

## 108 年度法務部行政執行署為民服務不定期考核項目評分表(第 2 次)

受考核機關名稱：桃園 分署考核日期：109年1月14日 總分 1000 分 自評總分：923 分考核人員：為民服務不定期考核小組

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： 190 分	(一) 服務一致及 正確(100 分) 得分： 94 分	28 分	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。 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。	1~30 分	建置各項申辦業務標準作業流程，並持續檢討其流程之改善。	
		38 分	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。	1~40 分	重視民眾申辦案件的行政效率滿意度，合計滿意以上者佔全體受測比例為 95%。	參照機關(政風室)7-12 月為民服務問卷調查數據，配合實地訪查。
		28 分	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。 <input checked="" type="checkbox"/> 服務人員回應問題正確率達 90% 以上。 <input type="checkbox"/> 服務人員回應問題正確率達 85% 以上。 <input type="checkbox"/> 服務人員回應問題正確率達 80% 以上。 <input type="checkbox"/> 服務人員回應問題正確率達 75% 以上。 <input type="checkbox"/> 服務人員回應問題正確率達 70% 以上。	26~30 分 21~25 分 16~20 分 11~15 分 1~10 分	洽公專業諮詢滿意度(諮詢、服務流程率)，合計滿意以上者佔全體受測比例為 97%。	

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： 96分		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。			
		19分	1. 服務設施合宜程度(20分) <input checked="" 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。 <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。 <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。	16~20分 1~15分 1~10分	辦理洽公民眾環境滿意度問卷調查，調查結果：民眾對洽公環境（提供服務措施）合計滿意以上者佔全體受測比例為98%。	參照機關（政風室）7-12月為民服務問卷調查數據，配合實地訪查為民服務場所。
		19分	2. 網站使用便利性(20分) (1) 機關網站應方便瀏覽查詢 (2) 提供多元及便利的資訊檢索服務 (3) 確保網站內容的正確性及有效連結	1~5分 1~10分 1~5分	分署網站應方便瀏覽查詢，提供多元及便利的資訊檢索服務，並組成網頁推動小組，主動更新網站資訊及確認其正確性。	檢查機關網站資訊。
		29分	3. 服務行為的友善性(30分) <input checked="" type="checkbox"/> 機關電話禮貌測試結果優良。 （測試分數90分以上） <input type="checkbox"/> 機關電話禮貌測試結果良好。 （測試分數80分以上） <input type="checkbox"/> 機關電話禮貌測試結果普通。 （測試分數70分以上）	21~30分 11~20分 1~10分	本分署7~12月份合計抽測42人次，平均分數為90~92分。	依每月電話禮貌測試結果評分為原則。
		29分	4. 服務資訊透明度(30分) (1) 資訊公開(10分)	1~10分	本分署於分署網頁主動公開服務相關資訊，如服務項目、業務承	檢查機關網站資訊及依據分署網站所

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>主動公開服務相關資訊，如服務項目、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><b>(2) 資料開放(10分)</b> 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><b>(3) 案件查詢管道(10分)</b></p> <p><input checked="" 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>	<p>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>為讓分署服務更貼近民眾，從應用面思考，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，依需求連結下載及利用，並應定期檢視及更新資料。</p> <p>民眾只要有讀卡機，即可在家中利用網路及QR Code連接分署外網與使用讀卡機，透過自然人憑證認證機制，以個人身分證字號及執行案號，查詢其於全省各分署目前所有欠繳案件之進度及繳款情形。</p>	<p>提供的公開資料查填。</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： 273分	(一) 服務便捷 (100分) 得分： 90分	28分 27分 27分 8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	1~30分 1~30分 1~30分 1~10分	運用多元策略，提升服務便捷度，建置單一窗口整合服務，減除申辦案件需檢附之書表，以網路代替馬路提供更可近性服務。	依據分署提供民眾之服務措施的現況及網站所提供的申請書表等資料查填。
	(二) 服務可近性 (100分) 得分： 93分	28分 28分 28分 9分	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	1~30分 1~30分 1~30分 1~10分	因應分署管轄區域遍及城市與偏鄉，降低洽公民眾因居住地區差異及生活數位落差情形，本分署運用多元繳款方式，促進服務可近性。	依據分署提供民眾的服務措施查填。
	(三) 服務成長與 優化 (100分) 得分： 90分	45分 45分	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。	1~50分 1~50分	為辦理本分署公法上金錢給付義務之強制執行事項，並考量服務對象分布於市區及偏鄉不同屬性，及資源可運用程度後，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。  透過推廣行銷活動，提升民眾對於線上服務的認知與回應，落實本分署「關懷弱勢除民怨」之施政目標及有效提升本分署之關懷效能，轉介件數：108年7至12月計38件。	依據分署提供民眾的服務措施現況查填。  實際計算分署辦理關懷弱勢的件數查填。

