

法務部行政執行署臺北分署

106年度為民服務不定期考核執行計畫

壹、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。
- 三、法務部行政執行署106年3月2日行執秘字第10600514560號函轉法務部106年2月24日法綜字第10601510650號函頒「法務部106年度服務躍升實施計畫」。
- 四、法務部行政執行署106年3月20日行執秘字第10602004540號函頒106年度為民服務不定期考核執行計畫及考核項目評分表。

貳、目標：

為精進本分署為民服務之理念，透過創新與強化為民服務作為，落實全方位優質服務，積極提升行政執行機關親民形象與公信力之目標。又本分署以「便民與禮民」為努力目標，落實推動各項便民措施，力求「創新」與「精進」，達到「求迅速、講效率」全方位服務之目標，提升行政執行工作便民與禮民優良形象。

參、考核對象：

本分署各科室辦理為民服務作業情形。

肆、考核方式：

- 一、本分署為民服務中心任務編組由主任行政執行官擔任召集人，秘書室主任為執行秘書，人事室主任、會計室主任、統計室主任、政風室主任及書記官代表、執行員代表各1員組成。
- 二、為民服務中心任務編組依據「法務部行政執行署臺北分署為民服務不定期考核項目及評分表」（如附件），不定期辦理考核作業。
- 三、為民服務中心任務編組每半年至少召開會議1次為原則，辦理考核作

業，並將會議紀錄及評分表函送執行署備查。

伍、績效評估：

- 一、不定期考核評分總成績低如於750分，為民服務中心任務編組應提出具體改善作法交相關組室辦理。
- 二、不定期考核所發現應改進事項，應列管追蹤辦理情形，並於下季會議中提報執行情形。

陸、本計畫奉分署長核定後實施，修正時亦同。

106 年度法務部行政執行署臺北分署為民服務不定期考核項目評分表

考核日期：____年____月____日

考核人員：_____

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
個別評核構面						
一、 基礎服務 (200 分) 得分：	(一) 服務一致及 正確(100 分) 得分：		<p>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。</p> <p>1. 申辦業務標準作業流程訂定情形(30 分) 應提供申辦業務標準作業流程訂定比率及持續檢討情形。</p> <p>2. 服務及時性(40 分) 重視民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。</p> <p>3. 服務人員專業度(30 分) 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。</p> <p><input type="checkbox"/>服務人員回應問題正確率達 90% 以上。</p> <p><input type="checkbox"/>服務人員回應問題正確率達 85% 以上。</p> <p><input type="checkbox"/>服務人員回應問題正確率達 80% 以上。</p> <p><input type="checkbox"/>服務人員回應問題正確率達 75% 以上。</p> <p><input type="checkbox"/>服務人員回應問題正確率達 70% 以上。</p>	<p>1~30 分</p> <p>1~40 分</p> <p>26~30 分</p> <p>21~25 分</p> <p>16~20 分</p> <p>11~15 分</p> <p>1~10 分</p>		參酌機關為民服務問卷調查數據，配合實地訪查。

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
	(二) 服務友善 (100分) 得分：		<p>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。</p> <p>1. 服務設施合宜程度(20分)</p> <p><input type="checkbox"/>除提供「核心設施」外，另備有「一般設施」供民眾使用，且有必要的說明與管理，確保設施品質。 16~20分</p> <p><input type="checkbox"/>提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的說明與管理，並定期檢查與充實，確保設施品質。 1~15分</p> <p><input type="checkbox"/>提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的說明與管理，確保設施品質。 1~10分</p> <p>2. 網站使用便利性(20分)</p> <p>(1) 機關網站應方便瀏覽查詢 1~5分</p> <p>(2) 提供多元及便利的資訊檢索服務 1~10分</p> <p>(3) 確保網站內容的正確性及有效連結 1~5分</p> <p>3. 服務行為的友善性(30分)</p> <p><input type="checkbox"/>機關電話禮貌測試結果優良。 (測試分數 90 分以上) 21~30分</p> <p><input type="checkbox"/>機關電話禮貌測試結果良好。 (測試分數 80 分以上) 11~20分</p> <p><input type="checkbox"/>機關電話禮貌測試結果普通。 (測試分數 70 分以上) 1~10分</p> <p>4. 服務資訊透明度(30分)</p> <p>(1) 資訊公開(10分) 1~10分</p> <p>主動公開服務相關資訊，如服務項目、</p>			<p>參酌機關為民服務問卷調查數據，配合實地訪查為民服務場所。</p> <p>檢查機關網站資訊。</p> <p>依本署每月電話禮貌測試結果評分為原則。</p> <p>檢查機關網站資訊。</p>

