

陽明山國家公園管理處

97 年度服務品質創新精進查核計畫

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、行政院研究發展考委員會 96 年 12 月 27 日會研字第 0962160343 號函頒之政府服品質獎評獎實施計畫。
- 三、行政院研究發展考核委員會 96 年 12 月 27 日會研字第 0962160343 號函頒之政府服務品質獎作業手冊。
- 四、內政部 97 年 1 月 8 日台內秘字第 0970006808 號函頒之提升服務品質實施計畫。
- 五、內政部 97 年 2 月 21 日台內秘字第 0970032547 號函頒之 97 年度服務品質獎評獎實施計畫。
- 六、內政部 97 年 5 月 2 日台內秘字第 0970075856 號函頒「內政部服務品質創新精進查核及輔導計畫」。

貳、計畫目的：為強化本處提升服務品質自行考核機制之運作，加強為民服務工作及展現卓越的服務品質。

參、考核內容：依據「內政部第一線服務機關提升服務品質查核評分表」（詳如附表 2）內容進行督導考核（第一線服務機關各構面之整體評核體系和配分比重詳如附表 1）。

肆、考核對象：本處各課、室、組、站。

伍、考核小組成員：由秘書擔任召集人、資訊室主任擔任副召集人，各單位主管或主管指派之正式職員擔任考核委員。

陸、實施方式

- 一、由召集人率同考核委員實際了解平日為民服務工作情形，並就檢查項目內容調閱所需資料；實際考核得採不預告方式進行。
- 二、考核委員應就「內政部第一線服務機關提升服務品質查核評分表」詳實填寫考核結果及檢查紀錄，並填具「提升服務品質查核改善摘要表」（詳如附表 2），由資訊室彙整送各受考核單位參照辦理。
- 三、考核小組應分別於每年上、下半年對本處所屬各課、室、組、站辦

理不定期測試及查核，以確實掌握及輔導其尚待改進事項。

柒、考核結果

一、考核成績等第：900 分以上列為優等，850 分以上未達 900 分列為甲等，700 分以上未達 850 分列為乙等，未達 700 分列為丙等。

二、本處資訊室應將提升服務品質查核結果簽核函發各課、室、組、站參考改進，並就考核結果建議改進事項，提報本處處務會報追蹤、改進，各單位應就考核結果之改進事項確實於 1 個月內改善。

三、每次查核結果於本處網站公佈。

捌、獎懲：依內政部營建署函知辦理敘獎。

玖、本計畫於奉核後實施，修正時亦同。

附表 1

壹、第一線服務機關各構面之整體評核體系和配分比重如下：

一、「便民標準服務」構面(600分)

評核項目	評核指標	次評核指標	實際檢核項目
機關形象 (170分)	服務場所便利性(50分)	1.洽公環境適切程度(25分) 2.服務設施合宜程度(25分)	1.1 機關洽公環境滿意度(25分) 2.1 機關服務設施妥適完備(25分)
	服務行為友善性與專業性(90分)	1.服務親和程度(40分) 2.服務可勝任程度(50分)	1.1 洽公服務禮儀滿意度(20分) 1.2 電話禮貌測試績效(20分) 2.1 服務人員問題回應正確率(50分)
	服務行銷有效性(30分)	施政宣導有效程度(30分)	促進民眾瞭解施政及服務內容績效(30分)
服務流程 (280分)	服務流程便捷性(180分)	1.單一窗口服務全功能程度(60分) 2.申辦案件時間縮短程度(60分) 3.申辦案件檢附書證謄本減量程度(60分)	1.1 單一窗口服務全功能比例(60分) 2.1 縮短申辦案件等候或處理時間比例(60分) 3.1 申辦人檢附書證謄本便利度(30分) 3.2 使用跨機關電子閘門認證辦理案件數成長率(30分)
	服務流程透明度(100分)	1.案件處理流程查詢公開程度(60分) 2.案件處理流程主動回應程度(40分)	1.1 提供案件承辦資訊種類(40分) 1.2 提供案件查詢管道種類(20分) 2.1 提供案件主動通知及確認功能(40分)
顧客關係(150分)	民眾滿意度(70分)	機關服務滿意度(70分)	1.1 服務滿意度趨勢分析及檢討(40分) 1.2 服務滿意度成長率(30分)
	民眾意見處理有效性(80分)	民眾意見回應與改善程度(80分)	1.1 設有民眾意見處理機制(50分) 1.2 民眾意見處理滿意度成長率(30分)

二、「資訊流通服務」構面(250分)

評核項目	評核指標	次評核指標	實際檢核項目
資訊提供及檢索服務 (130分)	資訊公開適切性(40分)	公開法令、政策及服務資訊程度(40分)	1.1 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(30分) 1.2 服務措施及出版品資訊周知度(10分)
	資訊內容有效性(50分)	資訊服務正確程度(50分)	1.1 資訊內容正確度(30分) 1.2 資訊連結正確度(20分)

	資訊檢索完整性與便捷性 (40 分)	分類檢索服務友善程度 (40 分)	1.1 資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索比例 (30 分) 1.2 檢索服務便捷度 (10 分)
線上服務及電子參與 (120 分)	線上服務量能擴展性 (80 分)	1.線上服務項目擴增程度 (50 分) 2.使用線上服務案件擴增程度 (30 分)	1.1 線上服務項目成長率 (30 分) 1.2 線上服務推廣績效 (20 分) 2.1 民眾使用線上服務案件數成長率 (15 分) 2.2 電子表單簡化績效 (15 分)
	電子參與多樣性 (40 分)	電子參與多元程度 (40 分)	電子參與程度及回應機制 (40 分)

三、「創新增值服務」構面(150 分)

評核項目	評核指標
提供創新(意)服務情形 (150 分)	有價值的創意服務 (100 分)
	服務措施延續性 (30 分)
	服務措施執行方法效能性 (20 分)

貳、服務規劃機關(單位)各構面之整體評核體系和配分比重如下：

評核項目	評核指標
實際效果 (700 分)	外部效益 (550 分)
	內部效益 (150 分)
解決手法 (300 分)	流程整合 (200 分)
	資通訊 (ICT) 服務導入 (100 分)

