

# 法務部行政執行署臺北分署

## 104年度為民服務不定期考核執行計畫

### 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、國家發展委員會 103 年 8 月 21 日函頒「第七屆政府服務品質獎評獎實施計畫」及「第七屆政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 三、法務部 103 年 10 月 21 日法綜字第 10301508230 號函頒「法務部 104 年度提升服務品質實施計畫」。
- 四、法務部行政執行署 103 年 12 月 3 日行執秘字第 10302009510 號函頒 104 年度為民服務不定期考核執行計畫。

### 貳、目標：

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。
- 二、為民服務中心任務編組每季召開會議 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。

104 年度法務部行政執行臺北分署為民服務不定期考核評分項目評分表

考核日期： \_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

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
壹、 優質便民 服務 (600分) 得分：	一、 服務流程 (280分) 得分：		<p>(一) 服務流程便捷性 (180分)</p> <p>1. 單一窗口服務全功能程度 (60分) 建置全功能化單一窗口, 提供民眾多種與整合服務情形。</p> <p>2. 申辦案件流程簡化程度 (60分) 檢討簡化申辦流程, 提升便民服務之績效。</p> <p>3. 申辦案件書表減量程度 (60分) 檢討申辦人檢附申辦書表情形, 執行簡化措施, 提升申辦便利性績效。</p> <p>(二) 服務流程透明度 (100分)</p> <p>1. 案件處理流程查詢公開程度 (60分)</p> <p>(1) 提供案件承辦資訊種類 (40分)</p> <p><input type="checkbox"/> 提供承辦單位及電話, 且於服務場所及機關網站(頁)公布標準處理流程, 並主動告知申請人處理程序。</p> <p><input type="checkbox"/> 提供承辦單位及電話, 且於服務場所及機關網站(頁)公布標準處理流程。</p> <p><input type="checkbox"/> 提供承辦單位及電話。</p>	<p>1~60分</p> <p>1~60分</p> <p>1~60分</p> <p>30~40分</p> <p>20~30分</p> <p>1~20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
	二、 <b>機關形象</b> <b>(170分)</b> 得分：		<p><b>(2) 提供案件查詢管道種類 (20分)</b></p> <p><input type="checkbox"/> 提供現場、電話、網路及其他方式（如PDA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><b>2. 案件處理流程主動回應程度 (40分)</b></p> <p><input type="checkbox"/> 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息；且處理案件超過標準作業時間主動告知申請人。</p> <p><input type="checkbox"/> 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息。</p> <p><b>(一) 服務場所便利性(50分)</b></p> <p><b>1. 洽公環境適切程度 (25分)</b></p> <p><input type="checkbox"/> 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達85%以上。</p> <p><input type="checkbox"/> 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達75%以上。</p> <p><input type="checkbox"/> 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達65%以上。</p>	<p>15~20分</p> <p>10~15分</p> <p>1~10分</p> <p>30~40分</p> <p>1~30分</p> <p>20~25分</p> <p>15~20分</p> <p>1~15分</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>

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><b>2.服務設施合宜程度（25分）</b></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，且有必要的使用說明與管理，確保設施品質。</p> <p><input type="checkbox"/>提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，並定期檢查與充實，確保設施品質。</p> <p><input type="checkbox"/>提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，確保設施品質。</p> <p><b>(二)服務行為友善性與專業性（90分）</b></p> <p><b>1.服務親和程度（40分）</b></p> <p><b>(1)洽公服務禮儀滿意度（20分）</b></p> <p><input type="checkbox"/>民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 80% 以上。</p> <p><input type="checkbox"/>民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 75% 以上。</p> <p><input type="checkbox"/>民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 65% 以上。</p> <p><b>(2)電話禮貌測試績效（20分）</b></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）</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）</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）</p>	<p>20~25 分</p> <p>15~20 分</p> <p>1~15 分</p> <p>15~20 分</p> <p>10~15 分</p> <p>1~10 分</p> <p>15~20 分</p> <p>10~15 分</p> <p>1~10 分</p>		<p>參酌機關為民服務問卷調查數據，配合實地訪查。</p> <p>依本署每月測試機關電話禮貌測試結果評分為原則；實地訪查時得進行抽測。</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>三、 顧客關係 (150分) 得分：</p>		<p><b>2.服務可勝任程度（50分）</b></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><b>(三) 服務行銷有效性（30分）</b></p> <p><b>施政宣導有效程度（30分）</b></p> <p><input type="checkbox"/>施政宣導資料置機關網站公告周知。</p> <p><input type="checkbox"/>為民服務場所提供相關文宣品宣傳。</p> <p><input type="checkbox"/>辦理施政宣導活動。</p> <p><input type="checkbox"/>透過平面或電子媒體進行宣導。</p> <p><input type="checkbox"/>藉由參與公益或社區活動進行施政宣導。</p> <p><b>(一) 民眾滿意度（80分）</b></p> <p><b>機關服務滿意度（80分）</b></p> <p><input type="checkbox"/>定期辦理服務滿意度調查，且服務滿意度達80%以上。</p> <p><input type="checkbox"/>定期辦理服務滿意度趨勢分析，自我檢討提出改善服務措施，且有執行績效。</p> <p><input type="checkbox"/>服務滿意度成長率</p>	<p>45~50分</p> <p>40~45分</p> <p>35~40分</p> <p>30~35分</p> <p>1~30分</p> <p>1~30分</p> <p>40~60分</p> <p>1~10分</p> <p>1~10分</p>		<p>參酌機關提供之調查數據及業務「Q&amp;A」題目做實地抽查。</p> <p>參酌機關提供施政宣導執行情形（佐證資料）。</p> <p>1.參酌機關提供之相關佐證資料。</p> <p>2.機關服務滿意度調查結果如達80%以上，可得基本分50分，並依調查方法之信度及效度，酌予增減分數。</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>(二) 民眾意見處理有效性 (70 分)</p> <p>民眾意見回應與改善程度 (70 分)</p> <p>(1) 辦理民眾意見處理滿意度調查，滿意度達 60% 以上。</p> <p>(2) 設有民眾意見 (含新聞輿情) 處理機制及標準作業程序，且定期定期進行演練及檢討，並提供協談諮商服務。</p> <p>(3) 提供民眾意見處理滿意度成長率數據。</p>	<p>40~50 分</p> <p>1~10 分</p> <p>1~10 分</p>		<p>參酌機關提供之相關佐證資料。</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
貳、 資訊流通服務（200分） 得分：	一、 資訊提供及 檢 索 服 務 （100分） 得分：		<p>（一）資訊公開適切性與內容有效性（50分）</p> <p>公開法令、政策及服務資訊程度及內容正確程度（50分）</p> <p>（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（20分）</p> <p><input type="checkbox"/> 應公開且已公開資訊比例達 100% 以上，並於網站（頁）設置「主動公開資訊」專區。 10~20 分</p> <p><input type="checkbox"/> 應公開且已公開資訊比例達 90% 以上，並於網站（頁）設置「主動公開資訊」專區。 1~10 分</p> <p>（2）服務措施及出版品資訊周知度（10分）</p> <p><input type="checkbox"/> 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品，另其他重要資訊 1 種以上。 8~10 分</p> <p><input type="checkbox"/> 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品。 5~8 分</p> <p><input type="checkbox"/> 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品。 1~5 分</p> <p>（3）資訊內容正確程度（20分）</p> <p><input type="checkbox"/> 網站（頁）資訊內容及連結抽測正確件數達 14 件以上。 15~20 分</p> <p><input type="checkbox"/> 網站（頁）資訊內容及連結抽測正確件數達 13 件以上。 10~15 分</p> <p><input type="checkbox"/> 網站（頁）資訊內容及連結抽測正確件數達 12 件以上。 1~10 分</p>			檢視機關網站「政府資訊公開」專區相關資訊。