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
			<p>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。</p> <p>(2) 資料開放(10分) 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。</p> <p>(3) 案件查詢管道(10分)</p> <p><input type="checkbox"/>提供現場、電話、網路及其他方式（如APP或QR Code等）。</p> <p><input type="checkbox"/>提供現場、電話及網路查詢。</p> <p><input type="checkbox"/>提供現場查詢。</p>	<p>1~10分</p> <p>7~10分</p> <p>4~6分</p> <p>1~3分</p>		

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
三、 服務量能 (200分) 得分：	(一) 內部作業簡 化(100分) 得分： (二) 服務精進機 制(100分) 得分：		1. 機關運用多元管道蒐集機關成員意見 (50分) 2. 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(50分)	1~50分 1~50分		參酌機關提供之相 關佐證資料。 參酌機關提供之相 關佐證資料。
			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(100分) <input type="checkbox"/> 機關能否產生源源不絕的創新服務之關 鍵所在是組織內部創新機制及運作。 <input type="checkbox"/> 機關應詳細說明內部創新提案機制之建 立及運作情形，並確保該機制可常態性持 續運轉。	1~50分 1~50分		

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
四、 服務評價 (200分) 得分：	(一) 服務滿意情形(100分) 得分：		1. 洽公環境適切程度（20分） <input type="checkbox"/> 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達 85% 以上。 <input type="checkbox"/> 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達 75% 以上。 <input type="checkbox"/> 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達 65% 以上。 2. 洽公服務禮儀滿意度（20分） <input type="checkbox"/> 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 85% 以上。 <input type="checkbox"/> 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 75% 以上。 <input type="checkbox"/> 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 65% 以上。 3. 洽公服務專業性滿意度（20分） <input type="checkbox"/> 民眾對於洽公服務專業性的滿意度達 85% 以上。 <input type="checkbox"/> 民眾對於洽公服務專業性的滿意度達 75% 以上。 <input type="checkbox"/> 民眾對於洽公服務專業性的滿意度達 65% 以上。 4. 洽公服務措施滿意度（20分） <input type="checkbox"/> 民眾對於洽公服務措施的滿意度達 85% 以上。 <input type="checkbox"/> 民眾對於洽公服務措施的滿意度達 75% 以上。 <input type="checkbox"/> 民眾對於洽公服務措施的滿意度達 65% 以上。	16~20分 11~15分 1~10分 16~20分 11~15分 1~10分 16~20分 11~15分 1~10分 16~20分 11~15分 1~10分		參酌機關為民服務問卷調查數據，配合實地訪查。

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
整體評核構面	(二) 意見回應處理情形 (100分) 得分：		5. 內部同仁滿意度（20分）			參酌機關提供之相關佐證資料。
			<input type="checkbox"/> 內部同仁對於機關的滿意度達 85% 以上。	16~20 分		
			<input type="checkbox"/> 內部同仁對於機關的滿意度達 75% 以上。	11~15 分		
			<input type="checkbox"/> 內部同仁對於機關的滿意度達 65% 以上。	1~10 分		
			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(100分)			參酌機關提供之相關佐證資料。
			1. 民眾意見回應處理機制	1~25 分		
			2. 民眾意見回應處理情形	1~25 分		
			3. 陳情案件處理滿意度調查	1~25 分		
			4. 陳情案件檢討改善情形	1~25 分		
開放創新 (100分) 得分：	(一) 開放參與 (50分) 得分：		開放參與在基礎服務、服務遞送、服務量能及服務評價等構面不同運用方式(50分)	1~50 分		
	(二) 創新性 (50分) 得分：		創新性在基礎服務、服務遞送、服務量能及服務評價等構面不同運用方式(50分)	1~50 分		