

法務部行政執行署桃園行政執行處為民服務不定期考核項目及評分表

考核日期：98年10月09日

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
壹、 便民標準 服務 (600分) 得分：	一、 機關形象 (170分) 得分：	22	(一) 服務場所便利性(50分) 1.洽公環境適切程度(25分) (1) 機關洽公環境滿意度(25分) <input checked="" type="checkbox"/> 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達80%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70%以上。 <input type="checkbox"/> 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達60%以上。	20-25分 15-20分 10-15分 1-10分	依據本處政風訪查問卷研析，對洽公環境(提供服務措施)統計結果如后：本年度1-9月份調查表共計360份；滿意者310位、普通者50位、不滿意者0位。 因此對洽公環境的滿意度為86.1%。	因民眾對於機關整體洽公環境(提供服務措施)的滿意度達86.1%，因此給予22分(詳附件1)。
		23	2.服務設施合宜程度(25分) (1) 機關服務設施妥適完備(25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	20-25分 15-20分 1-15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
		19	質。 (二)服務行為友善性與專業性 (90 分) 1.服務親和程度 (40 分) (1) 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 80% 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。	15-20 分 10-15 分 1-10 分	依據本處政風訪查問卷研析,民眾對洽公服務禮儀(現場接待服務態度)統計結果如后: 本年度 1-9 月份調查表共計 360 份(滿意者 325 位、普通者 35 位、不滿意者 0 位);對洽公服務禮儀的滿意度為 90.3%,較去年同期滿意度提昇 9.6%。 去年同期調查表共計 370 份(滿意者 305 位、普通者 61 位、不滿意者 4 位);對洽公服務禮儀的滿意度為 82.4%。 【(90.3-82.4)/82.4=9.6%】	因民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 90.3%,較去年同期滿意度提昇 9.6%。因此給予 19 分(詳附件 1)。
		18	(2) 電話禮貌測試績效 (20 分) <input checked="" type="checkbox"/> 機關電話禮貌測試結果優良。 <input type="checkbox"/> 機關電話禮貌測試結果良好。 <input type="checkbox"/> 機關電話禮貌測試結果普通。	15-20 分 10-15 分 1-10 分	1. 本年 1~9 月份,每月電話禮貌測試各 1 次(每次 6 人),合計 54 人。 2. 受測者大都接話迅速、態度謙和及誠懇,經電話禮貌抽測評分結果,受測者分數分佈於 85~88 分之間,均為優良等第。	1. 因本處自本年 9 月起已依據行政執行署電話禮貌評分表格式內容實施電話禮貌測試,並已設定 85 分以上為「優良」、80~84 分為「良

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 type="checkbox"/> 服務人員回應問題正確率達 90%以上。 45-50分</p> <p><input checked="" 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>1. 施政宣導有效程度（30分）</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 施政宣導資料置機關網站公告周知。 1-6分</p>			<p>好」76~79 為「普通」及 75 分以下之「劣等」分數級距，經抽測評分結果，受測者分數分佈於 85~88 分之間，均為優良等第，因此給予 18 分（詳附件 3）。</p> <p>依據本處政風訪查問卷分析，對承辦人員問題回應正確率（諮詢服務流程效率）統計結果如后： 本年度 1-9 月份調查表計 360 份；滿意者計 318 位；普通者計 41 位；不滿意者計 1 位。 因此對承辦人員的回應問題正確率的滿意度為 88.3%。</p> <p>因民眾對於承辦人的回應問題正確率的滿意度達 88.3%，因此給予 44 分（詳附件 1）。 因應業務需求，業已研訂 Q&A 發給各相關人員業務之參考（詳附件 4）。</p> <p>1. 施政宣導資料，如「便利商店代收案款」及「反毒參一咖」等資料皆因本處均持續（不）定期辦理相關施政、</p>
		44				
		5				

