

教育部 106 年度提升服務品質實施計畫

106.03.06

壹、計畫依據

- 一、行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、國家發展委員會 106 年 1 月 25 日發社字第 1061300083 號函頒「第 1 屆『政府服務獎』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、擴大社會參與管道，強化民意回應機制，提供友善網路服務，提供有感優質服務。
- 四、開放政府透明治理，建立友善互信環境，優化機關管理創新，推動創新加值服務。

參、實施對象

- 一、整體服務類—指日常業務直接、高頻率面對民眾提供服務之機關全方位提升服務效能。
- 二、專案規劃類—指透過對公共服務的檢視規劃、資源挹注或鼓勵跨機關業務的整合創新，或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。

肆、實施策略

- 一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化
 - (一) 建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。
 - (二) 提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。
 - (三) 注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。
 - (四) 因應業務屬性及服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。
- 二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求
 - (一) 納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求的服務。
 - (二) 善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施。
 - (三) 依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據

以檢討改善既有措施。

(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。

三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度

(一) 擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。

(二) 衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平臺通用服務，增加民眾使用意願。

(三) 推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。

(四) 關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。

四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用

(一) 體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務的成本。

(二) 搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。

(三) 考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。

五、開放政府透明治理，優化機關管理創新

(一) 建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。

(二) 促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。

(三) 檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。

六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務

(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。

(二) 善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大機關服務措施的運作彈性。

(三) 結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決服務或公共問題。

(四) 權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性。

伍、實施要項

一、整體服務類

構面	項目	重點
個別 構面	基礎 服務	<p>服務一致及正確</p> <p>機關應建立業務標準作業流程及處理時限，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。重點如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 申辦業務標準作業流程訂定情形：本項應提供申辦業務標準作業流程訂定比率及持續檢討情形。 2. 服務及時性：重視民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。本項應提供申辦案件於處理時限內完成之案件比率。 3. 服務人員專業度：注重服務人員專業度，確保問題回應及申辦案件處理的正確性。本項應說明提升服務人員專業度之作法及執行成效，並提供服務人員專業度測試結果，如專業知識測驗或申辦案件處理測試等。 4. 除上述3項外，機關可自行提供其他足以呈現服務一致性及正確性的數據或具體事證說明。
	服務友善	<p>機關應提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境，並注重服務人員的禮貌態度；提供民眾易讀、易懂、易用的服務資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。重點如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服務設施合宜程度：依業務屬性及服務對象需求，提供合宜服務設施。 2. 網站使用便利性：機關網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務；提供多元及便利的資訊檢索服務；確保網站內容的正確性及有效連結等。 3. 服務行為的友善性：注重服務人員的禮貌態度，應以電話禮貌測試結果呈現績效。亦可提供其他提升服務人員禮貌態度之作法及執行成效。 4. 服務資訊透明度 <ol style="list-style-type: none"> (1) 資訊公開：主動公開服務相關資訊，如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。公開資訊應以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現，供民眾查閱或運用。 (2) 資料開放：從民眾應用面思考，盤點業務資料，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，供使用者依需求連結下載及利用，並應定期檢視及更新資料。 (3) 案件查詢管道：提供多元管道，如現場、電話、網路、行動裝置等，方便民眾查詢案件處理進度。 5. 除上述4項外，機關可自行提供其他足以呈現服務友善性的數據或具體事證說明。