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、 線上服務及 電子參與 （100分） 得分：		<p><b>（二）資訊檢索完整性與便捷性（50分）</b>  <b>資訊檢索服務妥適性及友善程度</b></p> <p><input type="checkbox"/> 提供全文檢索。 1~25分</p> <p><input type="checkbox"/> 提供檢索功能說明及使用範例及資訊檢            索建議。 1~7分</p> <p><input type="checkbox"/> 提供進階功能檢索。 1~7分</p> <p><input type="checkbox"/> 提供分類檢索，且符合詮釋資料及分類檢            索規範。 1~11分</p> <p><b>（一）線上服務量能擴展性（50分）</b>  <b>1. 線上服務提供及使用情形（50分）</b>  <b>（1）線上服務量能（30分）</b></p> <p><input type="checkbox"/> 提供線上服務項目。 1~20分</p> <p><input type="checkbox"/> 提供線上服務項目成長數據，並持續成            長。 1~5分</p> <p><input type="checkbox"/> 於 MyEGov 提供線上服務項目。 1~5分</p> <p><b>（2）線上服務推廣績效（10分）</b></p> <p><input type="checkbox"/> 透過推廣行銷活動提升民眾對於線上服            務的認知與回應情形。 1~10分</p> <p><b>（3）電子表單簡化績效（10分）</b></p> <p><input type="checkbox"/> 提出電子表單簡化建議或執行表單簡化            工作，並進行電子表單管理。 5~10分</p> <p><input type="checkbox"/> 提出電子表單簡化建議或執行表單簡化            工作。 1~5分</p>			<p>檢視機關網頁資訊。</p> <p>檢視機關網頁資訊。</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>(二) 電子參與多樣性 (50 分)</p> <p>1. 電子參與多元程度 (50 分)</p> <p><input type="checkbox"/> 除民眾意見反映及討論區外, 另提供電子參與方式 2 種以上, 且有互動機制及實際回應。</p> <p><input type="checkbox"/> 除民眾意見反映及討論區外, 另提供電子參與方式 1 種, 且有互動機制及實際回應。</p> <p><input type="checkbox"/> 提供民眾意見反映及討論區, 且有互動機制及實際回應。</p>	<p>40~50 分</p> <p>30~40 分</p> <p>1~30 分</p>		<p>檢視機關網頁資訊。</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
參、 創新加值服務（200分） 得分：	提供創新（意）服務情形（200） 得分：		<p><b>（一）有價值的創意服務（130分）</b></p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 服務地點延伸：如突破現場、臨櫃辦理之限制，採取異地申辦即取件，電話、傳真辦理及取件等作法。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 服務方法創新：如利用資訊科技推動網路繳、付款服務；提供主動服務等。</p> <p><input type="checkbox"/> 其他創新服務樣態。</p> <p><b>（二）創新服務標竿學習效益（40分）</b></p> <p><input type="checkbox"/> 創意服務措施是否成為機關標準服務並有標準作業流程。</p> <p><input type="checkbox"/> 創意服務措施是否持續檢討改善。</p> <p><input type="checkbox"/> 創意服務措施提供作為其他機關標竿學習效益與擴散效果。</p> <p><b>（三）組織內部創新機制及運作情形（30分）</b></p> <p><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。</p> <p><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。</p>	<p>1~87分</p> <p>1-26分</p> <p>1-17分</p> <p>1~40分</p> <p>1~30分</p>		參酌機關提供創意服務執行情形及使用滿意度調查（佐證資料），並配合實地訪查查核辦理情形。

