

104 年度法務部行政執行署為民服務不定期考核評分項目評分表

受考核機關名稱：法務部行政執行署新北分署

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
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、 機關形象 （170分） 得分：		<p>（2）提供案件查詢管道種類（20分）</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>2.案件處理流程主動回應程度（40分）</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>（一）服務場所便利性(50分)</p> <p>1.洽公環境適切程度（25分）</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>2.服務設施合宜程度（25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。 20~25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。 15~20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，確保設施品質。 1~15分</p> <p>(二)服務行為友善性與專業性（90分）</p> <p>1.服務親和程度（40分）</p> <p>(1)洽公服務禮儀滿意度（20分）</p> <p><input type="checkbox"/>民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 80% 以上。 15~20分</p> <p><input type="checkbox"/>民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 75% 以上。 10~15分</p> <p><input type="checkbox"/>民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 65% 以上。 1~10分</p> <p>(2)電話禮貌測試績效（20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) 15~20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) 10~15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>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>2.服務可勝任程度（50分）</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>(三) 服務行銷有效性（30分）</p> <p>施政宣導有效程度（30分）</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>(一) 民眾滿意度（80分）</p> <p>機關服務滿意度（80分）</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&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>（二）資訊檢完整性與便捷性（50分）</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>（一）線上服務量能擴展性（50分）</p> <p>1. 線上服務提供及使用情形（50分）</p> <p>（1）線上服務量能（30分）</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>（2）線上服務推廣績效（10分） 1~10分</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。</p> <p>（3）電子表單簡化績效（10分） 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，並進行電子表單管理。 1~5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。</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>