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
		5	■為民服務場所提供相關文宣品宣傳。	1-6分	置機關網站公告周知。	公益等宣導活動，並配合文宣品、電子媒體及網站公告相關訊息、因此各子項均予5分，合計30分(詳附件5)。
		5	■辦理施政宣導活動。	1-6分	2. 本處一樓為民服務中心則提供有關施政文宣等資料供民眾自由取閱。	
		5	■透過平面或電子媒體進行宣導。	1-6分	3. 透過電子媒體如桃園、楊梅新聞網等報導有關本處積極參與社區公益相關之宣導活動進行施政宣導。	
		5	■藉由參與公益或社區活動進行施政宣導。	1-6分	4. 本年度1-9月共計155次參與公益、捐血或社區活動進行施政宣導活動。	
	二、 服務流程 (280分) 得分：		(一) 服務流程便捷性 (180分) 1. 單一窗口服務全功能程度 (60分) (1) 單一窗口服務全功能比率 (60分)		除部分免做筆錄及繳款之義務人外，一般性案件可於服務台做簡易之諮詢處理，唯案款代收可提供跨機關之服務。	因業務使然，經本處評估業務屬性雖無法全面提供單一窗口全功能服務，但於案款代收服務部分仍可達10.17%之比例，因此給予26分。(詳附件6)
			<input type="checkbox"/> 單一窗口服務全功能比例達35%以上。	54-60分	以義務人於本年度1-9月份至本處(非至駐處機關)繳款為例：	
			<input type="checkbox"/> 單一窗口服務全功能比例達30%以上。	48-54分	(1) 案款代收金額為138,477,720元，佔1-9月份全部徵起金額1,361,589,939元之10.17%。	
			<input type="checkbox"/> 單一窗口服務全功能比例達25%以上。	42-48分	(2) 提供案款代收服務之機關包含有財政部北區國稅局桃園分局暨各稽徵所、桃園縣政府地方稅務局、勞工保險局桃園辦事處等移案機關。	
			<input type="checkbox"/> 單一窗口服務全功能比例達20%以上。	36-42分		
			<input type="checkbox"/> 單一窗口服務全功能比例達15%以上。	30-36分		
		26	■ 單一窗口服務全功能比例達10%以上。	24-30分		
			<input type="checkbox"/> 單一窗口服務全功能比例達5%以上。	1-24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>2.申辦案件時間縮短程度 (60分)</p> <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	<p>54-60分</p> <p>48-54分</p> <p>42-48分</p> <p>36-42分</p>	<p>一、臨櫃案件：</p> <p>依據本處政風訪查問卷研析，義務人洽辦時間統計結果如后：</p> <p>98年度1-9月份調查表共計360份：15分鐘以內者287位、15-30分鐘者64位、30-45分鐘者7位、45-60分鐘者1位</p> <p>因此義務人洽辦時間平均為18.51分：$[(287人*15分)+(64人*30分)+(7人*45分)+(1人*60分)]/360人=18.51分。$</p> <p>較去年同期調查表共計248份；10分鐘以內者175位、10-20分鐘者66位、20-30分鐘者7位、</p> <p>因此義務人洽辦時間平均為13.23分：$[(175人*10分)+(66人*20分)+(7人*30分)]/248人=14.03分。$</p> <p>3、因此縮短等候或處理時間比例為-1.86% $[(18.50-14.03)/240=-1.86\%]$</p> <p>二、非臨櫃案件：</p> <p>1.義務人寄支票、匯票繳款：</p> <p>(1)本處收到義務人於桃園縣市金融機構辦理之支票及匯票後，約</p>	<p>1.「臨櫃案件」部分，98年義務人洽辦時間平均為18.50分，較去年同期義務人洽辦時間14.03分，雖然增加4.47分、比例為-1.86%，但於15分鐘內辦結者佔比例79.72%。</p> <p>2.「非臨櫃案件」部分，視狀況而定，約為1至5天。</p> <p>3.因此給予30分(詳附件1)。</p>
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																																																																								