內政部第一線服務機關提升服務品質查核評分表

【機關形象】—服務場所便利性

次評核指標	實際檢核項目	評分標準	得分	評分說明
洽公環境適切程度 (25分)	機關洽公環境滿意度 (25分)	20-25分 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達80%以上。 15-20分 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達75%以上。 10-15分 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達70%以上。 1-10分 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達60%以上。		※評分重點： 1. 進行環境美（綠）化及提供舒適、明亮、整潔、具特色的洽公場所。 2. 服務項目、服務人員（姓名及代理人）、方向引導等標示正確、易於辨識，且提供雙語（或多語）標示服務。 3. 申辦動線規劃妥適，符合民眾使用習慣。 ※申請書內請自行提供調查數據；實地評審時得由評審小組進行抽查。
服務設施合宜程度 (25分)	機關服務設施妥適完備 (25分)	20-25分 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。 15-20分 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 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。		※評分重點： 1. 核心設施（含法定設施）：櫃台、座椅、盥洗室、哺乳室、無障礙設施（斜坡道、電梯、專用停車位、愛心鈴、身障專用盥洗室等）；申辦書表和填寫範例。 2. 一般設施：服務台、書寫台、電腦（網路）、飲水機、公用電話、影印機、停車位、諮商室；宣導資料及文具用品。 3. 上開設施應視機關業務與民眾需求而定，並非所有列舉項目都需齊備，也可提供替代性或創意性的服務設備。 4. 鼓勵機關設置各項行政設備及輔助文件（具）時，考量「環境友善行為」因素，彰顯環保作為。 ※申請書內請自行提供執行情形；實地評審時得由評審小組進行抽查。

【機關形象】—服務行為友善性與專業性

次評核指標	實際檢核項目	評分標準	得分	評分說明
服務親和程度 (40分)	洽公服務禮儀滿意度 (20分)	15-20分 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達80%以上。 10-15分 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達75%以上。 1-10分		※ 評分重點：洽公服務禮儀包括「於洽公場所主動協助引導民眾」情形，亦即機關人員（或志工）於洽公場所主動招呼民眾，協助民眾檢查攜帶證件是否齊備或告知標準程序，並引導民眾至正

次評核指標	實際檢核項目	評分標準	得分	評分說明
		民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 65% 以上。		確櫃台或場所辦理。 ※ 申請書內請自行提供調查數據；實地評審時得由評審小組進行抽查。
	電話禮貌測試績效 (20 分)	15-20 分 機關電話禮貌測試結果優良。 10-15 分 機關電話禮貌測試結果良好。 1-10 分 機關電話禮貌測試結果普通。		※ 申請書內請自行提供機關電話禮貌測試結果；實地評審時得由評審小組進行抽查。電話禮貌測試量表由本會訂定。
服務可勝任程度 (50 分)	服務人員問題回應正確率(50 分)	45-50 分 服務人員回應問題正確率達 90% 以上。 40-45 分 服務人員回應問題正確率達 85% 以上。 35-40 分 服務人員回應問題正確率達 80% 以上。 30-35 分 服務人員回應問題正確率達 75% 以上。 1-30 分 服務人員回應問題正確率達 65% 以上。		<p>※ 評分重點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「回應品質」涉及服務人員所具備的專業知識 (含法令)、對於處理流程及要件的熟悉程度。 2. 回應品質「正確率」,除了服務人員能精準地回答問題外,尚包括主動且正確地提供與問題有關的完整資訊予詢問民眾,如是否提供「一次告知」服務,避免民眾來回補件情形。 3. 服務人員包括機關人員及委外 call center 人員。 <p>※ 計算式：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 未設 call center 機關：(機關人員回答正確題數/總測試題數) * 100%。 2. 設有 call center 機關：【(機關人員回答正確題數/測試題數) + (call center 人員回答正確題數/測試題數)] / 2 * 100%。 <p>※ 申請書內請自行提供調查數據；並請提供業務「Q&A」15 題做為測試參考。實地評審時得由評審小組進行抽查。</p>

【機關形象】—服務行銷有效性

次評核指標	實際檢核項目	評分標準	得分	評分說明
施政宣導有效程度 (30 分)	促進民眾瞭解施政及服務內容績效 (30 分)	1-30 分 透過施政宣導提升民眾對於機關施政及服務的認知與回應情形。		<p>※ 評分重點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 施政宣導內容：除一般服務措施宣導外,亦包括機關對於研擬計畫之宣告、徵求意見、相關建議採納與否之說明、確定實施期日及內容公告、執行現況績效及檢討變動方向等。 2. 宣導活動：機關得以提供相關文宣品等方式,透過多元化的傳播管道進行宣導；或以辦理宣導活動,藉由參與 (或共同辦理或協辦) 公益

			<p>或社區活動進行施政宣導。</p> <p>3. 執行方式：</p> <p>*機關得以自行辦理方式執行。</p> <p>*鼓勵機關運用社會資源或與企業、團體、社區等結合，進行施政宣導。</p> <p>※本項評分標準雖以績效說明為主，惟可提出因施政宣導活動而瞭解服務內容或有意願來使用服務項目、設施的人數及成長情形，或因施政宣導而避免驟然實施之衝擊、強化施政內容周延性情形，做為評分佐證及參考。</p> <p>※申請書內請自行提供執行情形。實地評審時得由評審小組進行抽查。</p>
--	--	--	--

【服務流程】—服務流程便捷性

次評核指標	實際檢核項目	評分標準	得分	評分說明
單一窗口服務全功能程度 (60分)	單一窗口服務全功能比例 (60分)	54-60分 單一窗口服務全功能比例達 35% 以上。 48-54分 單一窗口服務全功能比例達 30% 以上。 42-48分 單一窗口服務全功能比例達 25% 以上。 36-42分 單一窗口服務全功能比例達 20% 以上。 30-36分 單一窗口服務全功能比例達 15% 以上。 24-30分 單一窗口服務全功能比例達 10% 以上。 1-24分 單一窗口服務全功能比例達 5% 以上。		<p>※評分重點：</p> <p>1. 「單一窗口」係指機關可提供「一處收件、全程服務(處理)」的服務窗口。</p> <p>2. 「全功能」程度係指申辦窗口能提供服務(申辦)項目的完整程度。如甲機關「A業務」有 10 類子業務，「A業務」設立之「a1 類窗口」可提供其中 8 類子業務服務，全功能程度即為 80%；「a2 類窗口」可提供其餘 2 類子業務服務，全功能程度即為 20%。「A 業務」窗口服務全功能比例則為 50%。</p> <p>※計算式：(「單一業務別」窗口服務全功能比例總和) / (業務別總數)。</p> <p>*「單一業務別」窗口服務全功能比例：【1/ (某類業務別開設申辦窗口類</p>

