



考核項目	評分	考核內容（請依實際情形勾選選項）	配分	紀錄事項	注意事項
		<p>(六) 機關內考評結果追蹤及改善情形：</p> <p>1 <input type="checkbox"/> 本機關及上級主管機關自行考核結果發布，分送所屬機關（單位）參考，並予以追蹤獲得改善。(20)</p> <p>2 <input type="checkbox"/> 本機關及上級主管機關自行考核結果發布，分送所屬機關（單位）參考，無後續追蹤改善作法。(10)</p> <p>3 <input type="checkbox"/> 無相關考評結果發布且未有後續追蹤及改善作法。(0)</p> <p>(七) 辦理服務品質教育訓練（講習）。</p> <p>1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 本機關自行辦理。(5)</p> <p>2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 參加上級主管機關或其他機關辦理之訓練（講習）課程。(5)</p> <p>(八) 訂定表彰績優服務人員之措施。(複選) 5</p> <p>1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 循年度考績實施辦理。(2)</p> <p>2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 另訂服務人員考評及獎勵措施。(3)</p> <p>(九) 定期公開表彰服務績優人員。 5</p> <p>1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 由本機關實施。</p> <p>2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 由上級主管機關實施。</p>			



考核項目	評分	考核內容（請依實際情形勾選選項）	配分	紀錄事項	注意事項
三、 申辦案件 （服務項 目）作業 程序	得分：	（一） <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 清楚標示申辦案件（服務項目）作業時程。	10	申辦（服務）事項：  作業時程：	*第（四）項，請就同一申辦（服務）事項，抽檢五個連續案號之案件，檢視其作業時限並摘錄。
	加分：	（二） <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 清楚標示申辦案件（服務項目）所需費用與否。	10		
總分： —00分	不予計分：	（三） <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 清楚標示申辦案件（服務項目）所需書表及附繳書證。（免填附書表、書證者，本項不計分）	10	申辦案件之案號及實際作業起迄時間：	*第（五）項，請觀察民眾（三人）進入服務場所始至接受服務之平均時間。
		（四）申辦案件作業時間是否符合所訂時限。	30		
加分： —0分	計分：	1 <input type="checkbox"/> 五件均符合。	(30)	1	*第（七）項，不作細項內容配分。請依機關具體作法及其實施情形，酌予評分。
		2 <input type="checkbox"/> 四件符合。	(24)	2	
		3 <input type="checkbox"/> 三件符合。	(18)	3	
		4 <input type="checkbox"/> 二件符合。	(12)	4	
		5 <input type="checkbox"/> 一件符合。	(6)	5	
		6 <input type="checkbox"/> 均不符合。	(0)		
		（五）民眾等候時間：（無民眾申辦情形，本項不予計分）	20		
		1 <input type="checkbox"/> 三分鐘以內。	(20)		
		2 <input type="checkbox"/> 三至五分鐘。	(16)		
		3 <input type="checkbox"/> 五至十分鐘。	(12)		
		4 <input type="checkbox"/> 十至十五分鐘。	(8)		
		5 <input type="checkbox"/> 十五分鐘以上。	(4)		
		（六） <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 編訂及更新工作手冊。	10		
		（七）公開及宣導申辦案件（服務項目）情形： 【複選】	10		
		1 <input type="checkbox"/> 編訂為民服務白皮書。			
		2 <input type="checkbox"/> 發布新聞稿。			
		3 <input type="checkbox"/> 辦理宣導活動、說明會。			
		4 <input type="checkbox"/> 登載於機關網頁。			
		5 <input type="checkbox"/> 其他作法。（請舉例）			
		（八） <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 視需要機動調整服務窗口由服務台或其他服務人員協助填表及檢查申辦文件，且有制度化之規定。	10		

