

法務部行政執行署為民服務不定期考核項目及評分表

受考核機關名稱：桃園行政執行處

考核日期：98年5月7日

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、 便民標準 服務 (600分) 得分：	一、 機關形象 (170分) 得分：		<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>(1) 機關洽公環境滿意度(25分)</p> <p><input type="checkbox"/> 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達80%以上。</p> <p><input checked="" 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70%以上。</p> <p><input type="checkbox"/> 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達60%以上。</p> <p>2.服務設施合宜程度(25分)</p> <p>(1) 機關服務設施妥適完備(25分)</p> <p><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。</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。</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。</p> <p>(二) 服務行為友善性與專業性(90分)</p>	<p>20-25分</p> <p>15-20分</p> <p>10-15分</p> <p>1-10分</p> <p>20-25分</p> <p>15-20分</p> <p>1-15分</p>	<p>依問卷調查分析</p> <p>20分</p> <p>25分</p> <p>空調設備、飲水機等均有定期檢查與充實。</p> <p>並提供報紙、換尿布設施等。</p>	<p>請自行提供調查數據；實地評審時得由評審小組進行抽查。</p> <p>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>

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>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 checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> 機關電話禮貌測試結果優良。 15-20分</p> <p><input type="checkbox"/> 機關電話禮貌測試結果良好。 10-15分</p> <p><input type="checkbox"/> 機關電話禮貌測試結果普通。 1-10分</p> <p>2.服務可勝任程度（50分）</p> <p>（1）服務人員問題回應正確率（50分）</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 服務人員回應問題正確率達 90%以上。 45-50分</p> <p><input type="checkbox"/> 服務人員回應問題正確率達 85%以上。 40-45分</p> <p><input type="checkbox"/> 服務人員回應問題正確率達 80%以上。 35-40分</p> <p><input type="checkbox"/> 服務人員回應問題正確率達 75%以上。 30-35分</p> <p><input type="checkbox"/> 服務人員回應問題正確率達 65%以上。 1-30分</p> <p>（三）服務行銷有效性（30分）</p>	<p>20分</p> <p>18分</p> <p>50分</p>	<p>業務 Q&A 發給各相關人員參考利用</p>	<p>請自行提供調查數據；實地評審時得由評審小組進行抽查。</p> <p>依本署每月測試機關電話禮貌測試結果評分為原則；實地評審時得由評審小組進行抽測。</p> <p>請自行提供調查數據；並請提供業務「Q&A」15 題做測試參考。實地評審時得由評審小組進行抽查。</p> <p>請自行提供執行情</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、 服務流程 (280分) 得分：		<p>1.施政宣導有效程度（30分）</p> <p>■施政宣導資料置機關網站公告周知。 1-6分</p> <p>■為民服務場所提供相關文宣品宣傳。 1-6分</p> <p>■辦理施政宣導活動。 1-6分</p> <p>■透過平面或電子媒體進行宣導。 1-6分</p> <p>■藉由參與公益或社區活動進行施政宣導。 1-6分</p> <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）</p> <p>(1) 單一窗口服務全功能比率（60分）</p> <p><input type="checkbox"/>單一窗口服務全功能比例達 35%以上。 54-60分</p> <p><input type="checkbox"/>單一窗口服務全功能比例達 30%以上。 48-54分</p> <p><input type="checkbox"/>單一窗口服務全功能比例達 25%以上。 42-48分</p> <p><input type="checkbox"/>單一窗口服務全功能比例達 20%以上。 36-42分</p> <p><input type="checkbox"/>單一窗口服務全功能比例達 15%以上。 30-36分</p> <p>■單一窗口服務全功能比例達 10%以上。 24-30分</p> <p><input type="checkbox"/>單一窗口服務全功能比例達 5%以上。 1-24分</p> <p>2.申辦案件時間縮短程度（60分）</p>	<p>30分</p> <p>30分</p>	<p>30分</p> <p>除部分免做筆錄及繳款之義務人外，一般性案件可於單一窗口處理。</p>	<p>形。實地評審時得由評審小組進行抽查。</p> <p>請自行提供執行情形。實地評審時得由評審小組進行抽查。機關經評估業務屬性不適合提供單一窗口服務，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>機關經評估本項執</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>(1)縮短申辦案件等候或處理時間比例 (60分)</p> <p>分數級距對照表：</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">縮短等候或處理時間比例</th> <th colspan="2">級距標準</th> </tr> <tr> <th>臨櫃案件(分鐘)</th> <th>非臨櫃案件(工作天)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5"><input type="checkbox"/></td> <td>39% 以上</td> <td>60 分鐘以上</td> <td>5 天以上</td> </tr> <tr> <td>36% 以上</td> <td>60 分鐘以內</td> <td>4 天以內</td> </tr> <tr> <td>33% 以上</td> <td>45 分鐘以內</td> <td>3 天以內</td> </tr> <tr> <td>30% 以上</td> <td>30 分鐘以內</td> <td>2 天以內</td> </tr> <tr> <td>27% 以上</td> <td>15 分鐘以內</td> <td>1 天以內</td> </tr> <tr> <td rowspan="5"><input type="checkbox"/></td> <td>36% 以上</td> <td>60 分鐘以上</td> <td>5 天以上</td> </tr> <tr> <td>33% 以上</td> <td>60 分鐘以內</td> <td>4 天以內</td> </tr> <tr> <td>30% 以上</td> <td>45 分鐘以內</td> <td>3 天以內</td> </tr> <tr> <td>27% 以上</td> <td>30 分鐘以內</td> <td>2 天以內</td> </tr> <tr> <td>24% 以上</td> <td>15 分鐘以內</td> <td>1 天以內</td> </tr> <tr> <td rowspan="5"><input type="checkbox"/></td> <td>33% 以上</td> <td>60 分鐘以上</td> <td>5 天以上</td> </tr> <tr> <td>30% 以上</td> <td>60 分鐘以內</td> <td>4 天以內</td> </tr> <tr> <td>27% 以上</td> <td>45 分鐘以內</td> <td>3 