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																																																												
		30	<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><input type="checkbox"/></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><input type="checkbox"/></td> <td>18% 以上</td> <td>30 分鐘以內</td> <td>2 天以內</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>15% 以上</td> <td>15 分鐘以內</td> <td>1 天以內</td> </tr> <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><input checked="" type="checkbox"/></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><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>15% 以上</td> <td>30 分鐘以內</td> <td>2 天以內</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>12% 以上</td> <td>15 分鐘以內</td> <td>1 天以內</td> </tr> <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><input type="checkbox"/></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><input type="checkbox"/></td> <td>12% 以上</td> <td>30 分鐘以內</td> <td>2 天以內</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>9% 以上</td> <td>15 分鐘以內</td> <td>1 天以內</td> </tr> </table> <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>	<input type="checkbox"/>	27% 以上	60 分鐘以上	5 天以上	<input type="checkbox"/>	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	<input type="checkbox"/>	18% 以上	30 分鐘以內	2 天以內	<input type="checkbox"/>	15% 以上	15 分鐘以內	1 天以內	<input checked="" type="checkbox"/>	24% 以上	60 分鐘以上	5 天以上	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	15% 以上	30 分鐘以內	2 天以內	<input checked="" type="checkbox"/>	12% 以上	15 分鐘以內	1 天以內	<input type="checkbox"/>	21% 以上	60 分鐘以上	5 天以上	<input type="checkbox"/>	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	<input type="checkbox"/>	12% 以上	30 分鐘以內	2 天以內	<input type="checkbox"/>	9% 以上	15 分鐘以內	1 天以內	30-36 分 24-30 分 1-24 分	<p>3 天 (須兌現) 始可知已繳款。</p> <p>(2) 如收到義務人於桃園縣市以外金融機構辦理之支票及匯票後，約 5 天 (須兌現) 始可知已繳款。</p> <p>2. 義務人至超商繳款：義務人若於繳款完成後立即將傳繳通知及收據傳真至本處，承辦人即可立即予以銷案；若無，可能需 5 天以上。</p>	
<input type="checkbox"/>	27% 以上	60 分鐘以上	5 天以上																																																															
<input type="checkbox"/>	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																																																															
<input type="checkbox"/>	18% 以上	30 分鐘以內	2 天以內																																																															
<input type="checkbox"/>	15% 以上	15 分鐘以內	1 天以內																																																															
<input checked="" type="checkbox"/>	24% 以上	60 分鐘以上	5 天以上																																																															
<input checked="" type="checkbox"/>	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																																																															
<input checked="" type="checkbox"/>	15% 以上	30 分鐘以內	2 天以內																																																															
<input checked="" type="checkbox"/>	12% 以上	15 分鐘以內	1 天以內																																																															
<input type="checkbox"/>	21% 以上	60 分鐘以上	5 天以上																																																															
<input type="checkbox"/>	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																																																															
<input type="checkbox"/>	12% 以上	30 分鐘以內	2 天以內																																																															
<input type="checkbox"/>	9% 以上	15 分鐘以內	1 天以內																																																															
		24	<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>1. 義務人繳款及申訴陳情皆無需檢付任何書證即可辦理。</p> <p>2. 辦理拍賣時，民眾只需攜帶身分證明文件。</p> <p>3. 執行案件除非常有必要外，義務人免繳書證謄本。</p>	<p>因機關承辦之業務，民眾只需攜帶簡易之身分證明文件、印章或委託書，因此民眾洽公是非常方便，故本項給予 24 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																																										
		28	<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 checked="" type="checkbox"/> 8% 以上</td> <td>1-25%</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> 7% 以上</td> <td>26-50%</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> 6% 以上</td> <td>51-75%</td> </tr> <tr> <td><input checked="" 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：上年度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 checked="" type="checkbox"/> 8% 以上	1-25%	<input checked="" type="checkbox"/> 7% 以上	26-50%	<input checked="" type="checkbox"/> 6% 以上	51-75%	<input checked="" 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%	24-30分 18-24分 12-18分 6-12分 1-6分	<p>1. 98年1-9月：</p> <p>(1) 收發文、健保電子債證、電子下單及支付總數分別為3,651、3,852、25及22件，合計7,550件。</p> <p>(2) 電子公文認證系統6,299件、電子下單25件及電子支付22件，合計6,346件。</p> <p>(3) 認證辦理之案件數佔所有申辦案件數的比例為84%。 (6,346/7,550×100% =84%)。</p> <p>2. 97年同期：</p> <p>(1) 收發文、健保電子債證、電子下單及支付總數分別為3,730、3,858、29及24件，合計7,641件。</p> <p>(2) 電子公文認證系統6,211件、電子下單29件及電子支付24件，合計6,264件。</p> <p>(3) 認證辦理之案件數佔所有申辦案件數的比例為82% (6,264/7,641×100% =82%)。</p> <p>3. 因此本年使用跨機關電子閘門認證辦理案件數較去年同期成長1% 【(6,346-6,264)/6,264×100% =1.31%】。</p>	98年1-9月認證辦理之案件數佔所有申辦案件數的比例為84%及使用跨機關電子閘門認證辦理案件數成長率為1.31%，因此給予28分。(詳附件7)
使用電子閘門認證辦理案件數成長率	級距標準																																															
<input checked="" type="checkbox"/> 8% 以上	1-25%																																															
<input checked="" type="checkbox"/> 7% 以上	26-50%																																															
<input checked="" type="checkbox"/> 6% 以上	51-75%																																															
<input checked="" 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%																																															