考核項目	評分	考核內容（請依實際情形勾選選項）	配分	紀錄事項	注意事項
四、 民眾抱怨 （陳情） 之處理	得分：	（一）訂定民眾抱怨處理程序（陳情案件處理規定及程序）。	15		*第（三）項，請摘錄紓解機制之作法。 *第（四）項，請摘錄相關管制作法。 *第（六）項，請摘錄檢討分析之建議事項。 *第（八）項，請抽檢近二個月內連續五件案例，取其平均回復速度，由本會另行測試。（測試時，請勿用本會個人之電子信箱位址） *第（九）項，請摘錄追蹤作法。
總分： 一〇〇分	加分：	1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 本機關訂定。	(15)		
		2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 上級主管機關訂定。	(10)		
加分： 二〇分	不予計分：	（二） <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 發布民眾抱怨處理程序及作業時程（如公布欄、網頁、為民服務白皮書）。	10		
		（三） <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 對於民眾現場表達不滿，有既定之紓解機制。	10		
		（四） <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 對於民眾抱怨予以登記、區分、統計，並列入管制。	10		
		（五） <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 對於民眾抱怨以公文、電子公文、或其他方式回復。	10		
		（六） <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 定期檢討分析民眾抱怨（人民陳情）案件，提出改進建議，供機關首長或有關單位參考。	15		
		（七） <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 電子民意信箱民眾抱怨案件均以陳情案件登錄處理。	10		
	計分：	（八）電子民意信箱處理民眾抱怨案件之回復速度：	20		
		1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 一至三天。	(20)		
		2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 四至六天。	(15)		
		3 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 一個星期以上。	(10)		
		4 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 二個星期以上。	(5)		
		（九） <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 回復民眾抱怨（人民陳情）案件，加以追蹤（如檢附處理情形調查表），以了解民眾抱怨事項是否獲得改善？	加 10		
		（十） <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 第（九）項改善之案例，是否發布周知（如公布欄、網頁）？	加 5		
		（十一） <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 對於有註明電話之抱怨案，先以電話向陳情人說明或更進一步了解案情。	加 5		

考核項目	評分	考核內容（請依實際情形勾選選項）	配分	紀錄事項	注意事項
五、 延伸服務 據點，結 合社會資 源	得分：  加分：	（一）與其他機關（構）合作提供服務之情形： 1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 跨轄區方式受理業務性質相同機關之服務事項（或以合作方式提供服務）。 2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 受理其他業務性質不同機關之服務事項（或以合作方式提供服務）。 3 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 委託其他機關辦理本機關提供之服務事項。	30		*第（一）、 （二） 項，請摘 錄合作服 務事項之 措施。
總分： 一〇〇分	不予計 分：	（二）與民間企業或團體合作，提供為民服務情形。 1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 與民間、團體合作辦理宣導活動、服務事項等。 2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 運用企業、團體服務據點，協助提供本機關服務事項。 3 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 企業、團體派駐本機關，協助提供本機關服務事項。	30		*第（六） 項，不作 細項內容 配分。請 依機關服 務特性， 視其運用 社會資源 作法及實 施情形， 酌予評 分。
加分： 一〇分	計分：	（三） <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 各項合作服務事項，訂有相關規範或工作手冊，俾資遵循。	5		
		（四） <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 各項合作服務事項，均辦理教育訓練。	5		
		（五） <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 有相關之宣導，使民眾知悉利用合作服務措施。	10		
		（六）運用社會資源及人力，輔導處理公共服務事項。 1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 志工、專業團體協助諮詢及服務事項。 2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 運用社區資源認養公共服務設施、社區福利等。 3 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 參與社區活動、宣導機關服務。	20		
		（七） <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 目前正規劃其他合作服務措施。	加 10		