次評核指標	實際檢核項目	評分標準	得分	評分說明
				<p>型<即 a1 類窗口、a2 類窗口...>總數)】*100%。</p> <p>※機關經評估業務屬性不適合提供全功能單一窗口服務,請敘明原因或提出其他單一窗口形式實施情形,供評分參考。</p> <p>※申請書內請機關自行提供執行數據;實地評審時得由評審小組進行抽查。</p>

【服務流程】—服務流程透明度

次評核指標	實際檢核項目	評分標準		得分	評分說明		
申辦案件時間縮短程度 (60分)	縮短申辦案件 等候或處理時 間比例(60分)	分數級距對照表：				<p>※評分重點：</p> <p>1. 案件型態：包括「臨櫃辦理」案件（指民眾於現場辦理案件）及「非臨櫃辦理」案件（指民眾非經臨櫃直接辦理完成之案件，如線上申辦、書面申請或臨櫃收件續處案件等）。</p> <p>2. 考量走動式服務或特殊服務方式（如居家訪視、醫師看診等），無明確收案及處理起迄時間，仍可思考藉由改善措施，縮短民眾在接受服務前、後的等待時間（如掛號、領藥），並以此呈現績效。</p> <p>※縮短等候或處理時間比例計算式：(請依據機關臨櫃、非臨櫃的實際申辦案件比例選擇計算式)</p> <p>1. 臨櫃辦理案件或非臨櫃辦理案件：(上年度平均等候時間-本年度平均等候時間)/上年度平均等候時間*100%。</p> <p>2. 機關如擬兼採臨櫃辦理案件及非臨櫃辦理案件辦理時機縮短績效，分數則平均計算。</p> <p>※機關經評估本項執行績效再成長空間有限，請敘明原因並提出近3年（含當年度）資料，供評分參考。</p> <p>※申請書內請自行提供執行數據；實地評審時得由評審小組進行抽查。</p>	
		得分	縮短等候或處理時間比例	級距標準			
				臨櫃案件(分鐘)			非臨櫃案件(工作天)
		54-60分	39%以上 36%以上 33%以上 30%以上 27%以上	60分鐘以上 60分鐘以內 45分鐘以內 30分鐘以內 15分鐘以內			5天以上 4天以內 3天以內 2天以內 1天以內
		48-54分	36%以上 33%以上 30%以上 27%以上 24%以上	60分鐘以上 60分鐘以內 45分鐘以內 30分鐘以內 15分鐘以內			5天以上 4天以內 3天以內 2天以內 1天以內
		42-48分	33%以上 30%以上 27%以上 24%以上 21%以上	60分鐘以上 60分鐘以內 45分鐘以內 30分鐘以內 15分鐘以內			5天以上 4天以內 3天以內 2天以內 1天以內
		36-42分	30%以上 27%以上 24%以上 21%以上 18%以上	60分鐘以上 60分鐘以內 45分鐘以內 30分鐘以內 15分鐘以內			5天以上 4天以內 3天以內 2天以內 1天以內
		30-36分	27%以上 24%以上 21%以上 18%以上 15%以上	60分鐘以上 60分鐘以內 45分鐘以內 30分鐘以內 15分鐘以內			5天以上 4天以內 3天以內 2天以內 1天以內
		24-30分	24%以上 21%以上 18%以上 15%以上 12%以上	60分鐘以上 60分鐘以內 45分鐘以內 30分鐘以內 15分鐘以內			5天以上 4天以內 3天以內 2天以內 1天以內
		1-24分	21%以上 18%以上 15%以上 12%以上 9%以上	60分鐘以上 60分鐘以內 45分鐘以內 30分鐘以內 15分鐘以內			5天以上 4天以內 3天以內 2天以內 1天以內
◎本項「級距標準」定義：上年度臨櫃案件平均等候時間或非臨櫃案件平均處理時間。							
◎1個工作天以8小時計。							

