

考核項目及考核單位	配分及得分	檢 查 內 容	考 核 結 果	細 項 配 分	紀錄事項(改進建議及可供參考之特殊事項)	注意事 項 及備註
		(八)是否定期公開表彰服務績優人員? 1 由本機關實施 2 由上級主管機關實施	是 否	10 分 5 分		
二、 主管參與提升為民服務情形	配分： 90 分 得分：	(一)是否設置「首長信箱」並能具體答復民眾詢問事項? (二)機關首長的服務理念是否明確並能傳遞至機關工作人員? 具體作法為何? 1 明訂服務願景並公告周知 2 透過業務會議傳達 3 有計畫地在非業務會議場合，與同仁溝通(例如午餐約會等) 4 利用一般聯誼活動與同仁溝通 (三)主管是否有其他參與提升服務品質之作為? 1 採行走動式管理 2 參與服務台輪值 3 調解民眾爭議及申訴 4 媒體訪談，主動宣導 5 其他激勵士氣作為	是 否 是 否 是 否	10 分 10 分 5 分 10 分 5 分 10 分 10 分 10 分 10 分 10 分		
三、 民眾抱怨及建議之處理	配分： 110 分 得分：	(一)是否訂定民眾抱怨處理程序(陳情案件處理規定及程序)?	是 否	10 分		各項考核項目均請受考核機關於現

考核項目 及考核單位	配分 及得分	檢 查 內 容	考 核 結 果	細 項 配 分	紀錄事項(改 進建議及可 供參考之特 殊事項)	注意事 項 及備註
		<p>(二) 與民間企業或團體合作，提供為民服務情形。</p> <p>1 與民間、團體合作辦理宣導活動、服務事項等。</p> <p>2 運用企業、團體服務據點，協助提供本機關服務事項。</p> <p>3 企業、團體派駐本機關，協助提供本機關服務事項。</p> <p>(三) 各項合作服務事項，均辦理教育訓練。</p> <p>(四) 各項合作服務事項，訂有相關規範或工作手冊，俾資遵循。</p> <p>(五) 有相關之宣導，使民眾知悉利用合作服務措施。</p> <p>(六) 運用社會資源及人力，輔導處理公共服務事項。</p> <p>1 志工、專業團體協助諮詢及服務事項。</p> <p>2 參與社區活動、宣導機關服務。</p> <p>(七) 目前正規劃其他合作服務措施。</p>	<p>是否</p> <p>是否</p> <p>是否</p> <p>是否</p> <p>是否</p> <p>是否</p> <p>是否</p> <p>是否</p>	<p>10 分</p> <p>10 分</p> <p>10 分</p> <p>5 分</p> <p>5 分</p> <p>10 分</p> <p>10 分</p> <p>10 分</p> <p>加 10 分</p>		

考核項目 及考核單位	配分 及得分	檢 查 內 容	考 核 結 果	細 項 配 分	紀錄事項(改 進建議及可 供參考之特 殊事項)	注意事 項 及備註
六、機關網頁建置	配分： 90分 得分：	<p>(一)是否建置機關網頁，提供服務？</p> <p>1 由本機關建置獨立網頁，提供本機關服務事項</p> <p>2 由上級機關統一建置網頁</p> <p>(二)針對一般民眾需求，機關網頁是否提供下列服務：</p> <p>1 提供機關願景及所屬單位業務介紹</p> <p>2 提供機關最新消息、公告事項或活動</p> <p>3 提供主管業務常見問答集(FAQ)</p> <p>4 提供機關服務時間、地點、聯絡電話、傳真或電子郵件信箱</p> <p>5 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)</p> <p>6 設置電子民意信箱(或首長信箱)處理民眾抱怨案件</p> <p>7 說明電子信箱民眾抱怨案件之處理程序</p> <p>8 提供申請書表下載或列印功能</p>	<p>是 否</p> <p>是 否</p>	<p>10分</p> <p>5分</p> <p>10分</p> <p>10分</p> <p>10分</p> <p>10分</p> <p>10分</p> <p>10分</p> <p>10分</p>		<p>第 (一) (二)項 請上網 查詢。</p>

考核項目 及考核單位	配分 及得分	檢 查 內 容	考 核 結 果	細 項 配 分	紀錄事項(改 進建議及可 供參考之特 殊事項)	注意事 項 及備註
七、遠距及 資訊化 服務措 施	配分： 100分 得分：	<p>(一) 提供遠距服務作法：【複選】</p> <p>1 接受民眾通信申辦(服務)案件 10分</p> <p>2 接受民眾電話申辦(服務)案件 10分</p> <p>3 接受民眾傳真申辦(服務)案件 10分</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 機關網頁連結。 4分</p> <p>2 活動訊息及新聞發布提供。 3分</p> <p>3 連結電子信箱。 3分</p> <p>4 連結申請書表下載或列印功能。 3分</p> <p>5 連結民眾線上預約、申辦或登錄。 3分</p> <p>6 連結線上申辦案件進度查詢。 2分</p> <p>7 連結線申辦案件取件通知。 2分</p> <p>(三) 機關業務(包括櫃台服務)電腦化作業情形。</p> <p>1 全部使用電腦作業。 10分</p> <p>2 7至8成使用電腦作業。 8分</p> <p>3 5成至6成使用電腦作業。 6分</p> <p>4 5成以下使用電腦作業。 3分</p> <p>(四) 申辦服務，單一窗口化作業情形：</p> <p>1 各項申辦案件(服</p>	<p>是否</p> <p>是否</p> <p>是否</p> <p>是否</p>	<p>10分</p> <p>10分</p> <p>10分</p> <p>4分</p> <p>3分</p> <p>3分</p> <p>3分</p> <p>3分</p> <p>2分</p> <p>2分</p> <p>10分</p> <p>8分</p> <p>6分</p> <p>3分</p> <p>30分</p>		