考核項目	評分	考核內容（請依實際情形勾選選項）	配分	紀錄事項	注意事項	
六、 完善服務 環境，提 供特殊服 務	得分：	（一）服務場所內外環境規劃及維護情形：【複選】 1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 室內外環境整潔、綠化美化合宜、汽機車停放位置及規劃妥適。 2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 盥洗室（含置物架、掛扇、衛生紙、洗手乳等）、飲水機等各項服務設備整潔維護。 3 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 商品販售區符合業務需求且管理良善。（無本項需求，不計分）	20			
	加分：		（二）服務措施規劃情形：【複選】 1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 依場地或實際需要規劃設置服務台。（無設置服務台之必要者，本項不計分。） 2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 服務台人員嫻熟各項申請書表代書及諮詢工作。（無設置服務台之必要者，本項不計分。） 3 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 服務場所導引標示明確，動線符合民眾方便性。 4 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 各櫃台編號（服務窗口）、服務項目標示明確。 5 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 上下班時間或申辦服務時間標示明確。			20
	總分： —00分		（三）提供民眾服務設施：【複選】 1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 民眾書寫桌椅文具等齊備，並提供電話、影印設備、老花眼鏡。 2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 民眾休息、等候座椅之規劃舒適寬敞，並提供民眾書報、雜誌、飲水設備。 3 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 依場地或實際需要規劃設置協談室或其他指定空間，供民眾諮商之情形。（無本項需求者或受限於服務場所空間，不計分） 4 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 依場地或實際需要規劃排隊措施之情形。（無本項需求者，不計分）			10
加分： —0分	不予計分：					
	計分：					

考核項目	評分	考核內容（請依實際情形勾選選項）	配分	紀錄事項	注意事項
		<p>(四) 工作人員服務情形：【複選】</p> <p>1 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 工作人員均佩戴識別證。(2.5)</p> <p>2 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 服務台、櫃檯均標示工作人員名牌。(無櫃台化作業，不計分)(2.5)</p> <p>3 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 工作人員服裝儀容合宜。(2.5)</p> <p>4 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 各櫃台標示代理人或代理窗口。(無櫃台化作業，不計分)(2.5)</p> <p>5 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 工作人員服務態度和藹，答詢詳盡。(5)</p> <p>6 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 工作人員服勤態度良好。(5)</p> <p>(五) 對特定服務對象提供特殊服務之機制：【複選】 20</p> <p>1 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 主要通道及門口採無障礙設計。</p> <p>2 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 明確標示無障礙設施。</p> <p>3 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 設置導盲系統。</p> <p>4 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 提供輪椅。</p> <p>5 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 設置身心障礙者盥洗設施。</p> <p>6 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 對攜幼婦女、老人及身心障礙者提供專人服務或設置特別服務窗口。</p> <p>7 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 設置育嬰室（哺乳室）。</p> <p>8 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 設置愛心鈴之位置適當。</p> <p>9 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 提供個人化到府服務。</p> <p>10 對語言溝通障礙者（包括外勞）提供之特別服務。</p> <p>(1) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 外（多國）語標示。</p> <p>(2) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 地方方言語音播放服務。</p> <p>(3) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 專人語言翻譯或服務。</p> <p>11 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 其他。(請舉例)</p> <p>(六) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 因應民眾需求，午休時間或夜間提供服務（無櫃台化作業，不計分） 10</p> <p>(七) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 週末（週日）或其他彈性提供服務時間作法 加 10</p>			<p>*第（五）項，不作細項內容配分。請依機關服務特性及服務場所空間，就所臚列之特殊服務作法，考量其適用情形，酌予評分，並摘要紀錄。</p> <p>*第（七）項，請摘錄其他彈性提供服務時間之作法。</p>



考核項目	評分	考核內容（請依實際情形勾選選項）	配分	紀錄事項	注意事項
七、機關網頁建置	得分：	（一）建置機關網頁，提供服務。	10		* 由上級機關建置網頁者，仍請依考核項目檢視網頁內容。
	加分：	1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 由本機關建置獨立網頁，提供本機關服務事項。			
		2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 由上級機關統一建置網頁。			
總分： 一00分	不予計分：	（二）針對一般民眾需求，機關網頁是否提供下列服務：【複選】	90		
		1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 提供機關願景及所屬單位業務介紹與相關法令。	(10)		
		2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 提供機關最新消息、公告事項或活動。	(10)		
		3 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 提供主管業務常見問答集（FAQ）。	(10)		
		4 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 提供機關服務時間、地點、聯絡電話、傳真或電子郵件信箱。	(10)		
		5 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 提供民眾如何取得服務之資訊（包括申辦須知、作業時限、為民服務白皮書）。	(10)		
		6 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 設置電子民意信箱（或首長信箱）處理民眾抱怨案件。	(10)		
加分： 二0分	計分：	7 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 提供電子信箱民眾抱怨案件之處理規定（如已包含在人民陳情案件處理相關規定，以該規定為主）。	(5)		
		8 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 提供申請書表下載或列印功能。	(10)		
		9 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 提供民意論壇。	(5)		
		10 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 提供線上互動、導覽功能、使用說明或範例或機關網頁內容蒐尋功能。	(10)		
		（三） <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 提供線上申辦案件進度查詢。	加 5		
		（四） <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 提供線上申辦案件取件通知。	加 5		
		（五） <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 進行線上問卷調查。	加 3		
		（六） <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 針對兒童需求，設置兒童網頁。	加 2		
		（七） <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 因應業務特性，設置外文網頁。	加 5		