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： 184分	(一) 內部作業簡 化(100分) 得分： 90分	45分	1. 機關運用多元管道蒐集機關成員意見 (50分)	1~50分	運用多元管道蒐集分署同仁之意見，持續透過內部教育訓練、跨機關業務聯繫會議、內部會議檢討改善創新服務，並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。 藉由內部控制檢討內部服務精進機制運作情形、提供民眾創新服務提案拉近與民眾的距離。	依據分署召開的會議名稱或目的，及分署舉辦的教育訓練課程資料查填。
		45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		
	(二) 服務精進機 制(100分) 得分： 94分	47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。	1~50分		
		47分	<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		

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： 186分	(一) 服務滿意情形(100分) 得分： 95分	19分	1. 洽公環境適切程度 (20分) <input checked="" 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。	16~20分 11~15分 1~10分	辦理洽公民眾環境滿意度調查結果：民眾對洽公環境（提供服務措施）合計滿意以上者，佔全體受測比例為 98%。  為提昇服務品質，每個月不定期抽測第一線服務人員電話禮貌，並利用每次集會場合加強宣導為民服務做法及抽測結果，以確實提昇為民服務品質。本分署 7~12 月份合計抽測 42 人次，平均分數為 90~92 分。 洽公專業諮詢滿意度（諮詢、服務流程）調查結果，合計滿意以上者，佔全體受測比例為 97%。  民眾對洽公環境(提供服務措施)合計滿意以上者，佔全體受測比例為 98%。	參照機關(政風室)7-12月為民服務問卷調查數據，配合實地訪查。
		19分	2. 洽公服務禮儀滿意度 (20分) <input checked="" 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。	16~20分 11~15分 1~10分		
		19分	3. 洽公服務專業性滿意度 (20分) <input checked="" 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。	16~20分 11~15分 1~10分		
		19分	4. 洽公服務措施滿意度 (20分) <input checked="" 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		

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： 90分	(二) 意見回應處理情形 (100分) 得分： 91分 (一) 開放參與 (50分) 得分： 45分 (二) 創新性 (50分) 得分： 45分	19分	<b>5. 內部同仁滿意度（20分）</b> <input checked="" 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。	16~20分 11~15分 1~10分	本分署 108 年下半年除向署申請撥購置循環扇 23 具，以改善辦公室空調效果外；並進行各樓層空調出風口清洗，以淨化辦公室空氣品質；及清洗上下水塔，確保同仁的飲用水安全及衛生。經此多項環境改善的措施後，澈底的營造了同仁舒適的辦公環境，及改善空氣品質，大幅的提升了同仁對機關的滿意度及向心力。  <b>本分署 108 年 7~12 月份陳情案件總計 24 件。</b>  提供有價值的創意服務，服務時間彈性調整、延伸服務據點、積極推行小額案件多元繳款政策、主動弱勢轉介、服務項目改造，駐點移送機關於本分署組成服務櫃檯，以免民眾往返於各機關間，樹立主動、積極、親民及便民之服務形象，提昇為民服務品質。	依分署現有設施改善情況查填。  參照機關陳情統計件數資料查填。  依據分署提供民眾服務的設施及辦理的各項為民服務項目的內容資料查填。
		23分	<b>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)</b> 1. 民眾意見回應處理機制	1~25分		
		23分	2. 民眾意見回應處理情形	1~25分		
		22分	3. 陳情案件處理滿意度調查	1~25分		
		23分	4. 陳情案件檢討改善情形	1~25分		
		45分	<b>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)</b>	1~50分		
		45分	<b>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)</b>	1~50分		