天以內</td> </tr> <tr> <td>24% 以上</td> <td>30 分鐘以內</td> <td>2 天以內</td> </tr> <tr> <td>21% 以上</td> <td>15 分鐘以內</td> <td>1 天以內</td> </tr> <tr> <td rowspan="5"><input type="checkbox"/></td> <td>30% 以上</td> <td>60 分鐘以上</td> <td>5 天以上</td> </tr> <tr> <td>27% 以上</td> <td>60 分鐘以內</td> <td>4 天以內</td> </tr> <tr> <td>24% 以上</td> <td>45 分鐘以內</td> <td>3 天以內</td> </tr> <tr> <td>21% 以上</td> <td>30 分鐘以內</td> <td>2 天以內</td> </tr> <tr> <td>18% 以上</td> <td>15 分鐘以內</td> <td>1 天以內</td> </tr> </tbody> </table>	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)	<input type="checkbox"/>	39% 以上	60 分鐘以上	5 天以上	36% 以上	60 分鐘以內	4 天以內	33% 以上	45 分鐘以內	3 天以內	30% 以上	30 分鐘以內	2 天以內	27% 以上	15 分鐘以內	1 天以內	<input type="checkbox"/>	36% 以上	60 分鐘以上	5 天以上	33% 以上	60 分鐘以內	4 天以內	30% 以上	45 分鐘以內	3 天以內	27% 以上	30 分鐘以內	2 天以內	24% 以上	15 分鐘以內	1 天以內	<input type="checkbox"/>	33% 以上	60 分鐘以上	5 天以上	30% 以上	60 分鐘以內	4 天以內	27% 以上	45 分鐘以內	3 天以內	24% 以上	30 分鐘以內	2 天以內	21% 以上	15 分鐘以內	1 天以內	<input type="checkbox"/>	30% 以上	60 分鐘以上	5 天以上	27% 以上	60 分鐘以內	4 天以內	24% 以上	45 分鐘以內	3 天以內	21% 以上	30 分鐘以內	2 天以內	18% 以上	15 分鐘以內	1 天以內	54-60 分	30分 依問卷調查分析	行績效再成長空間有限，請敘明原因及執行情形，供評分參考。請自行提供執行數據；實地評審時得由評審小組進行抽查。
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)																																																																									
<input type="checkbox"/>	39% 以上	60 分鐘以上	5 天以上																																																																								
	36% 以上	60 分鐘以內	4 天以內																																																																								
	33% 以上	45 分鐘以內	3 天以內																																																																								
	30% 以上	30 分鐘以內	2 天以內																																																																								
	27% 以上	15 分鐘以內	1 天以內																																																																								
<input type="checkbox"/>	36% 以上	60 分鐘以上	5 天以上																																																																								
	33% 以上	60 分鐘以內	4 天以內																																																																								
	30% 以上	45 分鐘以內	3 天以內																																																																								
	27% 以上	30 分鐘以內	2 天以內																																																																								
	24% 以上	15 分鐘以內	1 天以內																																																																								
<input type="checkbox"/>	33% 以上	60 分鐘以上	5 天以上																																																																								
	30% 以上	60 分鐘以內	4 天以內																																																																								
	27% 以上	45 分鐘以內	3 天以內																																																																								
	24% 以上	30 分鐘以內	2 天以內																																																																								
	21% 以上	15 分鐘以內	1 天以內																																																																								
<input type="checkbox"/>	30% 以上	60 分鐘以上	5 天以上																																																																								
	27% 以上	60 分鐘以內	4 天以內																																																																								
	24% 以上	45 分鐘以內	3 天以內																																																																								
	21% 以上	30 分鐘以內	2 天以內																																																																								
	18% 以上	15 分鐘以內	1 天以內																																																																								
			48-54 分																																																																								
			42-48 分																																																																								
			36-42 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																				
			<table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>27% 以上</td> <td>60 分鐘以上</td> <td>5 天以上</td> </tr> <tr> <td></td> <td>24% 以上</td> <td>60 分鐘以內</td> <td>4 天以內</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>21% 以上</td> <td>45 分鐘以內</td> <td>3 天以內</td> </tr> <tr> <td></td> <td>18% 以上</td> <td>30 分鐘以內</td> <td>2 天以內</td> </tr> <tr> <td></td> <td>15% 以上</td> <td>15 分鐘以內</td> <td>1 天以內</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	27% 以上	60 分鐘以上	5 天以上		24% 以上	60 分鐘以內	4 天以內	<input type="checkbox"/>	21% 以上	45 分鐘以內	3 天以內		18% 以上	30 分鐘以內	2 天以內		15% 以上	15 分鐘以內	1 天以內	30-36 分		