次評核指標	實際檢核項目	評分標準	得分	評分說明																																										
申辦案件檢附書證謄本減量程度 (60分)	申辦人檢附書證謄本便利度 (30分)	1-30分 檢討申辦人檢附書證謄本情形，執行簡化措施，提升申辦便利性績效。		<p>※評分重點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 便利申請人準備（或應即應檢附）申辦文件；或應即應減少民眾申辦案件種類（包括紙本申請文件、表單、證件正本、影本、謄本等）。 減少申請人於申辦過程地補件次數。如「土地登記規則」第34條規定申請登記時，應提出文書件能以電子處理達成之查詢者，得免提出之精神，逕行辦理，減少辦人來回奔波。 其他便利申辦人檢附書證謄本作為。 如檢附書證謄本內容係由主管（或上級）機關或由統一管範者，得以為統一本簡化建議做為內容。 <p>※機關經評估申辦案件無須檢附書證謄本或已完全提供免書證謄本服務，請敘明原因及執行情形，供評分參考。</p> <p>※申請書內請自行提供執行情形及績效說明。實地評審時得由評審小組進行抽查。</p>																																										
	使用跨機關電子閘門認證辦理案件數成長率 (30分)	<p>分數級距對照表：</p> <table border="1" data-bbox="512 1003 943 1630"> <thead> <tr> <th>得分</th> <th>使用電子閘門認證辦理案件數成長率</th> <th>級距標準</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">24-30分</td> <td>8% 以上</td> <td>1-25%</td> </tr> <tr> <td>7% 以上</td> <td>26-50%</td> </tr> <tr> <td>6% 以上</td> <td>51-75%</td> </tr> <tr> <td>5% 以上</td> <td>76-99%</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">18-24分</td> <td>7% 以上</td> <td>1-25%</td> </tr> <tr> <td>6% 以上</td> <td>26-50%</td> </tr> <tr> <td>5% 以上</td> <td>51-75%</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">12-18分</td> <td>4% 以上</td> <td>76-99%</td> </tr> <tr> <td>6% 以上</td> <td>1-25%</td> </tr> <tr> <td>5% 以上</td> <td>26-50%</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">6-12分</td> <td>4% 以上</td> <td>51-75%</td> </tr> <tr> <td>3% 以上</td> <td>76-99%</td> </tr> <tr> <td>2% 以上</td> <td>1-25%</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">1-6分</td> <td>4% 以上</td> <td>26-50%</td> </tr> <tr> <td>3% 以上</td> <td>51-75%</td> </tr> <tr> <td>2% 以上</td> <td>76-99%</td> </tr> <tr> <td>1% 以上</td> <td>1-25%</td> </tr> </tbody> </table> <p>◎本項「級距標準」定義：上年閘門認證辦理之案件數佔所有申辦案件數的比例。</p> <p>◎上年度未使用電子閘門認證（即0%）之機關，其分數計列如下（以當年度使用電子閘門案件類型數）：30分（3種案件）；20分（2種案件）；10分（1種案件）。</p>	得分	使用電子閘門認證辦理案件數成長率	級距標準	24-30分	8% 以上	1-25%	7% 以上	26-50%	6% 以上	51-75%	5% 以上	76-99%	18-24分	7% 以上	1-25%	6% 以上	26-50%	5% 以上	51-75%	12-18分	4% 以上	76-99%	6% 以上	1-25%	5% 以上	26-50%	6-12分	4% 以上	51-75%	3% 以上	76-99%	2% 以上	1-25%	1-6分	4% 以上	26-50%	3% 以上	51-75%	2% 以上	76-99%	1% 以上	1-25%		<p>※使用電子閘門認證辦理案件數成長率計算式： $\frac{\text{本年度使用跨機關電子閘門認證辦理之案件數} - \text{上年度使用跨機關電子閘門認證辦理之案件數}}{\text{上年度使用跨機關電子閘門認證辦理之案件數}} \times 100\%$</p> <p>※機關上年度申辦案件 100% 使用電子閘門認證辦理，或毋須使用電子閘門，或無電子閘門者，請敘明辦理績效或原因，供評分參考。機關如自行開發資訊共享平台或系統，實質上提供跨機關認證服務，亦可敘明執行成效供評分參考。</p> <p>※申請書內請自行提供執行數據；實地評審時得由評審小組進行抽查。</p>
得分	使用電子閘門認證辦理案件數成長率	級距標準																																												
24-30分	8% 以上	1-25%																																												
	7% 以上	26-50%																																												
	6% 以上	51-75%																																												
	5% 以上	76-99%																																												
18-24分	7% 以上	1-25%																																												
	6% 以上	26-50%																																												
	5% 以上	51-75%																																												
12-18分	4% 以上	76-99%																																												
	6% 以上	1-25%																																												
	5% 以上	26-50%																																												
6-12分	4% 以上	51-75%																																												
	3% 以上	76-99%																																												
	2% 以上	1-25%																																												
1-6分	4% 以上	26-50%																																												
	3% 以上	51-75%																																												
	2% 以上	76-99%																																												
1% 以上	1-25%																																													

【服務流程】—服務流程透明度

次評核指標	實際檢核項目	評分標準	得分	評分說明
案件處理流程查詢公開程度 (60分)	提供案件承辦資訊種類 (40分)	30-40分 提供承辦單位 (科、課、組或其他) 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。 20-30分 提供承辦單位 (科、課、組或其他) 及電話, 且於服務場所及機關網站 (頁) 公布標準處理流程。 1-20分 提供承辦單位 (科、課、組或其他) 及電話。		※案件承辦資訊包括: 承辦單位、標準處理程序及辦理時限等訊息。 ※申請書內請自行提供執行情形; 實地評審時得由評審小組進行抽查。
	提供案件查詢管道種類 (20分)	15-20分 提供現場、電話、網路及其他方式 (如 PDA 等)。 10-15分 提供現場、電話及網路查詢。 1-10分 提供現場查詢。		※案件查詢除提供多元管道, 方便民眾使用外, 亦應注意查詢回應處理時效。 ※申請書內請自行提供執行情形; 實地評審時得由評審小組進行抽查。
案件處理流程主動回應程度 (40分)	提供案件主動通知及確認功能 (40分)	30-40分 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。 1-30分 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息。		※申請書內請自行提供執行情形; 實地評審時得由評審小組進行抽查。

【顧客關係】— 民眾滿意度

次評核指標	實際檢核項目	評分標準	得分	評分說明																																			
機關服務滿意度(70分)	服務滿意度趨勢分析及檢討(40分)	<p>30-40分 每年辦理服務滿意度趨勢分析 2 次以上，並提出改善服務措施，且有執行績效。</p> <p>20-30分 每年進行服務滿意度趨勢分析 1 次，並提出改善服務措施，且有執行績效。</p> <p>1-20分 未進行服務滿意度趨勢分析，改以自我檢討方式，提出改善服務措施，且有執行績效。</p>		<p>※評分重點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服務滿意度趨勢分析的基礎，來自有效地設計及執行滿意度調查，機關應重視調查的信度及效度，包括抽樣方法、樣本數代表性、調查結果的分析等。 2. 趨勢分析不僅只是分析及繪製趨勢圖，更強調檢討改善措施及其執行績效。 <p>※申請書內請自行提供滿意度調查、趨勢分析、改善措施及其執行績效；實地評審時得由評審小組進行抽查。</p>																																			
	服務滿意度成長率(30分)	<p>分數級距對照表：</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>得分</th> <th>服務滿意度成長率</th> <th>級距標準</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">27-30分</td> <td>3% 以上</td> <td>60-70%</td> </tr> <tr> <td>2.5% 以上</td> <td>71-80%</td> </tr> <tr> <td>2% 以上</td> <td>81-90%</td> </tr> <tr> <td>1.5% 以上</td> <td>91-99%</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">21-27分</td> <td>2.5% 以上</td> <td>60-70%</td> </tr> <tr> <td>2% 以上</td> <td>71-80%</td> </tr> <tr> <td>1.5% 以上</td> <td>81-90%</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">15-21分</td> <td>1% 以上</td> <td>91-99%</td> </tr> <tr> <td>2% 以上</td> <td>60-70%</td> </tr> <tr> <td>1.5% 以上</td> <td>71-80%</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">1-15分</td> <td>1% 以上</td> <td>81-90%</td> </tr> <tr> <td>0.5% 以上</td> <td>91-99%</td> </tr> <tr> <td>0% (持平)</td> <td>60-70%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">◎本項「級距標準」定義：上年度平均服務滿意度。</td> <td></td> <td> <p>※服務滿意度成長率計算式：$(\text{本年度平均服務滿意度} - \text{上年度平均服務滿意度}) / \text{上年度平均服務滿意度} * 100\%$。</p> <p>※機關上年度平均服務滿意度如已達 100%，請敘明辦理績效，供評分參考。</p> <p>※本項評分應先確認各該機關本年度服務滿意度在 60% 以上，始得計列分數。</p> <p>※申請書內請自行提供調查結果；實地評審時得由評審小組進行抽查。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	得分	服務滿意度成長率	級距標準	27-30分	3% 以上	60-70%	2.5% 以上	71-80%	2% 以上	81-90%	1.5% 以上	91-99%	21-27分	2.5% 以上	60-70%	2% 以上	71-80%	1.5% 以上	81-90%	15-21分	1% 以上	91-99%	2% 以上	60-70%	1.5% 以上	71-80%	1-15分	1% 以上	81-90%	0.5% 以上	91-99%	0% (持平)	60-70%	◎本項「級距標準」定義：上年度平均服務滿意度。			
得分	服務滿意度成長率	級距標準																																					
27-30分	3% 以上	60-70%																																					
	2.5% 以上	71-80%																																					
	2% 以上	81-90%																																					
	1.5% 以上	91-99%																																					
21-27分	2.5% 以上	60-70%																																					
	2% 以上	71-80%																																					
	1.5% 以上	81-90%																																					
15-21分	1% 以上	91-99%																																					
	2% 以上	60-70%																																					
	1.5% 以上	71-80%																																					
1-15分	1% 以上	81-90%																																					
	0.5% 以上	91-99%																																					
	0% (持平)	60-70%																																					
◎本項「級距標準」定義：上年度平均服務滿意度。				<p>※服務滿意度成長率計算式：$(\text{本年度平均服務滿意度} - \text{上年度平均服務滿意度}) / \text{上年度平均服務滿意度} * 100\%$。</p> <p>※機關上年度平均服務滿意度如已達 100%，請敘明辦理績效，供評分參考。</p> <p>※本項評分應先確認各該機關本年度服務滿意度在 60% 以上，始得計列分數。</p> <p>※申請書內請自行提供調查結果；實地評審時得由評審小組進行抽查。</p>																																			