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
		32	<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 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。</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>	30-40 分 20-30 分 1-20 分	<p>1、於本處網站(頁) (http://www.tyy.moj.gov.tw/)及傳繳通知均提供承辦單位及電話，並且於服務場所及網站(頁)公告案件標準處理流程。</p> <p>2. 義務人至處後，服務台之駐衛警及志工等均會主動協助並告知義務人案件處理程序。</p>	已於本處網站及傳繳通知提供承辦單位及電話、服務場所及機關網站(頁)公布標準處理流程及義務人至處後，志工等會主動告知申請人處理程序，因此，給予 32 分。(詳附件 8、9)
		16	<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)。</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>(1) 提供案件主動通知及確認功能 (40 分)</p>	15-20 分 10-15 分 1-10 分	<p>1、義務人至本處時，可由承辦股、協辦人員及志工提供案件諮詢服務。</p> <p>2. 本處公文信封及網站(頁) (http://www.tyy.moj.gov.tw/)皆提供電話、地址及位置圖。</p> <p>3. 傳繳通知亦印有承辦股別之聯繫電話。</p>	已提供現場、電話及網路查詢，因此，給予 16 分。(詳附件 8)
					本處網站民意信箱及廉政信箱，或以書面形式申辦案件者，每日皆有專人	對於民意信箱、廉政信箱或以書面形式