構面	項目	重點
服務遞送	服務便捷	<p>瞭解民眾服務需求，檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度，可採行的作法例舉如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建置單一窗口整合服務：依受理方式，又可分臨櫃、電話或網站單一窗口服務。 2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本：運用跨機關電子查驗，取代要求民眾檢附紙本佐證資料。本項得以簡化書表謄本之數量或比率、縮短民眾往返辦理時間或規費等數據呈現績效。 3. 開發線上申辦或跨平臺通用服務：衡酌民眾實際需要，提供線上申辦，或跨平臺通用服務(即可透過各式行動載具閱覽及使用)。本項得以可線上申辦業務項目數比率、使用率、使用成長率、線上申辦業務可跨平臺使用比率等數據呈現績效。 4. 其他服務作法。
	服務可近性	<p>關注服務對象屬性、居住地區差異及數位落差情形，運用多元策略，促進服務可近性，可採行作法例舉如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 客製化服務：因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。 2. 專人全程服務：改變由民眾四處奔波洽辦業務的服務模式，由政府機關內部進行協調整合，提供專人全程服務。 3. 主動服務：針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。 4. 其他服務作法。
	服務成長及優化	<p>機關依組織職掌推動業務並負有特定任務，於服務遞送時，除達成便捷、可近性目標外，尚有其他與機關性質關聯之服務目標。重點為機關在不同發展條件下，運用自身優勢或克服劣勢，達成特定服務目標之努力或措施，說明如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 突破成長：機關為完成服務遞送，於考量機關任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，積極排除各項不利因素達成服務目標所展現之努力與成效。 2. 優質服務：機關在其核心業務範疇內，於設定服務目標後，運用多元策略，提出符合機關任務且較現有服務措施具有挑戰性，或符合機關特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。
	服務量能	<p>內部作業簡化</p> <p>簡化內部作業可提升同仁行政效率，並聚焦核心業務，創新精進服務。重點為機關運用多元管道蒐集機關成員意見，據以檢討及改造內部流程，精實作業，減省不必要的審核及行政程序之情形。本項應說明簡化作法並提供具體數據，如減省的人力、物力或時間等。</p>
	服務精進機制	<p>深化服務量能關鍵在於組織內部建立常態性運作機制，以及在首長領導及成員合作下，投入服務創新及精進。重點包括機關內部服務精進機制運作情形、創新服務提案情形及採行率等。</p>

構面		項目	重點
服務 評價	服務滿意情形		善用各類意見調查工具與機制，瞭解民眾對服務的評價及意見，並據以改善既有措施，重點如下： 1. 根據服務對象或特性差異，運用多元管道定期進行滿意度調查，調查項目應包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等，並提出調查設計、抽樣設計、調查結果、趨勢分析及檢討改善情形等。另亦應進行內部同仁滿意度調查。 2. 除滿意度調查外，機關可彈性運用其他機制瞭解民眾對服務的評價，並請提供執行情形及結果。
	意見回應處理情形		除瞭解民眾對服務評價外，應針對民眾意見、抱怨及陳情等，積極回應，有效協助民眾解決問題。本項應說明民眾意見回應處理機制、處理情形及陳情案件處理滿意度調查分析(含趨勢分析)及檢討改善情形等。
整體 構面	開放參與		1. 開放參與及創新性在基礎服務、服務遞送、服務量能及服務評價等構面有不同運用方式， 機關請依實際運用情形於個別構面中撰寫，本構面毋須另闢專節撰寫 ，將就個別構面中開放參與及創新性整體展現情形綜整評分。 2. 開放參與係指機關提供服務時，除應公開服務資訊或促進民眾運用資料外，並適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創機關與民眾合作的契機。例如，透過實體或網路管道，運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗，蒐集民眾對服務需求；或邀集民眾共同參與服務設計等。 3. 創新性係指機關就核心業務規劃服務作法或措施時，提出有別於現行服務的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。例如，在服務遞送構面，可參酌運用資通訊科技、跨單位及跨機關服務流程整合、政府資訊資源共用共享、公私協力或引進民間資源等作法，以提高服務便捷度、可近性，或優化服務等。
	創新性		

二、專案規劃類

構面		項目	重點
個別 構面	問題 分析	專案問題分析	專案規劃首重發掘關鍵問題，界定專案範疇後，據以擬定策略或方法，力求確實解決服務或公共問題。參獎機關應針對下列重點進行說明： 1. 詳述專案背景及欲解決的問題，並說明解決該項問題和當前社經發展趨勢或重大關鍵議題的關聯性，及對民眾或利害關係者的重要性等。 2. 透過多元管道蒐集服務對象意見，並妥適運用分析工具釐清問題，界定專案範疇。