【顧客關係】—民眾意見處理有效性

次評核指標	實際檢核項目	評分標準	得分	評分說明																																			
民眾意見回應與改善程度 (80分)	設有民眾意見處理機制 (50分)	<p>45-50分 訂定民眾意見 (含新聞輿情) 處理機制及標準作業程序, 且定期進行演練及檢討, 並提供協談諮商服務。</p> <p>40-45分 訂定民眾意見 (含新聞輿情) 處理機制及標準作業程序, 且定期進行演練及檢討。</p> <p>1-40分 訂定民眾意見 (含新聞輿情) 處理機制及標準作業程序。</p>		<p>※評分重點:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 民眾意見處理包括對於民眾提出之建議、抱怨與新聞輿情的回應; 並強調相關意見應進行系統性的分析及評估, 進而產出新的服務措施。 2. 民眾意見及抱怨來源, 區分為「現場」及「非現場」(如透過電話、網路、電子郵件、書面、媒體等方式) 2類。完善的處理機制應包括案件後續的追蹤處理。 3. 應定期檢討、改善及修正民眾意見處理機制 (含新聞輿論回應機制)。 <p>※申請書內請自行提供執行情形; 實地評審時得由評審小組進行抽查。</p>																																			
	民眾意見處理滿意度成長率 (30分)	<p>分數級距對照表:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>得分</th> <th>意見處理意度成長率</th> <th>級距標準</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">27-30分</td> <td>3% 以上</td> <td>60-70%</td> </tr> <tr> <td>2.5% 以上</td> <td>71-80%</td> </tr> <tr> <td>2% 以上</td> <td>81-90%</td> </tr> <tr> <td>1.5% 以上</td> <td>91-99%</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">21-27分</td> <td>2.5% 以上</td> <td>60-70%</td> </tr> <tr> <td>2% 以上</td> <td>71-80%</td> </tr> <tr> <td>1.5% 以上</td> <td>81-90%</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">15-21分</td> <td>1% 以上</td> <td>91-99%</td> </tr> <tr> <td>2% 以上</td> <td>60-70%</td> </tr> <tr> <td>1.5% 以上</td> <td>71-80%</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">1-15分</td> <td>1% 以上</td> <td>81-90%</td> </tr> <tr> <td>0.5% 以上</td> <td>91-99%</td> </tr> <tr> <td>0% (持平)</td> <td>60-70%</td> </tr> <tr> <td colspan="3"> <p>◎本項「級距標準」定義: 上年度民眾意見處理平均滿意度。</p> </td> <td></td> <td> <p>※意見處理滿意度成長率計算式: (本年度意見及抱怨處理平均滿意度-上年度意見及抱怨處理平均滿意度)/上年度意見及抱怨處理平均滿意度*100%。</p> <p>※機關上年度民眾意見及抱怨處理滿意度如已達100%, 請敘明辦理績效供評分參考。</p> <p>※本項評分應先確認各該機關意見及抱怨處理滿意度在60%以上, 始得計列分數。</p> <p>※申請書內請自行提供調查結果; 實地評審時得由評審小組進行抽查。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	得分	意見處理意度成長率	級距標準	27-30分	3% 以上	60-70%	2.5% 以上	71-80%	2% 以上	81-90%	1.5% 以上	91-99%	21-27分	2.5% 以上	60-70%	2% 以上	71-80%	1.5% 以上	81-90%	15-21分	1% 以上	91-99%	2% 以上	60-70%	1.5% 以上	71-80%	1-15分	1% 以上	81-90%	0.5% 以上	91-99%	0% (持平)	60-70%	<p>◎本項「級距標準」定義: 上年度民眾意見處理平均滿意度。</p>			
得分	意見處理意度成長率	級距標準																																					
27-30分	3% 以上	60-70%																																					
	2.5% 以上	71-80%																																					
	2% 以上	81-90%																																					
	1.5% 以上	91-99%																																					
21-27分	2.5% 以上	60-70%																																					
	2% 以上	71-80%																																					
	1.5% 以上	81-90%																																					
15-21分	1% 以上	91-99%																																					
	2% 以上	60-70%																																					
	1.5% 以上	71-80%																																					
1-15分	1% 以上	81-90%																																					
	0.5% 以上	91-99%																																					
	0% (持平)	60-70%																																					
<p>◎本項「級距標準」定義: 上年度民眾意見處理平均滿意度。</p>				<p>※意見處理滿意度成長率計算式: (本年度意見及抱怨處理平均滿意度-上年度意見及抱怨處理平均滿意度)/上年度意見及抱怨處理平均滿意度*100%。</p> <p>※機關上年度民眾意見及抱怨處理滿意度如已達100%, 請敘明辦理績效供評分參考。</p> <p>※本項評分應先確認各該機關意見及抱怨處理滿意度在60%以上, 始得計列分數。</p> <p>※申請書內請自行提供調查結果; 實地評審時得由評審小組進行抽查。</p>																																			