<input type="checkbox"/>	27% 以上	60 分鐘以上	5 天以上																							
	24% 以上	60 分鐘以內	4 天以內																							
<input type="checkbox"/>	21% 以上	45 分鐘以內	3 天以內																							
	18% 以上	30 分鐘以內	2 天以內																							
	15% 以上	15 分鐘以內	1 天以內																							
			<table border="1"> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>24% 以上</td> <td>60 分鐘以上</td> <td>5 天以上</td> </tr> <tr> <td></td> <td>21% 以上</td> <td>60 分鐘以內</td> <td>4 天以內</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>18% 以上</td> <td>45 分鐘以內</td> <td>3 天以內</td> </tr> <tr> <td></td> <td>15% 以上</td> <td>30 分鐘以內</td> <td>2 天以內</td> </tr> <tr> <td></td> <td>12% 以上</td> <td>15 分鐘以內</td> <td>1 天以內</td> </tr> </table>	<input checked="" type="checkbox"/>	24% 以上	60 分鐘以上	5 天以上		21% 以上	60 分鐘以內	4 天以內	<input checked="" type="checkbox"/>	18% 以上	45 分鐘以內	3 天以內		15% 以上	30 分鐘以內	2 天以內		12% 以上	15 分鐘以內	1 天以內	24-30 分		
<input checked="" type="checkbox"/>	24% 以上	60 分鐘以上	5 天以上																							
	21% 以上	60 分鐘以內	4 天以內																							
<input checked="" type="checkbox"/>	18% 以上	45 分鐘以內	3 天以內																							
	15% 以上	30 分鐘以內	2 天以內																							
	12% 以上	15 分鐘以內	1 天以內																							
			<table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>21% 以上</td> <td>60 分鐘以上</td> <td>5 天以上</td> </tr> <tr> <td></td> <td>18% 以上</td> <td>60 分鐘以內</td> <td>4 天以內</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>15% 以上</td> <td>45 分鐘以內</td> <td>3 天以內</td> </tr> <tr> <td></td> <td>12% 以上</td> <td>30 分鐘以內</td> <td>2 天以內</td> </tr> <tr> <td></td> <td>9% 以上</td> <td>15 分鐘以內</td> <td>1 天以內</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	21% 以上	60 分鐘以上	5 天以上		18% 以上	60 分鐘以內	4 天以內	<input type="checkbox"/>	15% 以上	45 分鐘以內	3 天以內		12% 以上	30 分鐘以內	2 天以內		9% 以上	15 分鐘以內	1 天以內	1-24 分		
<input type="checkbox"/>	21% 以上	60 分鐘以上	5 天以上																							
	18% 以上	60 分鐘以內	4 天以內																							
<input type="checkbox"/>	15% 以上	45 分鐘以內	3 天以內																							
	12% 以上	30 分鐘以內	2 天以內																							
	9% 以上	15 分鐘以內	1 天以內																							
			<p>◎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。</p> <p>◎1 個工作天以 8 小時計。</p> <p>3.申辦案件檢附書證謄本減量程度（60 分）</p> <p>(1) 申辦人檢附書證謄本便利度（30 分）</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 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>	1-30 分	<p>15 分</p> <p>除有必要外義務人免繳謄本</p>	<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。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> <p>機關毋須使用電子</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)使用跨機關電子閘門認證辦理案件數成長率 (30 分)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <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><input type="checkbox"/> 8% 以上</td> <td>1-25%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 7% 以上</td> <td>26-50%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 6% 以上</td> <td>51-75%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 5% 以上</td> <td>76-99%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 7% 以上</td> <td>1-25%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 6% 以上</td> <td>26-50%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 5% 以上</td> <td>51-75%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 4% 以上</td> <td>76-99%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 6% 以上</td> <td>1-25%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 5% 以上</td> <td>26-50%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 4% 以上</td> <td>51-75%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 3% 以上</td> <td>76-99%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 5% 以上</td> <td>1-25%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 4% 以上</td> <td>26-50%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 3% 以上</td> <td>51-75%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 2% 以上</td> <td>76-99%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 4% 以上</td> <td>1-25%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 