

法務部行政執行署臺北分署

107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107年1月15日發社字第1071300028號函頒第2屆「政府服務獎」評獎實施計畫。
- 三、法務部行政執行署107年2月6日行執秘字第10700509050號函轉法務部107年2月1日法綜字第10701506380號函頒「法務部107年度服務躍升實施計畫」。
- 四、法務部行政執行署107年2月13日行執秘字第10702001510號函頒107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，並於下半年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。

| 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) 服務友善 (100分) 得分：</p> | | <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，且有必要的使用說明與管理，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，且有必要的使用說明與管理，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，且有必要的使用說明與管理，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 |
|-----------------------------|--|----|---|--|------|--|
| 二、 服務遞送 (300分) 得分： | (一) 服務便捷 (100分) 得分： (二) 服務可近性 (100分) 得分： (三) 服務成長與 優化 (100分) 得分： | | 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(100分) 1.建置單一窗口整合服務 2.減除申辦案件需檢附之書表謄本 3.開發線上申辦或跨平台通用服務 4.其他服務作法 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(100分) 1.客製化服務 2.專人全程服務 3.主動服務 4.其他服務作法 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(100分) 1. 突破成長(50分) 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(50分) 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。 | 1~30分 1~30分 1~30分 1~10分 1~30分 1~30分 1~30分 1~10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。 參酌機關提供之相關佐證資料。 |

| 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) 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 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。 |

| 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。 16~20分 <input type="checkbox"/> 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達 75% 以上。 11~15分 <input type="checkbox"/> 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達 65% 以上。 1~10分 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。 16~20分 <input type="checkbox"/> 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 75% 以上。 11~15分 <input type="checkbox"/> 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 65% 以上。 1~10分 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。 16~20分 <input type="checkbox"/> 民眾對於洽公服務專業性的滿意度達 75% 以上。 11~15分 <input type="checkbox"/> 民眾對於洽公服務專業性的滿意度達 65% 以上。 1~10分 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。 16~20分 <input type="checkbox"/> 民眾對於洽公服務措施的滿意度達 75% 以上。 11~15分 <input type="checkbox"/> 民眾對於洽公服務措施的滿意度達 65% 以上。 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 開放創新 (100分) 得分： | (二) 意見回應處理情形 (100分) 得分： | | 5. 內部同仁滿意度（20分） <input type="checkbox"/> 內部同仁對於機關的滿意度達 85% 以上。 <input type="checkbox"/> 內部同仁對於機關的滿意度達 75% 以上。 <input type="checkbox"/> 內部同仁對於機關的滿意度達 65% 以上。 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) 1. 民眾意見回應處理機制 2. 民眾意見回應處理情形 3. 陳情案件處理滿意度調查 4. 陳情案件檢討改善情形 | 16~20分 11~15分 1~10分 1~25分 1~25分 1~25分 1~25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。 |
| | (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 | | |