【資訊提供及檢索服務】— 資訊公開適切性

次評核指標	實際檢核項目	評分標準	得分	評分說明
公開法令、政策及服務資訊程度 (40分)	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(30分)	27-30分 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。 21-27分 應公開且已公開資訊比例達95%以上，並於網站(頁)設置「主動公開資訊」專區。 1-21分 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。		<p>※評分重點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本項應公開資訊項目，係以「政府資訊公開法」第7條所定應主動公開之政府資訊為主。 2. 公開方式以登載機關網站(頁)為主；應設置「主動公開資訊」專區。 <p>※計算式：(已主動公開資訊項目數/應主動公開資訊項目總數)*100%。</p> <p>※申請書內請提供機關應公開及已公開資訊目錄(含項目數統計)及摘要內容，並提供網址供查核；實地評審時得由評審小組進行抽查。</p>
	服務措施及出版品資訊周知度(10分)	8-10分 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。 5-8分 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品。 1-5分 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品。		<p>※評分重點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公開方式以登載機關網站(頁)為主。 2. 公開出版品應注意著作權相關規定。 <p>※申請書內請提供機關公開服務措施等資訊目錄(含項目數統計、公開比例)及摘要內容，並提供網址供查核；實地評審時得由評審小組進行抽查。</p>

【資訊提供及檢索服務】— 資訊內容有效性

次評核指標	實際檢核項目	評分標準	得分	評分說明
資訊服務正確程度 (50分)	資訊內容正確度(30分)	<p>【書面評審】</p> <p>1-30分 訂有網站(頁)資料定期更新規定並確實執行。</p> <p>.....</p> <p>【實地評審】</p>		<p>※評分重點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 資訊內容正確度係指無明顯錯誤及過期資訊，強調機關應積極維護網站(頁)資訊，以確保公佈資訊的正確性。

次評核指標	實際檢核項目	評分標準	得分	評分說明
		27-30 分 資訊內容抽測正確件數達 14 件以上。 21-27 分 資訊內容抽測正確件數達 13 件。 1-21 分 資訊內容抽測正確件數達 12 件。		2. 機關應訂定網站(頁)資料定期更新規定(含標準作業程序),並據以執行。 3. 實地評審時除檢視定期更新規定外,更著重資料內容檢測正確情形。 ※申請書內請載明網站(頁)資料定期更新規定及實際執行情形;實地評審時得由評審小組抽測網站(頁)資訊內容 15 件。
	資訊連結正確度(20分)	18-20 分 網站(頁)資訊連結正確件數達 14 件以上。 12-18 分 網站(頁)資訊連結正確件數達 13 件。 1-12 分 網站(頁)資訊連結正確件數達 12 件。		※評分重點:資訊標題應與內容一致;所有資料的網站(頁)超連結皆有效且正確;引用他人資料要標明來源出處或版權,並提供連結。 ※申請書內請載明資訊提供抽查及連結測試結果,並提供網址供查核;實地評審時得由評審小組抽測網站(頁)資訊內容 15 件。

【資訊提供及檢索服務】— 資訊檢索完整性與便捷性

次評核指標	實際檢核項目	評分標準	得分	評分說明
分類檢索服務友善程度 (40分)	資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索比例(30分)	<p>25-30分 機關資訊標示 95%以上配合 MyEGov 提供分類檢索，且符合詮釋資料及分類檢索規範。</p> <p>20-25分 機關資訊標示 90%以上配合 MyEGov 提供分類檢索，且符合詮釋資料及分類檢索規範。</p> <p>10-20分 機關資訊標示 80%以上配合 MyEGov 提供分類檢索，且符合詮釋資料及分類檢索規範。</p> <p>1-10分 機關資訊標示 75%以上配合 MyEGov 提供分類檢索，且符合詮釋資料及分類檢索規範。</p>		<p>※評分重點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 機關資訊內容包括公報、公告、法令、電子表單、施政計畫、機關活動、新聞等；並以機關網站(頁)為主要評核對象。 2. 分類檢索包括主題、施政及服務分類3種方式。 3. 機關依據行政院函頒「行政機關電子資料流通實施要點」，及研考會函頒「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」等相關規定提供分類檢索服務。 <p>※機關於本身網站(頁)外之其他資料系統(如資料庫、線上學習、多媒體等)提供分類檢索服務者，可依據執行成果酌予額外加分。</p> <p>※申請書內請載明機關資料標示種類、數量等情形，由本會進行自動檢測。另機關網站(頁)及其他資料系統如有提供分類檢索服務情形，併請提供網址供查核。實地評審時得由評審小組進行抽查。</p>
	檢索服務便捷度(10分)	<p>5-10分 提供檢索功能說明、使用範例、資訊檢索建議，另提供2種以上進階檢索功能。</p> <p>1-5分 提供檢索功能說明、使用範例、資訊檢索建議，另提供1種進階檢索功能。</p>		<p>※評分重點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供檢索功能說明、檢索功能使用範例，及找不到資訊時的建議。 2. 提供檢索資訊過多時分頁方式檢索，及檢索結果依相似程度、時間、主題等方式排列。 3. 提供進階檢索功能(如關鍵字、全文、交叉、分類檢索及其他方式)。 <p>※申請書內請載明機關網站(頁)提供檢索功能說明等情形，並提供網址供查核；實地評審時得由評審小組進行抽查。</p>