3% 以上</td> <td>26-50%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 2% 以上</td> <td>51-75%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 1% 以上</td> <td>76-99%</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>	使用電子閘門認證辦理案件數成長率	級距標準	<input type="checkbox"/> 8% 以上	1-25%	<input type="checkbox"/> 7% 以上	26-50%	<input type="checkbox"/> 6% 以上	51-75%	<input type="checkbox"/> 5% 以上	76-99%	<input type="checkbox"/> 7% 以上	1-25%	<input type="checkbox"/> 6% 以上	26-50%	<input type="checkbox"/> 5% 以上	51-75%	<input type="checkbox"/> 4% 以上	76-99%	<input type="checkbox"/> 6% 以上	1-25%	<input type="checkbox"/> 5% 以上	26-50%	<input type="checkbox"/> 4% 以上	51-75%	<input type="checkbox"/> 3% 以上	76-99%	<input type="checkbox"/> 5% 以上	1-25%	<input type="checkbox"/> 4% 以上	26-50%	<input type="checkbox"/> 3% 以上	51-75%	<input type="checkbox"/> 2% 以上	76-99%	<input type="checkbox"/> 4% 以上	1-25%	<input type="checkbox"/> 3% 以上	26-50%	<input type="checkbox"/> 2% 以上	51-75%	<input type="checkbox"/> 1% 以上	76-99%	<p>24-30 分</p> <p>18-24 分</p> <p>12-18 分</p> <p>6-12 分</p> <p>1-6 分</p>	<p>15 分</p> <p>目前使用之之閘門有金融、戶政及役政等</p>	<p>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。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> <p>請自行提供執行情</p>
使用電子閘門認證辦理案件數成長率	級距標準																																															
<input type="checkbox"/> 8% 以上	1-25%																																															
<input type="checkbox"/> 7% 以上	26-50%																																															
<input type="checkbox"/> 6% 以上	51-75%																																															
<input type="checkbox"/> 5% 以上	76-99%																																															
<input type="checkbox"/> 7% 以上	1-25%																																															
<input type="checkbox"/> 6% 以上	26-50%																																															
<input type="checkbox"/> 5% 以上	51-75%																																															
<input type="checkbox"/> 4% 以上	76-99%																																															
<input type="checkbox"/> 6% 以上	1-25%																																															
<input type="checkbox"/> 5% 以上	26-50%																																															
<input type="checkbox"/> 4% 以上	51-75%																																															
<input type="checkbox"/> 3% 以上	76-99%																																															
<input type="checkbox"/> 5% 以上	1-25%																																															
<input type="checkbox"/> 4% 以上	26-50%																																															
<input type="checkbox"/> 3% 以上	51-75%																																															
<input type="checkbox"/> 2% 以上	76-99%																																															
<input type="checkbox"/> 4% 以上	1-25%																																															
<input type="checkbox"/> 3% 以上	26-50%																																															
<input type="checkbox"/> 2% 以上	51-75%																																															
<input type="checkbox"/> 1% 以上	76-99%																																															
			(二) 服務流程透明度 (100 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
			<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 checked="" 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。 30-40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。 20-30分</p> <p><input type="checkbox"/> 提供承辦單位及電話。 1-20分</p> <p>(2) 提供案件查詢管道種類 (20分)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 提供現場、電話、網路及其他方式(如PDA等)。 15-20分</p> <p><input type="checkbox"/> 提供現場、電話及網路查詢。 10-15分</p> <p><input type="checkbox"/> 提供現場查詢。 1-10分</p> <p>2.案件處理流程主動回應程度 (40分)</p> <p>(1)提供案件主動通知及確認功能 (40分)</p> <p><input checked="" 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。 30-40分</p> <p><input type="checkbox"/> 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息。 1-30分</p>		<p>40分</p> <p>本處服務場所或網站均有公布</p> <p>20分</p> <p>(如拍賣案件等)</p> <p>傳繳通知</p> <p>傳真回覆等</p> <p>40分</p>	<p>形；實地評審時得由評審小組進行抽查。</p> <p>請自行提供滿意度</p>
	三、		(一) 民眾滿意度 (70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																										