考核項目 及考核單位	配分 及得分	檢 查 內 容	考核 結果	細項配 分	紀錄事項(改 進建議及可 供參考之特 殊事項)	注意事 項 及備註
		<p>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。</p> <p>2 部分申辦案件(服 務事項)以全功能 方式受理。</p> <p>3 部分櫃台能受理一 種以上申辦事項。</p> <p>(五)採取民眾資料隱 私保護措施。</p> <p>1 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 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> <p>(六)其他運用科技提 升服務品質之作 法。</p> <p>1 設置電子字幕(如 跑馬燈)。</p> <p>(七)網際網路連線, 受理線上申辦案件 (服務事項)。</p>	<p>是 否</p> <p>是 否</p>	<p>20 分</p> <p>10 分</p> <p>5 分</p> <p>5 分</p> <p>加 10 分</p> <p>加 10 分</p>		

考核項目及考核單位	配分及得分	檢 查 內 容	考核結果	細項配分	紀錄事項(改進建議及可供參考之特殊事項)	注意事項及備註
貳、廳所服務類:(總分 680 分)						
一、服務場所內外環境維護	配分： 80 分 得分：	(一)室內環境整潔、光線、綠(美)化情形。	是 否	20 分		
		(二)室內環境整潔、汽機車停放位置之規劃情形。	是 否	20 分		
		(三)盥洗室、飲水設備清潔衛生情形。	是 否	20 分		
		(四)盥洗室是否設有置物架、掛鉤及衛生紙。	是 否	20 分		
二、服務台(或其他替代措施)之設置及運作	配分： 60 分 得分：	(一)是否依場地或實際需要規劃設置服務台。(*對服務場所空間或人數有限之機關，服務台並非必要設施。)	是 否	20 分		
		(二)服務台人員是否嫻熟各項申請書表代書及諮詢工作。	是 否	20 分		
		(三)服務台人員是否主動積極服務、導引民眾。	是 否	20 分		

考核項目及考核單位	配分及得分	檢 查 內 容	考核結果	細項配分	紀錄事項(改進建議及可供參考之特殊事項)	注意事項及備註
三、櫃台(窗口)服務	配分：180分 得分：	(一)服務場所導引標示是否明確，動線符合民眾方便性。 (二)各櫃台編號、服務項目標示是否明確。 (三)申辦案件須知、時限、流程標示、所需費用是否明確、清晰。 (四)各類標示是否規劃整齊、字體清晰。 (五)上下班時間或申辦案件時間標示是否明確。 (六)申辦案件作業時間是否符合所訂時限。 (七)民眾等候時間是否得宜：(無民眾申辦情形，本項不予計分) (八)是否編訂及更新工作手冊。 (九)是否公開及宣導申辦案件(服務項目)注意事項。	是 否 是 否 是 否 是 否 是 否 是 否	20分 20分 20分 20分 20分 20分 20分 20分 20分		
四、提供民眾服務設施	配分：40分 得分：	(一)民眾書寫桌椅文具等是否齊備，及是否提供電話、影印設備、老花眼鏡。 (二)是否設有民眾休息、等候座椅、並提供民眾書報、雜誌、飲水。	是 否 是 否	20分 20分		

考核項目及考核單位	配分及得分	檢 查 內 容	考 核 結 果	細項配分	紀錄事項(改進建議及可供參考之特殊事項)	注意事項及備註
五、服務證配戴及櫃台名牌放置	配分：60分 得分：	(一)工作人員是否均配戴識別證。 (二)服務台、櫃檯是否均標示工作人員名牌。 (三)工作人員服裝儀容是否合宜。	是 否 是 否 是 否	20分 20分 20分		
六、工作人員服務態度及服務效率	配分：80分 得分：	(一)工作人員服務態度是否和藹、有禮。 (二)工作人員答復詢問是否熱忱、盡責。 (三)工作人員受(處)理案件是否快速有效率。 (四)工作人員服勤狀況是否良好，未因看報、飲食、聊天而怠慢民眾。	是 否 是 否 是 否	20分 20分 20分 20分		
七、政令宣導資料	配分：80分 得分：	(一)宣導資料放置位置是否適中、明顯。 (二)宣導資料是否分類依序置放。 (三)宣導資料內容是否符合時宜及顯示重點。 (四)提供閱覽、查詢資料是否清晰、明確。	是 否 是 否 是 否	20分 20分 20分 20分		
八、電話禮貌測試	配分：100分 得分：	每年至少測試兩次，測試項目詳電話禮貌測試紀錄表。	以本局電話禮貌測試紀錄表為主			
總得分 (總分 1350)						