【線上服務及電子參與】一線上服務量能擴展性

次評核指標	實際檢核項目	評分標準		得分	評分說明	
線上服務項目擴增程度 (50分)	線上服務項目數成長率(30分)	分數級距對照表：			<p>※擴展線上服務量能整體評分重點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 線上服務包括提供民眾申請書表下載、服務申辦、網路繳費、取件通知及預約等服務。 2. 機關提供線上服務時，應發展民眾需求的重點項目。 3. 機關應積極選定重點服務項目進行推廣，提高民眾使用率。 4. 提供線上服務應注意使用者隱私權保護措施。 <p>※線上服務項目數成長率計算式：$(\text{本年度提供線上服務項目數}-\text{上年度提供線上服務項目數})/\text{上年度提供線上服務項目數} \times 100\%$。</p> <p>※線上服務平台以機關網站(頁)為主；如於MyEGov提供線上服務者，可依據執行成果酌予額外加分。</p> <p>※申請書內請載明機關提供線上服務項目名稱及項目數、成長率等資料，並提供網址供查核；實地評審時得由評審小組進行抽查。</p>	
		得分	線上服務項目數成長率			級距標準
		27-30分	27% 以上			1-10 項
			24% 以上			11-20 項
			21% 以上			21-30 項
			18% 以上			31-40 項
15% 以上	41-50 項					
21-27分	12% 以上	51 項以上				
	24% 以上	1-10 項				
	21% 以上	11-20 項				
	18% 以上	21-30 項				
	15% 以上	31-40 項				
15-21分	12% 以上	41-50 項				
	9% 以上	51 項以上				
	21% 以上	1-10 項				
	18% 以上	11-20 項				
	15% 以上	21-30 項				
1-15分	12% 以上	31-40 項				
	9% 以上	41-50 項				
	6% 以上	51 項以上				
	18% 以上	1-10 項				
	15% 以上	11-20 項				
<p>◎本項「級距標準」定義：上年度機關提供線上服務項目總數。</p> <p>◎上年度未提供線上服務(即0項)之機關，其分數計列如下：27-30(成長7項以上)；21-27(成長5項以上)；15-21(成長3項以上)；1-15(成長1項以上)。</p>						

次評核指標	實際檢核項目	評分標準	得分	評分說明																																																																							
	線上服務推廣績效(20分)	1-20分 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。		<p>※評分重點：機關可定期蒐集瞭解民眾需求，選擇使用率高且適合線上服務項目加強辦理推廣行銷活動，讓使用者知道、接受並樂於使用及口碑行銷，增進服務效益。另請展現推廣活動辦理成果，如辦理次數、參與人次、滿意度等，或提出因推廣活動而有意願來使用線上服務項目情形。</p> <p>※申請書內請自行提供執行情形。實地評審時得由評審小組進行抽查。</p>																																																																							
使用線上服務案件擴增程度(30分)	民眾使用線上服務案件數成長率(15分)	分數級距對照表： <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>得分</th> <th>使用線上服務案件數成長率</th> <th>級距標準</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="8">12-15分</td> <td>11% 以上</td> <td>10,000 件以下</td> </tr> <tr> <td>10% 以上</td> <td>10,001-25,000 件</td> </tr> <tr> <td>9% 以上</td> <td>25,001-40,000 件</td> </tr> <tr> <td>8% 以上</td> <td>40,001-55,000 件</td> </tr> <tr> <td>7% 以上</td> <td>55,000-70,000 件</td> </tr> <tr> <td>6% 以上</td> <td>70,001-85,000 件</td> </tr> <tr> <td>5% 以上</td> <td>85,001-100,000 件</td> </tr> <tr> <td>4% 以上</td> <td>100,001 件以上</td> </tr> <tr> <td rowspan="8">9-12分</td> <td>10% 以上</td> <td>10,000 件以下</td> </tr> <tr> <td>9% 以上</td> <td>10,001-25,000 件</td> </tr> <tr> <td>8% 以上</td> <td>25,001-40,000 件</td> </tr> <tr> <td>7% 以上</td> <td>40,001-55,000 件</td> </tr> <tr> <td>6% 以上</td> <td>55,000-70,000 件</td> </tr> <tr> <td>5% 以上</td> <td>70,001-85,000 件</td> </tr> <tr> <td>4% 以上</td> <td>85,001-100,000 件</td> </tr> <tr> <td>3% 以上</td> <td>100,001 件以上</td> </tr> <tr> <td rowspan="8">6-9分</td> <td>9% 以上</td> <td>10,000 件以下</td> </tr> <tr> <td>8% 以上</td> <td>10,001-25,000 件</td> </tr> <tr> <td>7% 以上</td> <td>25,001-40,000 件</td> </tr> <tr> <td>6% 以上</td> <td>40,001-55,000 件</td> </tr> <tr> <td>5% 以上</td> <td>55,000-70,000 件</td> </tr> <tr> <td>4% 以上</td> <td>70,001-85,000 件</td> </tr> <tr> <td>3% 以上</td> <td>85,001-100,000 件</td> </tr> <tr> <td>2% 以上</td> <td>100,001 件以上</td> </tr> <tr> <td rowspan="8">1-6分</td> <td>8% 以上</td> <td>10,000 件以下</td> </tr> <tr> <td>7% 以上</td> <td>10,001-25,000 件</td> </tr> <tr> <td>6% 以上</td> <td>25,001-40,000 件</td> </tr> <tr> <td>5% 以上</td> <td>40,001-55,000 件</td> </tr> <tr> <td>4% 以上</td> <td>55,000-70,000 件</td> </tr> <tr> <td>3% 以上</td> <td>70,001-85,000 件</td> </tr> <tr> <td>2% 以上</td> <td>85,001-100,000 件</td> </tr> <tr> <td>1% 以上</td> <td>100,001 件以上</td> </tr> </tbody> </table> <p>◎本項「級距標準」定義：上年度民眾使用線上服務項目案件總數。</p>	得分	使用線上服務案件數成長率	級距標準	12-15分	11% 以上	10,000 件以下	10% 以上	10,001-25,000 件	9% 以上	25,001-40,000 件	8% 以上	40,001-55,000 件	7% 以上	55,000-70,000 件	6% 以上	70,001-85,000 件	5% 以上	85,001-100,000 件	4% 以上	100,001 件以上	9-12分	10% 以上	10,000 件以下	9% 以上	10,001-25,000 件	8% 以上	25,001-40,000 件	7% 以上	40,001-55,000 件	6% 以上	55,000-70,000 件	5% 以上	70,001-85,000 件	4% 以上	85,001-100,000 件	3% 以上	100,001 件以上	6-9分	9% 以上	10,000 件以下	8% 以上	10,001-25,000 件	7% 以上	25,001-40,000 件	6% 以上	40,001-55,000 件	5% 以上	55,000-70,000 件	4% 以上	70,001-85,000 件	3% 以上	85,001-100,000 件	2% 以上	100,001 件以上	1-6分	8% 以上	10,000 件以下	7% 以上	10,001-25,000 件	6% 以上	25,001-40,000 件	5% 以上	40,001-55,000 件	4% 以上	55,000-70,000 件	3% 以上	70,001-85,000 件	2% 以上	85,001-100,000 件	1% 以上	100,001 件以上		<p>※使用線上服務案件成長率計算式：機關網站(頁)：(本年度使用線上服務案件數-上年度使用線上服務案件數)/上年度使用線上服務案件數*100%。</p> <p>※線上服務平台以機關網站(頁)為主；如於 MyEGov 提供線上服務者，可依據執行成果酌予額外加分。</p> <p>※線上服務使用者如有隱私權受侵害情形，本項分數將酌予扣減。</p> <p>※機關經評估本項執行績效再成長空間有限，請敘明原因並提出近3年(含當年度)資料，供評分參考。</p> <p>※申請書內請載明機關線上服務項目名稱、民眾使用情形次數，並提供網址供查核；實地評審時得由評審小組進行抽查。</p>
得分	使用線上服務案件數成長率	級距標準																																																																									
12-15分	11% 以上	10,000 件以下																																																																									
	10% 以上	10,001-25,000 件																																																																									
	9% 以上	25,001-40,000 件																																																																									
	8% 以上	40,001-55,000 件																																																																									
	7% 以上	55,000-70,000 件																																																																									
	6% 以上	70,001-85,000 件																																																																									
	5% 以上	85,001-100,000 件																																																																									
	4% 以上	100,001 件以上																																																																									
9-12分	10% 以上	10,000 件以下																																																																									
	9% 以上	10,001-25,000 件																																																																									
	8% 以上	25,001-40,000 件																																																																									
	7% 以上	40,001-55,000 件																																																																									
	6% 以上	55,000-70,000 件																																																																									
	5% 以上	70,001-85,000 件																																																																									
	4% 以上	85,001-100,000 件																																																																									
	3% 以上	100,001 件以上																																																																									
6-9分	9% 以上	10,000 件以下																																																																									
	8% 以上	10,001-25,000 件																																																																									
	7% 以上	25,001-40,000 件																																																																									
	6% 以上	40,001-55,000 件																																																																									
	5% 以上	55,000-70,000 件																																																																									
	4% 以上	70,001-85,000 件																																																																									
	3% 以上	85,001-100,000 件																																																																									
	2% 以上	100,001 件以上																																																																									
1-6分	8% 以上	10,000 件以下																																																																									
	7% 以上	10,001-25,000 件																																																																									
	6% 以上	25,001-40,000 件																																																																									
	5% 以上	40,001-55,000 件																																																																									
	4% 以上	55,000-70,000 件																																																																									
	3% 以上	70,001-85,000 件																																																																									
	2% 以上	85,001-100,000 件																																																																									
	1% 以上	100,001 件以上																																																																									