	顧客關係 (150分) 得分：		<p>1.機關服務滿意度（70分）</p> <p>(1)服務滿意度趨勢分析及檢討（40分）</p> <p><input type="checkbox"/> 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。 30-40 分</p> <p><input type="checkbox"/> 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。 20-30 分</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 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。 1-20 分</p> <p>(2) 服務滿意度成長率（30分）</p> <p>分數級距對照表：</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>服務滿意度成長率</th> <th>級距標準</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="checkbox"/> 3% 以上</td> <td>60-70%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 2.5% 以上</td> <td>71-80%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 2% 以上</td> <td>81-90%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 1.5% 以上</td> <td>91-99%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 2.5% 以上</td> <td>60-70%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 2% 以上</td> <td>71-80%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 1.5% 以上</td> <td>81-90%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 1% 以上</td> <td>91-99%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 2% 以上</td> <td>60-70%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 1.5% 以上</td> <td>71-80%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 1% 以上</td> <td>81-90%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 0.5% 以上</td> <td>91-99%</td> </tr> </tbody> </table>	服務滿意度成長率	級距標準	<input type="checkbox"/> 3% 以上	60-70%	<input type="checkbox"/> 2.5% 以上	71-80%	<input type="checkbox"/> 2% 以上	81-90%	<input type="checkbox"/> 1.5% 以上	91-99%	<input type="checkbox"/> 2.5% 以上	60-70%	<input type="checkbox"/> 2% 以上	71-80%	<input type="checkbox"/> 1.5% 以上	81-90%	<input type="checkbox"/> 1% 以上	91-99%	<input type="checkbox"/> 2% 以上	60-70%	<input type="checkbox"/> 1.5% 以上	71-80%	<input type="checkbox"/> 1% 以上	81-90%	<input type="checkbox"/> 0.5% 以上	91-99%	<p>20 分</p> <p>20 分 依問卷分析</p>		<p>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> <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。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>
服務滿意度成長率	級距標準																															
<input type="checkbox"/> 3% 以上	60-70%																															
<input type="checkbox"/> 2.5% 以上	71-80%																															
<input type="checkbox"/> 2% 以上	81-90%																															
<input type="checkbox"/> 1.5% 以上	91-99%																															
<input type="checkbox"/> 2.5% 以上	60-70%																															
<input type="checkbox"/> 2% 以上	71-80%																															
<input type="checkbox"/> 1.5% 以上	81-90%																															
<input type="checkbox"/> 1% 以上	91-99%																															
<input type="checkbox"/> 2% 以上	60-70%																															
<input type="checkbox"/> 1.5% 以上	71-80%																															
<input type="checkbox"/> 1% 以上	81-90%																															
<input type="checkbox"/> 0.5% 以上	91-99%																															

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			
			<table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>0% (持平)</td> <td>60-70% 71-80% 81-90% 91-99%</td> </tr> </table> <p>◎ 本項「級距標準」定義：上年度平均服務滿意度。</p>	<input type="checkbox"/>	0% (持平)	60-70% 71-80% 81-90% 91-99%	1-15 分		
<input type="checkbox"/>	0% (持平)	60-70% 71-80% 81-90% 91-99%							
			<p>(二) 民眾意見處理有效性 (80 分)</p> <p>1. 回應與改善程度 (80 分)</p> <p>(1) 設有民眾意見處理機制 (50 分)</p> <p><input type="checkbox"/> 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><input checked="" type="checkbox"/> 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><input type="checkbox"/> 訂定民眾意見 (含新聞輿情) 處理機制及標準作業程序。</p>	45-50 分 40-45 分 1-40 分	40 分 訂有人民陳情疏處要點	請自行提供執行情形；實地評審時得由評審小組進行抽查。			

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																																		