構面	項目	重點
規劃內容	實施策略與方法	<p>本項著眼於機關針對專案問題分析結果，所規劃的多元實施策略與方法，可參酌採行的策略或方法例舉如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 法規調適及流程簡化：適時檢討及修改現有的法規，以及簡化內、外部作業流程，擴大機關服務措施的運作彈性，提升服務效率。 2. 跨機關整合：以政府一體的概念，整併跨單位、跨機關、跨中央及地方政府間服務流程，提供全程整合服務；並集結跨機關資源共同推動。 3. 資料開放及政府資訊資源共用共享：盤點並開放政府資料，提供各界下載及利用，藉由資訊資源共用共享，減省機關作業成本，並帶動各界加值應用，創新服務。 4. 引進社會資源：如透過公私協力或結合民間資源，擴大政府服務量能及延伸服務據點；或導入社會創新，善用民間創意及行動力，解決服務或公共問題。 5. 善用資通訊科技：如建置線上服務系統，或運用行動裝置、雲端運算科技、巨量資料分析、物聯網等技術。 6. 分眾服務：因應服務對象屬性、居住地區及數位能力的差異，提供專人全程服務、主動服務或其他適性服務，降低取得服務成本。 7. 其他策略或方法。
推動成效	<ol style="list-style-type: none"> 1. 外部效益 2. 內部效益 3. 成本合理性 4. 服務持續性及擴散性 	<p>本項重點係專案問題是否已有效解決，並為服務對象帶來實質效益，機關須從以下4面向說明專案推動成效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 外部效益（以下為例示，請依專案屬性適予說明） <ol style="list-style-type: none"> (1) 服務使用情形，如服務案件數、服務使用成長率等。 (2) 協助機關產出更便捷、更友善的服務情形。 (3) 促進特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾服務可近性情形。 (4) 增進服務對象滿意度、受益人數或其他具體受益情形。 (5) 增進政府及機關正面形象。 (6) 其他具體外部效益。 2. 內部效益（以下為例示，請依專案屬性適予說明） <ol style="list-style-type: none"> (1) 降低機關人力、物力、時間等成本。 (2) 增進機關員工滿意度、認同感、配合度等。 (3) 其他具體內部效益。 3. 成本合理性 <ol style="list-style-type: none"> (1) 專案投入成本和產出效益間是否具合理性。 (2) 若專案投入成本和產生效益不相當，但在考量社會公平正義價值下，政府有責任提供該項服務，可作為服務策略選擇的例外原則。 4. 服務持續性及擴散性 <ol style="list-style-type: none"> (1) 服務措施是否持續運作，或轉化為機關例行性服務項目。

構面	項目	重點
		(2) 服務措施是否可供其他機關標竿學習及實際擴散情形。
整體構面	開放創新 1. 開放參與 2. 創新性	1. 開放參與及創新性在專案問題分析及規劃內容構面有不同運用方式，機關請依實際運用情形於個別構面中撰寫， 本構面毋須另闢專節撰寫 ，將就個別構面中開放參與及創新性整體展現情形綜整評分。 2. 開放參與係指機關規劃服務時，除應公開服務資訊或促進民眾運用資料外，並適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創機關與民眾合作的契機，例如，透過實體或網路管道，運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗，蒐集民眾對服務需求；或邀集民眾共同參與服務設計等。 3. 創新性係指機關針對專案問題規劃解決策略或方法時，提出有別於現行服務的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。其來源可為機關自行構思、委外研究或參考國內外作法等。

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」，辦理評審或輔導作業。評審或輔導作業計畫由教育部（以下簡稱本部）另行訂定。

(二) 平時考核

1. 由本部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，實施不定期查核，並針對缺失隨時輔導改進，俾作為年度績效評核及推薦參獎之依據。
2. 本部業務主管單位應輔導所屬機關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規定，並應確實定期列管各項推動工作，指定專責人員詳實記錄推動過程，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：依國家發展委員會及本部函頒之評獎或輔導作業計畫規定辦理獎勵，並將錄案分請本部業務主管單位於相關考核、獎補助機制從優考量。