考核項目	評分	考核內容（請依實際情形勾選選項）	配分	紀錄事項	注意事項
八、遠距及資訊化服務措施	得分： 加分： 總分： 一〇〇分	<p>（一）提供遠距服務作法：【複選】</p> <p>1 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 接受民眾通信申辦（服務）案件 (10)</p> <p>2 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 接受民眾電話申辦（服務）案件 (10)</p> <p>3 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 接受民眾傳真申辦（服務）案件 (10)</p> <p>（二）網際網路應用服務與我的e政府·電子化政府入口網連結、維護情形：【複選】</p> <p>1 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 機關網頁連結。 (4)</p> <p>2 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 活動訊息及新聞發布提供。 (3)</p> <p>3 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 連結電子信箱。 (3)</p> <p>4 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 連結申請書表下載或列印功能。 (3)</p> <p>5 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 連結民眾線上預約、申辦或登錄。 (3)</p> <p>6 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 連結線上申辦案件進度查詢。 (2)</p> <p>7 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 連結線上申辦案件取件通知。 (2)</p> <p>（三）機關業務（包括櫃台服務）電腦化作業情形。</p> <p>1 <input type="checkbox"/>全部使用電腦作業。 (10)</p> <p>2 <input type="checkbox"/>七至八成使用電腦作業。 (8)</p> <p>3 <input type="checkbox"/>五成至六成使用電腦作業。 (6)</p> <p>4 <input type="checkbox"/>五成以下使用電腦作業。 (3)</p> <p>（四）申辦服務，單一窗口化作業情形：</p> <p>1 <input type="checkbox"/>各項申辦案件（服務事項），以全功能方式（不分區域、性質、類別）受理，提供全程服務。 (30)</p> <p>2 <input type="checkbox"/>部分申辦案件（服務事項）以全功能方式受理。 (20)</p> <p>3 <input type="checkbox"/>部分櫃台能受理一種以上申辦事項。 (10)</p>	30 (10) (10) (10) 20 (4) (3) (3) (3) (3) (2) (2) 10 (10) (8) (6) (3) 30 (30) (20) (10)		*第（五）項，不作細項內容配分。請依機關業務特性、資源多寡，酌予評分，並摘錄。
	加分： 二〇分	不予計分：			
	計分：				

考核項目	評分	考核內容（請依實際情形勾選選項）	配分	紀錄事項	注意事項
		<p>（五）採取民眾資料隱私保護措施。</p> <p>1 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 網際網路線上受理申辦（服務）事項，採取民眾電子資料隱私保護措施。（無本項，不計分）</p> <p>2 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 臨櫃、通信、傳真等申辦（服務）事項，採取民眾資料隱私保護措施。</p>	10		
		<p>（六）其他運用科技提升服務品質之作法。</p> <p>1 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 設置服務排號抽取系統。</p> <p>2 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 設置電子字幕（如跑馬燈）。</p> <p>3 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 設置資訊服務系統（如觸摸式導覽系統）。</p> <p>4 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 其他（請舉例）。</p>	加 10		
		<p>（七）<input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 網際網路連線，受理線上申辦案件（服務事項）。</p>	加 10		

註：

一、各考核項目總分均為一00分，部分項目另有加分項，各考核內容經考核人員考量機關服務特性，如確有不適用者均不予計分，並應於「紀錄事項」欄加註說明。

二、各考核項目之”計分=[總分/（總分-不予計分）]×得分+加分”，例如，得分：80分，不予計分：10分，加分：5分，項目計分：[100/(100-10)]×80+5=93.8