			<p>(2) 民眾意見處理滿意度成長率 (30分)</p> <p>分數級距對照表：</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>意見處理意度成長率</th> <th>級距標準</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="checkbox"/> 3% 以上</td> <td>60-70%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 2.5% 以上</td> <td>71-80%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 2% 以上</td> <td>81-90%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 1.5% 以上</td> <td>91-99%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 2.5% 以上</td> <td>60-70%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 2% 以上</td> <td>71-80%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 1.5% 以上</td> <td>81-90%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 1% 以上</td> <td>91-99%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 2% 以上</td> <td>60-70%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 1.5% 以上</td> <td>71-80%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 1% 以上</td> <td>81-90%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 0.5% 以上</td> <td>91-99%</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> 0% (持平)</td> <td>60-70%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>71-80%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>81-90%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>91-99%</td> </tr> </tbody> </table> <p>◎本項「級距標準」定義：上年度民眾意見處理平均滿意度。</p>	意見處理意度成長率	級距標準	<input type="checkbox"/> 3% 以上	60-70%	<input type="checkbox"/> 2.5% 以上	71-80%	<input type="checkbox"/> 2% 以上	81-90%	<input type="checkbox"/> 1.5% 以上	91-99%	<input type="checkbox"/> 2.5% 以上	60-70%	<input type="checkbox"/> 2% 以上	71-80%	<input type="checkbox"/> 1.5% 以上	81-90%	<input type="checkbox"/> 1% 以上	91-99%	<input type="checkbox"/> 2% 以上	60-70%	<input type="checkbox"/> 1.5% 以上	71-80%	<input type="checkbox"/> 1% 以上	81-90%	<input type="checkbox"/> 0.5% 以上	91-99%	<input checked="" type="checkbox"/> 0% (持平)	60-70%		71-80%		81-90%		91-99%	<p>27-30分</p> <p>21-27分</p> <p>15-21分</p> <p>1-15分</p>	<p>依問卷分析</p>	<p>1. 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>2. 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>3. 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>
意見處理意度成長率	級距標準																																							
<input type="checkbox"/> 3% 以上	60-70%																																							
<input type="checkbox"/> 2.5% 以上	71-80%																																							
<input type="checkbox"/> 2% 以上	81-90%																																							
<input type="checkbox"/> 1.5% 以上	91-99%																																							
<input type="checkbox"/> 2.5% 以上	60-70%																																							
<input type="checkbox"/> 2% 以上	71-80%																																							
<input type="checkbox"/> 1.5% 以上	81-90%																																							
<input type="checkbox"/> 1% 以上	91-99%																																							
<input type="checkbox"/> 2% 以上	60-70%																																							
<input type="checkbox"/> 1.5% 以上	71-80%																																							
<input type="checkbox"/> 1% 以上	81-90%																																							
<input type="checkbox"/> 0.5% 以上	91-99%																																							
<input checked="" type="checkbox"/> 0% (持平)	60-70%																																							
	71-80%																																							
	81-90%																																							
	91-99%																																							
貳、	一、																																							

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
資訊流通服務 (250分) 得分：	資訊提供及 檢索服務 (130分) 得分：		<p>(一) 資訊公開適切性 (40分)</p> <p>1. 公開法令、政策及服務資訊程度 (40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 (30分)</p> <p><input checked="" 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。 27-30分</p> <p><input type="checkbox"/> 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。 21-27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。 1-21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 checked="" 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>30分</p> <p>本處設有關於網頁專區全部公開相關資訊</p> <p>8分 (尚無出版品)</p>	<p>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。實地評審時得由評審小組進行抽查。</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) 資訊內容有效性 (50 分)</p> <p>1. 