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、顧客關係 (150分) 得分：	32	<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。</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) 民眾滿意度 (70分)</p> <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>	30-40分	<p>受理申辦，當收到申辦案件後，如有疑問時，會以電話(如留有電話號碼)聯繫詢問確認之，如無疑問時，立即會辦相關單位及陳核 鈞長知悉，處理完成後，會以電話或 E-mail 告知辦理情形。</p> <p>1、每年度辦理為民服務暨政風狀況問卷調查分析 1 次；每月亦辦理問卷調查研析各 1 次。</p> <p>2. 本年度民眾建議案及處理情形如下：</p> <p>(1) 洽公沒有停車位。 處理情形：本處停車不便，且係加強拖吊地區，請盡量搭乘公共交通工具前來，本處已列入自有辦供廳舍空間規劃項目參考。</p> <p>(2) 稅金因無錢繳納才遲延. 沒雪中送炭還加霜 (多罰 5 倍). 偷東西被抓也沒罰如此多. 合理嗎？</p>	<p>申辦案件者，每日皆有專人受理申辦，如有疑問時，會以電話聯繫詢問確認之，當完成後，亦會以電話、書面或 E-mail 告知辦理情形，因此，給予 32 分。(詳附件 10)</p> <p>1. 年度(1次)及 1-9 月(9次)皆有辦理服務滿意度分析共計 10 次(詳附件 11)。</p> <p>2. 本年度建議案皆即時處理，因此給予 32 分。</p>
		32	<p><input checked="" 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。</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。</p> <p><input 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。</p>	30-40分 20-30分 1-20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											
		27	<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>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> </tbody> </table>	服務滿意度成長率	級距標準	3% 以上	60-70%	2.5% 以上	71-80%	2% 以上	81-90%	1.5% 以上	91-99%	27-30分	<p>處理情形：經委婉告知有關上述情事涉及法規層級，屬桃園縣政府地方稅務局及財政部主管權責，可向該機關反應及建議改善。</p> <p>(3) 罰緩可否增加分期數並給予中小企業更多的照顧？</p> <p>處理情形：委婉告知可向執行股反應，執行官將視義務人執行金額與現況，並斟酌及考量後，如同意可依規定辦理分期繳納。</p> <p>(4) 中午未提供繳費服務。</p> <p>自 98 年 6 月 1 日起，本處推行中午不打烊，即將為民服務時間彈性調整：開始排定中午輪值收款。</p>	<p>依據本處政風訪查問卷調查研析，民眾對服務滿意度(承辦業務員服務態度)統計結果如后： 98年1-9月調查表共計360份；滿意者316位、普通者44位、不滿意者0位。 因此民眾對本處之服務滿意度為87.78% (316/360×100%=87.78%)</p>	<p>因本年度1-9月民眾對本處之服務滿意度較去年同期提昇3.73%以上，因此給予27分(詳附件1)。</p>
服務滿意度成長率	級距標準																
3% 以上	60-70%																
2.5% 以上	71-80%																
2% 以上	81-90%																
1.5% 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
			<input type="checkbox"/> 2.5% 以上 <input type="checkbox"/> 2% 以上 <input type="checkbox"/> 1.5% 以上 <input type="checkbox"/> 1% 以上	60-70% 71-80% 81-90% 91-99%	21-27 分	97 年同期調查表共計 370 份；滿意者 311 位、普通者 52 位、不滿意者 7 位。 因此民眾對本處之服務滿意度為 84.05% (311/370×100% =84.05%) 因此本年度 1-9 月民眾對本處之服務滿意度較去年同期提昇 3.73% 以上。
			<input type="checkbox"/> 2% 以上 <input type="checkbox"/> 1.5% 以上 <input type="checkbox"/> 1% 以上 <input type="checkbox"/> 0.5% 以上	60-70% 71-80% 81-90% 91-99%	15-21 分	
			<input type="checkbox"/> 0% (持平)	60-70% 71-80% 81-90% 91-99%	1-15 分	
			◎ 本項「級距標準」定義：上年度平均服務滿意度。			
		40	(二) 民眾意見處理有效性 (80 分) 1. 回應與改善程度 (80 分) (1) 設有民眾意見處理機制 (50 分) <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。 <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。 <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。	45-50 分 40-45 分 1-40 分	1. 本處訂定受理民眾抱怨處理程序要點及標準作業程序，並公佈於網站。 2. 民眾意見 (含新聞輿情) 有專人以書面會辦相關單位及其主管後陳核 鈞長，使其了解辦理情形。	本處已訂定受理民眾抱怨處理程序要點及標準作業程序、對於民眾意見 (含新聞輿情) 有專人以書面會辦相關單位及其主管並陳鈞長核閱，使其了解後續辦理情形，因此