次評核指標	實際檢核項目	評分標準	得分	評分說明
	電子表單簡化績效 (15 分)	10-15 分 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。 1-10 分 提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作。		<p>※評分重點：</p> <p>(1) 機關應檢討現行電子表單之必要性與合宜性，評估是否予以簡併或廢止。</p> <p>(2) 另應依據本會訂定表單管理原則，統一電子表單格式，包括版型、編號、加註服務分類等，讓民眾更方便尋找及使用電子表單。</p> <p>※電子表單簡化績效以機關於網站(頁)提供使用之電子表單為主；如於 MyEGov 提供線上表單下載者，可依據表單簡化結果酌予額外加分。</p> <p>※申請書內請載明機關提供電子表單簡化情形、相關電子表單名稱及內容(含表單格式)，並提供網址供查核；實地評審時得由評審小組進行抽測。</p>

【線上服務及電子參與】— 電子參與多樣性

次評核指標	實際檢核項目	評分標準	得分	評分說明
電子參與多元程度 (40 分)	電子參與程度及回應機制(40 分)	<p>30-40 分 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>20-30 分 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>1-20 分 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>※評分重點：</p> <p>電子參與途徑包括提供民眾意見反映及討論區(如留言板、民意論壇、專業論壇...)等基本服務；另可視機關(單位)業務需要提供網路投票、民意調查等其他服務。</p> <p>除提供民眾參與途徑及工具外，電子參與亦強調與民眾的互動與回應。</p> <p>※申請書請載明網路電子參與方式、管理規範及回應情形，並提供網址供查核；實地評審時得由評審小組進行抽查。</p>

【創新加值服務】

評核項目	評核指標	內涵說明	得分	評分注意事項
提供創新(意)服務情形(150分)	有價值的創意服務(100分) (1) 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。 (2) 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。 (3) 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。 (4) 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。 (5) 其他創新服務樣態。	1. 所謂「創新」或「創意」的概念可以是「無中生有」，即突破性、首創性的服務作為；或「有中生新」，即轉換性、改良性的服務作為。 2. 服務創意最終的目的在於便利民眾，包括創意措施替民眾節省了哪些程序、多少時間、金錢或是其他成本；民眾因此獲得哪些生活便利性，如不用特別請假洽公、不用出門就可以申辦服務等。		1. 參獎機關提出的創意服務，應完成規劃並已具體執行，且執行時間在2年內者為宜。 2. 參獎機關以提出1項創新加值服務為原則，如超出1個以上，分數將平均計算。 3. 申請書請依評獎計畫規定格式撰擬，內容陳述方式不拘，可以自由發揮創意，惟請載明創新加值服務措施名稱，3個評核指標應分項敘述，並提出佐證。 4. 創新加值服務措施如有網站(頁)或資料庫者應提供網址；如有特殊服務設施或服務地點者，請提供服務所在位址供查核。 5. 實地評審時由評審小組進行訪談、檢測及查核，並隨機測試民眾認知及使用滿意度。
	服務措施延續性(30分)	1. 創意服務措施是否成為機關標準服務並有標準作業流程。 2. 創意服務措施是否持續檢討改善。		
	服務措施執行方法效能性(20分)	實現創意或創新服務可能需要增加機關的經費，也許是行政成本，或是開發網路系統等資本設備費用，因此，考量的因素包括： 1. 受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益的程度是否與所需成本相當。 2. 如果不符合成本效益，但在考量社會公平正義的價值下，政府有責任提供該項服務，也可以做為服務策略選擇的例外原則。		

附表 3

陽明山國家公園管理處 97 年度 (○月至○月)

提升服務品質查核改善摘要表

受考核單位：○○○

編號	建議改進事項摘要	照片	改善后照片	承辦課室
01				