性	1. 服務親和程度 2. 服務主動程度 3. 服務可勝任程度	1.1 臨櫃服務禮儀 1.2 電話禮貌 2.1 現場主動協助引導民眾 2.2 主動聯繫、通知、訪視民眾 3.1 機關服務人員回應品質（含法規及業務） 3.2 機關委外 Call Center 人員回應品質（含法規及業務）
	服務行銷有效性	1. 施政宣導績效 2. 投入與業務相關之公益或社區活動績效	1.1 宣導場次及人次成長率 1.2 服務項目、設施利用次數或使用人數成長率 1.3 透過施政宣導提高民眾瞭解機關服務內容比例 2.1 參加與業務有關之公益或社區活動次數及成長率 2.2 服務項目或設施利用次數或使用人數

構面	1 便民標準服務	便民標準服務著眼於塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明，建立民眾與政府和諧關係	
評核項目	評核指標	績效描述	檢核項目
		3. 服務作為獲外部獎勵情形	成長率 2.3 透過公益或社區活動提高民眾瞭解機關服務內容比例 3.1 獲獎事蹟與獎項
服務流程	服務流程便捷性	1. 單一窗口服務全功能程度 2. 申辦等候時間縮短情形 3. 申辦案件檢附書證謄本減量情形	1.1 單一窗口收件、分案再處理或單一窗口全程處理 1.2 全功能單一窗口佔所有承辦窗口比例 2.1 現場辦理等候時間縮短 2.2 案件處理時間縮短 2.3 平均服務量提升 3.1 申辦人檢附之各類紙本書表、證件、謄本減少數量 3.2 機關辦理案件過程附送之各類紙本書表、證件、謄本減少數量 3.3 機關辦理案件過程採用電子謄本認證比例
	服務流程透明度	1. 案件處理流程查詢公開程度 2. 案件處理流程查詢回應情形	1.1 提供案件承辦人員、承辦進度、辦理程序等訊息 1.2 提供案件處理查詢管道（含電話、網路、現場查詢） 2.1 提供案件主動通知及確認功能 2.2 查詢管道回應時效
顧客關係	民眾需求與機關服務切合性	1. 調查或蒐集民眾需求規劃服務措施情形 2. 轉換民眾意見成為服務政策或措施情形	1.1 依據需求調查結果產出之服務措施數量 1.2 各該服務措施實際執行效益 2.1 轉換民眾意見產出之服務措施數量 2.2 各該服務措施實際執行效益
	民眾滿意度	1. 機關服務滿意度趨勢評比情形	1.1 服務滿意度調查次數及辦理方式 1.2 服務滿意度趨勢分析及檢討 1.3 服務滿意度成長率
	民眾意見處理時效性與有效性	1. 民眾意見及抱怨處理有效程度 2. 新聞輿論回應速度	1.1 設有民眾意見及抱怨處理機制 1.2 民眾意見及抱怨處理時間縮短 1.3 民眾意見及抱怨處理滿意度提升 1.4 提供後續追蹤處理 2.1 設有新聞輿論快速回應機制 2.2 新聞輿論回應時間縮短