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																																		
		24	<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 checked="" type="checkbox"/> 2.5% 以上</td> <td>60-70%</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> 2% 以上</td> <td>71-80%</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> 1.5% 以上</td> <td>81-90%</td> </tr> <tr> <td><input checked="" 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 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 checked="" type="checkbox"/> 2.5% 以上	60-70%	<input checked="" type="checkbox"/> 2% 以上	71-80%	<input checked="" type="checkbox"/> 1.5% 以上	81-90%	<input checked="" 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 type="checkbox"/> 0% (持平)	60-70%		71-80%		81-90%		91-99%	27-30分 21-27分 15-21分 1-15分	<p>1、98年1-9月份民眾陳請案件(包括來電反應、(電子)民意信箱、本人親自投訴等方式)共11件，因此處理時間平均為2.4日；相較於去年同期(6件、2日)，增加處理時間為20%。</p> <p>2.本處雖未針對意見處理進行滿意度調查，除客觀環境(法規等)不允許外，大都能於2.5日內處理完畢，減少民眾之抱怨並有效解決其問題。</p>	<p>給予40分(詳附件12)。</p> <p>因未辦理民眾意見處理滿意度之調查，但對於民眾陳請案件除客觀環境(法規、經費等)不允許外，大都能於2.5日內處理完畢，減少民眾之抱怨並有效解決其問題，因此給予24分(詳附件13)。</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 checked="" type="checkbox"/> 2.5% 以上	60-70%																																							
<input checked="" type="checkbox"/> 2% 以上	71-80%																																							
<input checked="" type="checkbox"/> 1.5% 以上	81-90%																																							
<input checked="" 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 type="checkbox"/> 0% (持平)	60-70%																																							
	71-80%																																							
	81-90%																																							
	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
貳、 資訊流通服務 (250 分) 得分：	一、 資訊提供及 檢索服務 (130 分) 得分：	27	<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。</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。</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。</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。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品。</p> <p><input type="checkbox"/> 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品。</p>	27-30 分 21-27 分 1-21 分	<p>1. 依據「政府資訊公開法」第 7 條規定，應公開 10 類政府資訊：</p> <p>(1) 本處除無第 7 條第 1 項第 7 及 9 款之政府相關資訊及並非第 10 款之合議制機關外，其於 7 類政府資訊 (第 7 條第 1 項第 1、2 款連結至法務部「主管法規系統」) 皆已 100% 公開於網站 (頁)。</p> <p>(2) 本處網站設有以「政府資訊公開」名稱之專區，非以「主動公開資訊」名稱之專區，其意義及功能皆相同。</p> <p>機關網站設有 15 類服務單元 (機關簡介、機關導覽、民眾申辦項目、為民服務、統計園地、政風園地、行政執行法規、電子公布欄、役男專區、政府資訊公開、相關網站連結、法務電子報、重大政策及就業資訊)、文章分享及 43 項次單元。</p>	<p>1. 本處除無第 7 條第 1 項第 7 及 9 款之政府相關資訊及並非第 10 款之合議制機關外，其於 7 類政府資訊皆已 100% 公開於網站 (頁)。</p> <p>2. 雖無以「主動公開資訊」名稱之專區，但設有以「政府資訊公開」名稱之專區，其意義及功能皆相同。(詳附件 14)</p> <p>機關網站已設有 15 類服務單元及 43 項次單元，對於機關公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品等資訊透明度應很高，因此給予 8 分。(唯無本處自行出版之出版品)</p>
		8				

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) 資訊內容有效性 (50 分) 1. 資訊服務正確程度 (50 分) (1) 資訊內容正確度 (30 分) 訂有網站 (頁) 資料定期更新規定並確實執行。	27-30 分	1. 依據法務部及所屬機關網站設置作業規範，網站資料依本處「網頁維護週期表」定期更新並確實執行。	依本處「網頁維護週期表」定期更新並確實執行及每月製作網頁維護更新紀錄單，以確保公布資訊的正確性，因此給予 30 分 (詳附件 15)
		30	<input checked="" type="checkbox"/> 資訊內容抽測正確件數達 14 件以上。 <input type="checkbox"/> 資訊內容抽測正確件數達 13 件。 <input type="checkbox"/> 資訊內容抽測正確件數達 12 件。	21-27 分	2. 每月製作網頁維護更新紀錄單，以確保公布資訊的正確性：1 至 9 月網頁更新計 104 次。	
		18	(2) 資訊連結正確度 (20 分) <input checked="" type="checkbox"/> 網站 (頁) 資訊連結正確件數達 14 件以上。 <input type="checkbox"/> 網站 (頁) 資訊連結正確件數達 13 件。 <input type="checkbox"/> 網站 (頁) 資訊連結正確件數達 12 件。	18-20 分 12-18 分 1-12 分	1. 本處網站首頁設置「檢索」服務，使民眾迅速搜尋瀏覽所需之資訊。 2. 建置資訊平台連結服務 71 處。	網站 (頁) 資訊連結正確件數達 71 件，因此給予 20 分 (詳附件 15)。
			(三) 資訊檢索完整性與便捷性 (40 分) 1. 分類檢索服務友善性 (40 分) (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)			
		30	<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。 <input type="checkbox"/> 機關資訊標示 90% 以上配合 MyEGov	25-30 分 20-25 分	經 Meta Data 檢測結果通過比例為 100% (如附件)。	經 Meta Data 檢測結果通過比例為 100%，因此給予 30 分 (詳附件 17)。