資訊服務正確程度 (50 分)</p> <p>(1) 資訊內容正確度 (30 分)</p> <p>訂有網站 (頁) 資料定期更新規定並確實執行。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 資訊內容抽測正確件數達 14 件以上。</p> <p><input type="checkbox"/> 資訊內容抽測正確件數達 13 件。</p> <p><input type="checkbox"/> 資訊內容抽測正確件數達 12 件。</p> <p>(2) 資訊連結正確度 (20 分)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 網站 (頁) 資訊連結正確件數達 14 件以上。</p> <p><input type="checkbox"/> 網站 (頁) 資訊連結正確件數達 13 件。</p> <p><input type="checkbox"/> 網站 (頁) 資訊連結正確件數達 12 件。</p> <p>(三) 資訊檢索完整性與便捷性 (40 分)</p> <p>1. 分類檢索服務友善性 (40 分)</p> <p>(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)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 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><input type="checkbox"/> 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>27-30 分</p> <p>21-27 分</p> <p>1-21 分</p> <p>18-20 分</p> <p>12-18 分</p> <p>1-12 分</p> <p>25-30 分</p> <p>20-25 分</p>	<p>依法務部之規定</p> <p>30 分</p> <p>20 分</p> <p>30 分</p> <p>依研考會之規定</p>	<p>請提供網站 (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。</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、 線上服務及 電子參與 (120分) 得分：		<input type="checkbox"/> 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。 10-20 分 <input type="checkbox"/> 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。 1-10 分 (2) 檢索服務便捷度 (10 分) <input checked="" type="checkbox"/> 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。 5-10 分 <input type="checkbox"/> 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。 1-5 分 (一) 線上服務量能擴展性 (80 分) 1. 線上服務項目擴增程度 (50 分) (1) 線上服務項目數成長率 (30 分) 分數級距對照表： <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">線上服務項目數成長率</th> <th style="width: 50%;">級距標準</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="checkbox"/> 27% 以上</td> <td>1-10 項</td> </tr> <tr> <td>24% 以上</td> <td>11-20 項</td> </tr> <tr> <td>21% 以上</td> <td>21-30 項</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 18% 以上</td> <td>31-40 項</td> </tr> <tr> <td>15% 以上</td> <td>41-50 項</td> </tr> <tr> <td>12% 以上</td> <td>51 項以上</td> </tr> </tbody> </table>	線上服務項目數成長率	級距標準	<input type="checkbox"/> 27% 以上	1-10 項	24% 以上	11-20 項	21% 以上	21-30 項	<input type="checkbox"/> 18% 以上	31-40 項	15% 以上	41-50 項	12% 以上	51 項以上	10 分 依研考會之規定	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. 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，由評審小組進行抽查。
線上服務項目數成長率	級距標準																		
<input type="checkbox"/> 27% 以上	1-10 項																		
24% 以上	11-20 項																		
21% 以上	21-30 項																		
<input type="checkbox"/> 18% 以上	31-40 項																		
15% 以上	41-50 項																		
12% 以上	51 項以上																		

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									
			<table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>24% 以上 21% 以上 18% 以上 15% 以上 12% 以上 9% 以上</td> <td>1-10 項 11-20 項 21-30 項 31-40 項 41-50 項 51 項以上</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>21% 以上 18% 以上 15% 以上 12% 以上 9% 以上 6% 以上</td> <td>1-10 項 11-20 項 21-30 項 31-40 項 41-50 項 51 項以上</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>18% 以上 15% 以上 12% 以上 9% 以上 6% 以上 3% 以上</td> <td>1-10 項 11-20 項 21-30 項 31-40 項 41-50 項 51 項以上</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	24% 以上 21% 以上 18% 以上 15% 以上 12% 以上 9% 以上	1-10 項 11-20 項 21-30 項 31-40 項 41-50 項 51 項以上	<input type="checkbox"/>	21% 以上 18% 以上 15% 以上 12% 以上 9% 以上 6% 以上	1-10 項 11-20 項 21-30 項 31-40 項 41-50 項 51 項以上	<input checked="" type="checkbox"/>	18% 以上 15% 以上 12% 以上 9% 以上 6% 以上 3% 以上	1-10 項 11-20 項 21-30 項 31-40 項 41-50 項 51 項以上	<p>21-27 分</p> <p>15-21 分</p> <p>1-15 分</p>	<p>15 依網站所提供服務成長 1 項以上</p>	<p>請自行提供執行情形。實地評審時得由</p>
<input type="checkbox"/>	24% 以上 21% 以上 18% 以上 15% 以上 12% 以上 9% 以上	1-10 項 11-20 項 21-30 項 31-40 項 41-50 項 51 項以上													
<input type="checkbox"/>	21% 以上 18% 以上 15% 以上 12% 以上 9% 以上 6% 以上	1-10 項 11-20 項 21-30 項 31-40 項 41-50 項 51 項以上													
<input checked="" type="checkbox"/>	18% 以上 15% 以上 12% 以上 9% 以上 6% 以上 3% 以上	1-10 項 11-20 項 21-30 項 31-40 項 41-50 項 51 項以上													
			<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>												