柒、其他

一、各實施對象應於 106 年 4 月 14 日前，依據本實施計畫規定及機關業務特性，參酌民調結果、輿情反映、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、整體服務類機關所訂定之「年度提升服務品質執行計畫」（參考格式詳附件 1），應報請本部備查並落實執行。

- 三、專案規劃類機關所訂定之「提升服務品質專案執行計畫」(參考格式詳附件 2)，亦應報本部備查並落實執行(部內部單位訂定之執行計畫於簽陳首長核定後執行)。
- 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。

附件 1

(整體服務類) ○○○年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據

貳、計畫目標

(敘述機關組織目標或服務品質目標如何與實施計畫目標加以結合)。

參、執行對象

(所屬機關、相關機關或其他相關單位)

肆、執行期程

自民國 106 年 1 月起至民國 106 年 12 月止，計 1 年。

伍、計畫內容

應以當年度擬推動重點或階段性工作為主，以列表方式對照說明：

- 一、實施要項：依據本部實施計畫之實施策略、實施要項及機關特色，自行訂定執行項目(訂定原則可參酌「項目與重點」)，惟內容應具體、明確。
- 二、推動作法：內容應簡要、具體，輔以量化的衡量指標及預期效益，並考量後續執行績效評估的可行性。
- 三、完成期限：明定預定完成期限，應配合推動作法及預期效益，不宜統列為 106 年 12 月底、「不定期辦理」、「經常辦理」等不確定期限用語。
- 四、承辦單位：明列負責主(協)辦單位。
- 五、以 A4 紙張，直式橫書繕打，裝訂左側，以不超過 10 頁為原則。

陸、執行步驟

- 一、○○○○○○(如本執行計畫係如何研訂、強調全員參與及由上而下)。
- 二、○○○○○○(如成立專責小組負責規劃推動以及追蹤管制等)。

柒、管考獎懲

- 一、○○○○○○(包括本執行計畫不定期查核測試機制)
- 二、○○○○○○(公布或函發本執行計畫之查核結果及改進要求)。
- 三、○○○○○○(針對本執行計畫不定期查核測試結果之獎懲方式)。

附件 2

(專案規劃類) ○○○年提升服務品質專案執行計畫

壹、計畫依據

貳、計畫目標

(敘述機關組織目標或服務品質目標如何與實施計畫目標加以結合)。

參、執行對象

(所屬機關、相關機關或其他相關單位)

肆、執行期程

自民國 106 年 1 月起至民國 106 年 12 月止，計 1 年(專案至早應自 104 年 1 月 1 日起執行迄今)。

伍、計畫內容

應以當年度擬推動重點或階段性工作為主，以列表方式對照說明：

- 一、實施要項：依據本部實施計畫之實施策略、實施要項及機關特色，自行訂定執行項目(訂定原則可參酌「項目與重點」)，惟內容應具體、明確。
- 二、推動作法：內容應簡要、具體，輔以量化的衡量指標及預期效益，並考量後續執行績效評估的可行性。
- 三、完成期限：明定預定完成期限，應配合推動作法及預期效益，不宜統列為 106 年 12 月底、「不定期辦理」、「經常辦理」等不確定期限用語。
- 四、承辦單位：明列負責主(協)辦單位。
- 五、以 A4 紙張，直式橫書繕打，裝訂左側，以不超過 10 頁為原則。

陸、執行步驟

- 一、○○○○○○(如本專案執行具體作法如何協商、分工、推動及整合)。
- 二、○○○○○○(如成立專責小組負責規劃推動以及追蹤管制等)。

柒、考核獎懲

- 一、○○○○○○(包括本執行計畫不定期查核測試機制)
- 二、○○○○○○(公布或函發本執行計畫之查核結果及改進要求)。
- 三、○○○○○○(針對本執行計畫不定期查核測試結果之獎懲方式)。