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：	3	<p>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><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。</p> <p>(2) 檢索服務便捷度 (10分)</p> <p><input 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。</p> <p><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1種進階檢索功能。</p> <p>(一) 線上服務量能擴展性 (80分)</p> <p>1. 線上服務項目擴增程度 (50分)</p> <p>(1) 線上服務項目數成長率 (30分)</p> <p>分數級距對照表：</p> <table border="1" data-bbox="573 1155 1093 1241"> <tr> <td>線上服務項目數成長率</td> <td>級距標準</td> </tr> </table>	線上服務項目數成長率	級距標準	<p>10-20分</p> <p>1-10分</p> <p>5-10分</p> <p>1-5分</p>	<p>只提供檢索，但並未提供功能說明、使用範例、資訊檢索建議進階檢索功能。</p> <p>1. 法務部及本處網站98年各提供3項及12項各類申(聲)請書表下載服務。</p> <p>97年同期則提供1項及9項各類申(聲)請書表下載。</p> <p>2. 本處網站自90年起即設有「民意信箱」及「廉政信箱」。</p> <p>3. 97.98年街有提供電子領標之線上服務項目。</p>	<p>因只提供檢索，並未提供功能說明、使用範例、資訊檢索建議進階檢索功能，因此給予3分（詳附件15）。</p> <p>因98年線上服務項目數較去年同期成長率為50%，因此給予27分（詳附件18）。</p>
線上服務項目數成長率	級距標準							

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
		27	<input checked="" type="checkbox"/> 27% 以上 <input checked="" type="checkbox"/> 24% 以上 <input checked="" type="checkbox"/> 21% 以上 <input checked="" type="checkbox"/> 18% 以上 <input checked="" type="checkbox"/> 15% 以上 <input checked="" type="checkbox"/> 12% 以上	1-10 項 11-20 項 21-30 項 31-40 項 41-50 項 51 項以上	27-30 分	4. 98 年線上服務項目數較去年同期成長率為 30%。 $(15 - 10) / 10 \times 100\% = 50\%$	
			<input type="checkbox"/> 24% 以上 <input type="checkbox"/> 21% 以上 <input type="checkbox"/> 18% 以上 <input type="checkbox"/> 15% 以上 <input type="checkbox"/> 12% 以上 <input type="checkbox"/> 9% 以上	1-10 項 11-20 項 21-30 項 31-40 項 41-50 項 51 項以上	21-27 分		
			<input type="checkbox"/> 21% 以上 <input type="checkbox"/> 18% 以上 <input type="checkbox"/> 15% 以上 <input type="checkbox"/> 12% 以上 <input type="checkbox"/> 9% 以上 <input type="checkbox"/> 6% 以上	1-10 項 11-20 項 21-30 項 31-40 項 41-50 項 51 項以上	15-21 分		
			<input type="checkbox"/> 18% 以上 <input type="checkbox"/> 15% 以上 <input type="checkbox"/> 12% 以上 <input type="checkbox"/> 9% 以上 <input type="checkbox"/> 6% 以上 <input type="checkbox"/> 3% 以上	1-10 項 11-20 項 21-30 項 31-40 項 41-50 項 51 項以上	1-15 分		
			◎本項「級距標準」定義：上年度機關提供線上服務項目總數。 ◎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				