構面	2 資訊流通服務	資訊流通服務著眼於確保民眾知的權利與資訊使用權，促使政府資訊透明化，豐富資訊內容，提供友善網路服務，促進網路溝通	
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	1. 公開相關法令及重要政策資訊情形 2. 公開服務措施及出版品資訊情形	1.1 機關之組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號 1.2 服務相關法律、命令及地方自治法規 1.3 施政計畫、業務統計、預(決)算書及研究報告 1.4 其他法定主動公開資訊項目 2.1 機關服務項目 2.2 常見問答集(FAQ) 2.3 機關活動 2.4 機關文宣品(如宣導手冊、為民服務白皮書)及出版品
	資訊內容有效性	1. 資訊內容正確程度 2. 資訊內容維護更新情形	1.1 一般(實體)資訊內容正確率 1.2 網站資訊內容與連結正確率 2.1 一般(實體)資訊及網站資訊是否定期更新及更新頻率 2.2 一般(實體)資訊及網站資訊明顯過期比例 2.3 網站資訊更新時間及項目標示
	資訊檢索完整性與便捷性	1. 分類檢索服務建置情形 2. 檢索服務操作友善程度	1.1 機關資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供主題、施政與服務 3 種分類檢索 1.2 機關本身網站提供主題、施政與服務 3 種分類檢索 2.1 多樣化的資訊檢索方式 2.2 檢索及互動功能簡單易用
網路申辦及電子參與	網路申辦量能擴展性	1. 申辦項目數成長情形 2. 實際申辦案件數成長情形	1.1 機關提供網路申辦項目數及成長率 1.2 機關提供網路申辦項目數占機關業務項目比例及成長率 2.1 使用網路申辦案件數及成長率 2.2 網路申辦案件品質(含提供電子表單下載正確性、申辦網站連結正確性)及滿意度成長率
	電子參與多樣性與安全性	1. 電子參與途徑及工具多元程度 2. 隱私權保護周延程度	1.1 提供民眾意見反映區(留言板) 1.2 提供民眾討論或專業論壇 1.3 提供網路投票及民意調查 2.1 提供隱私權保護服務及宣告 2.2 提供隱私權侵害處理機制

構面	3 創新增值服務	創意服務著眼服務產出之目的與結果，如以較少的成本得到更好的服務品質，或藉由服務體現社會正義或公共價值等
評核項目	評核指標	績 效 描 述
有價值的創意服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務措施創意程度 2. 服務措施便民程度 3. 服務策略選擇及成本效益分析 4. 服務措施完成度 5. 服務措施延續性 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有價值的創意服務： <ul style="list-style-type: none"> • 服務時間彈性調整：如採取假日門市、中午不打烊、夜間服務等作法 • 服務地點延伸：如突破現場、臨櫃辦理之限制，採取異地申辦/取件，電話、傳真辦理/取件等作法 • 服務項目改造：如服務項目總體檢，檢討非必要之服務並予以終結；或新增（創）服務項目，如策略聯盟、開發客製化服務等 2. 其他創意服務項目：如利用資訊科技推動網路繳/付款服務等服務方法之創新。

二、服務規劃機關（單位）：

（一）採「專案績效評核方式」，強調服務規劃機關（單位）透過其對公共服務的檢視規劃、資源挹注或跨機關（單位）業務的整合創新，以協助第一線服務機關（單位）解決服務提供過程所產生的問題，評核項目共計 2 項：整體規劃績效及創新策略績效。

（二）評核項目、指標及內容如下表：

評核項目	評核指標	評 核 內 容
整體規劃績效	問題解決	<ol style="list-style-type: none"> 1. 問題面的具體陳述及需要解決的迫切性，如影響層面、人數或涉及重大社會價值等 2. 透過第一線服務機關（單位）實際執行，問題獲得階段性、部分解決或完全解決的情形
	外部效益	<ol style="list-style-type: none"> 1. 第一線服務機關（單位）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
	內部效益	<ol style="list-style-type: none"> 1. 第一線服務機關（單位）人力、物力、時間等服務成本降低 2. 第一線服務機關（單位）工作士氣、配合度、協調性的提升
創新策略績效	創新性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 相關法令規範的檢討修正與合理化 2. 內、外部流程的檢討修正與簡化 3. 引進委外、公私協力等民間資源的作法 4. 資訊科技或其他有效率工具的應用
	整合性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 單位/機關內部的服務整合 2. 跨單位/機關水平服務整合 3. 跨單位/機關垂直服務整合
	參與性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 規劃及執行過程相關資訊的公開 2. 第一線服務機關（單位）及服務對象等參與的程度
	制度化	<ol style="list-style-type: none"> 1. 落實形成標準化流程或其他規範的程度 2. 透過執行持續檢討改進的情形

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（學校）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 97 年 1 月 20 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)，應報請上級機關核備後執行。
- (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。