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) 線上服務推廣績效 (20 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>2. 使用線上服務案件擴增程度 (30 分)</p> <p>(1) 民眾使用線上服務案件數成長率 (15 分)</p> <p>分數級距對照表：</p> <table border="1"> <thead> <tr> <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><input type="checkbox"/> 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><input type="checkbox"/> 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><input checked="" type="checkbox"/> 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> </tbody> </table>	使用線上服務案件數成長率	級距標準	<input type="checkbox"/> 11% 以上	10,000 件以下	10% 以上	10,001-25,000 件	9% 以上	25,001-40,000 件	<input type="checkbox"/> 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	<input checked="" type="checkbox"/> 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	<p>1-20 分</p> <p>12-15 分</p> <p>9-12 分</p>	<p>10 分</p> <p>本處網站提供民眾資料下載服務</p>	評審小組進行抽查。
使用線上服務案件數成長率	級距標準																																							
<input type="checkbox"/> 11% 以上	10,000 件以下																																							
10% 以上	10,001-25,000 件																																							
9% 以上	25,001-40,000 件																																							
<input type="checkbox"/> 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																																							
<input checked="" type="checkbox"/> 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																																							

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																																		
			<table border="1"> <tr> <td rowspan="8"><input type="checkbox"/></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"><input type="checkbox"/></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> </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>	<input type="checkbox"/>	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	<input type="checkbox"/>	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	6-9 分		
<input type="checkbox"/>	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																																						
<input type="checkbox"/>	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>(2) 電子表單簡化績效 (15 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。</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>	10-15 分 1-10 分																																				
			<p>(二) 電子參與多樣性 (40 分)</p>			<p>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> <p>請載明網路電子參與方式、管理規範及</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
參、 創新加值服 務(150分) 得分：	提供創新 (意)服務 情形(150 分) 得分：		<p>1.電子參與多元程度(40分) (1)電子參與程度及回應機制(40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。 30-40分</p> <p><input checked="" 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。 20-30分</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。 1-20分</p> <p>(一)有價值的創意服務(100分)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>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。 1-20分</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>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。 1-20分</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>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。 1-20分</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>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。 1-20分</p> <p><input type="checkbox"/>其他創新服務樣態。 1-20分</p> <p>(二)服務措施延續性(30分)</p>		<p>20分 提供電子信箱並有回應機制</p> <p>80分 提供中午不打烊服務</p> <p>提供傳真服務</p> <p>提供便利商店繳款服務</p> <p>如提供電子信箱供資詢等</p> <p>30分</p>	<p>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> <p>1.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。</p> <p>2.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。</p> <p>3.3個評核指標應分項敘述，並提出佐證。</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>■創意服務措施是否成為機關標準服務並有標準作業流程。</p> <p>■創意服務措施是否持續檢討改善。</p> <p>(三)服務措施執行方法效能性(20分)</p>	<p>1-15分</p> <p>1-15分</p> <p>1-20分</p>	<p>如午間不打烊服務已成標準服務 持續改善中</p> <p>20分 各項服務措施均以有助義務人之便利為考量，能發揮效能性。</p>	<p>考量因素：</p> <p>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。</p> <p>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。</p>

736分