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																		
			(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)。																					
		16	<p>(2) 線上服務推廣績效 (20 分)</p> <p>■ 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>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> </tbody> </table>	使用線上服務案件數成長率	級距標準	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	1-20 分	<p>線上服務項目置放於機關網站及電子公布欄。</p> <p>1. 民眾以電子郵件陳情及申訴等案件：98 年 1-9 月共 4 件，較去年同期 3 件增加 1 件。</p> <p>2. 98 年 1-9 月共有 4 件採購案，電子領標次數為 45 次，較去年同期 6 件採購案領標次數 40 次增加 5 次。</p> <p>3. 98 年 1-9 月線上服務件數為 49 件較去年同期 43 件增加 6 件，因此成長率為 13.95%。 【(49-43) / 43 * 100% = 13.95%】。</p>	<p>線上服務項目已置放於機關網站及電子公布欄，因此，給予 16 分。</p> <p>98 年 1-9 月線上服務件數為 49 件較去年同期 43 件增加 6 件，成長率為 13.95%。因此給予 12 分。(詳附件 13、18)</p>
使用線上服務案件數成長率	級距標準																							
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																							
		12		12-15 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																
			<input type="checkbox"/> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 15%;">10% 以上</td><td style="width: 15%;">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> </table>	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	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																					
			<input type="checkbox"/> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 15%;">9% 以上</td><td style="width: 15%;">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> </table>	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	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																					
			<input type="checkbox"/> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 15%;">8% 以上</td><td style="width: 15%;">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>	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	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																					
			◎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。																			

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
		16	<p>話、傳真辦理及取件等作法。</p> <p>■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。</p>	1-20 分	<p>午輪值收款。</p> <p>2. 服務地點延伸： (1) 自 97 年 6 月 1 日起，舉凡欠稅未滿 2 萬元之綜合所得稅、營業稅及地方稅款等均可於各地超商繳款。 (2) 由移送機關每日支援車輛 3 部並派員配合現場執行，義務人可在本處執行人員現場執行時當場繳款。 (3) 義務人來電洽詢，並提供電話聯繫及傳真繳款單據辦理銷案等服務。</p>	<p>服務樣態等均已推動實施及辦理，因此各給予 16 分（詳附件 20）。</p>
	16	<p>■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。</p>	1-20 分	<p>3. 服務項目改造： 本處派駐機關-北區健保局，於現場除可繳納欠費款項外，亦可辦理其他有關健保案件之開單、開卡等作業。</p>		
	16	<p>■其他創新服務樣態。</p>	1-20 分	<p>4. 服務方法創新： 現在民眾只要有讀卡機，即可在家中利用網路，透過自然人憑證認證機制，以個人身分證字號及執行案號，查詢其於全省各執行處目前所有欠繳案件之進行及繳款情形，對於健保案件繳款部分，可再以超連結方式連結健保局的電子付費交易網頁進行繳款程序，提昇民眾繳款的便利性。</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
		12	(二) 服務措施延續性 (30 分) ■ 創意服務措施是否成為機關標準服務並有標準作業流程。	1-15 分	5. 其他創新服務樣態： 本處動產及不動產集中拍賣時間為每月之第二、四週之星期三下午 3：30。 1. 「服務時間彈性調整」：如提供中午不打烊服務。 「服務地點延伸」：如超商繳款與義務人現場繳款並提供電話聯繫及傳真等。 「服務項目改造」：健保局派駐機關駐處人員，除可繳納欠款外，亦可辦理其他健保開卡等相關業務。 「服務方法創新」：如電子付費等。 「其他創新服務樣態」：集中辦理動產及不動產拍賣時間。	創意服務措施已成為機關標準服務，且部分措施並有標準作業流程，因此給予 12 分。
		12	■ 創意服務措施是否持續檢討改善。	1-15 分	故以上 5 方面創意服務措施已成為機關之標準服務。 2. 創意服務措施將持續檢討改善，使其更符合民眾實際的需求。	將持續檢討改善創意服務措施，使其更符合民眾實際的需求，因此給予 12 分。
		18	(三) 服務措施執行方法效能性 (20 分)	1-20 分	1. 各項服務措施均以符合義務人實	因各項服務措施均以符合義務人實際

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>際的需求及便利性為考量，故能發揮其效能性。</p> <p>2. 不定期與各移送機關辦理業務協調會與說明會，直接面對面溝通、解決執行業務之相關問題，以提高執行效率。</p> <p>3. 適時辦理員工及協辦人員之在職訓練，以提升執行效率。</p>	<p>的需求及便利性為考量，故能發揮其效能性。且不定期與各移送機關舉辦業務協調會與說明會，並適時辦理員工及協辦人員之在職訓練，因此給予 18 分(詳附件 21)。</p>

總分：791 分