

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>狀、聲請點交不動產狀、陳報狀等 14 種，相關書表，朝簡單明瞭設計。</p> <p>(4)檔案運用各類書表置於服務台提供民眾使用，並建置在機關網站。計為檔案應用申請書、委任書及切結書等 3 種，並提供不同格式及範例便利民眾使用，相關書表，朝簡單明瞭設計。</p> <p>(5)服務台提供本分署業務簡介摺頁機關簡介、分期繳納、洽公資訊及檔案運用申請等四種，並提供上級及相關機關宣導摺頁。</p> <p>(6)服務台提供「移送機關洽公資訊表」1 種，提供轉介服務。</p> <p>(7)服務台建置「回答民眾問題集」，供服務台人員正確回答民眾之提問。</p> <p>(8)查封拍賣室建置「查封標的拍賣時間及地點」告示牌。</p> <p>(9)網站建置民眾報怨申訴或陳情案件處理流程圖、義務人現場繳款作業流程圖、聲明異議處理流程圖、移送機關移送案件之審查流程圖等。</p> <p>(10)設 LED 電子看板跑馬燈，每日由專人辦理資料更新、隨時提供相關服務或政令宣導。</p> <p>(11)各科室業務承辦人員依據「本分署 sop 標準作業流程實施計畫」，製作標準作業流程，提升本分署各項業務處理流程一致性及正確性，以提高效能服務，</p>	<p>秘書室、人事室、政風室、統計室</p> <p>統計室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室、統計室</p>	<p>參酌機關為民服務問卷調查數據，配合實地訪查為民服務場所。</p> <p>檢查機關網站資訊。</p> <p>依本署每月電話禮貌測試結果評分為原則。</p> <p>檢查機關網站資訊。</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>並完成編印各科室標準流程作業手冊。</p> <p>(12)為達便民資訊公開透明化，於為民服務中心設置中英文雙語標示服務流程圖、詢問室設置「拘提留置及管收作業流程圖」，便利民眾辦理業務時了解相關流程；另於拍賣室增設「不動產強制執行流程圖」，俾利民眾瀏覽。</p>			
		36	<p>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。</p>	1~40分		
		28	<p>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。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>服務人員回應問題正確率達 90% 以上。</p> <p><input type="checkbox"/>服務人員回應問題正確率達 85% 以上。</p> <p><input type="checkbox"/>服務人員回應問題正確率達 80% 以上。</p> <p><input type="checkbox"/>服務人員回應問題正確率達 75% 以上。</p> <p><input type="checkbox"/>服務人員回應問題正確率達 70% 以上。</p>	<p>26~30分</p> <p>21~25分</p> <p>16~20分</p> <p>11~15分</p> <p>1~10分</p>	<p>統計室</p> <p>業務組、秘書室、人事室、政風室、統計室</p>	
	(二) 服務友善 (100分) 得分：84		<p>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</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
		21	明度。 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	秘書室 秘書室	參酌機關提供之相關佐證資料。
		17	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		參酌機關提供之相關佐證資料。
		26	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	秘書室	參酌機關提供之相關佐證資料。
		20 8	4. 服務資訊透明度(30分) (1) 資訊公開(10分) 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。	1~10分	秘書室	

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
		7	(2) 資料開放(10分) 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。	1~10分	業務組、秘書室	參酌機關提供之相關佐證資料。
		5	(3) 案件查詢管道(10分) <input type="checkbox"/> 提供現場、電話、網路及其他方式（如APP或QR Code等）。 <input checked="" type="checkbox"/> 提供現場、電話及網路查詢。 <input type="checkbox"/> 提供現場查詢。	7~10分	業務組、秘書室	參酌機關提供之相關佐證資料。
			1. 現場查詢服務：臨櫃查詢、利用便民服務中心公眾電腦查詢、公告欄查詢拍、變賣及公示送達資料。	4~6分	業務組、秘書室	
			2. 電話查詢服務：傳繳通知單或執行命令中載有承辦單位之電話及股別，便利民眾透過電話查詢，且受理申請案件後，若有疑義或需補正之情形，承辦股別均主動電話通知義務人並說明案件處理程序。	1~3分	業務組、秘書室	
			3. 網路查詢服務：民眾可透過自然人憑證查詢健保案件。			
			4. 視訊查詢服務：本分署在善化、官田、白河、鹽水、六甲、下營及大內等偏遠地區設有「視訊諮詢服務」。			
			5. 為民服務中心提供 iTaiwan 無線網路，可供民眾即時線上查詢。			

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：262	(一) 服務便捷 (100分) 得分：87	28	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)	1~30分	秘書室、人事室、政風室、統計室	參酌機關為民服務 問卷調查數據，配合 實地訪查。
					秘書室、人事室、政風室、統計室	
					秘書室、人事室、政風室、統計室	
					秘書室、人事室、政風室、統計室	
	(二) 服務可近性 (100分) 得分：82	25	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)	1~30分	秘書室、人事室、政風室、統計室	
					秘書室、人事室、政風室、統計室	
					秘書室、人事室、政風室、統計室	
					秘書室、人事室、政風室、統計室	
		26	1.建置單一窗口整合服務	1~30分		
		26	2.減除申辦案件需檢附之書表謄本	1~30分		
		26	3.開發線上申辦或跨平台通用服務	1~30分		
		7	4.其他服務作法	1~10分		
		25	1.客製化服務	1~30分		
		26	2.專人全程服務	1~30分		
		25	3.主動服務	1~30分		
		6	4.其他服務作法	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
三、 服務量能 (200分) 得分：	(三) 服務成長與 優化 (100分) 得分：93	46	<p>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)</p> <p>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。</p>	1~50分	秘書室	參酌機關提供之相關佐證資料。
		47	<p>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。</p>	1~50分	政風室、秘書室	參酌機關提供之相關佐證資料。
	46	<p>1. 機關運用多元管道蒐集機關成員意見(50分)</p> <p>(1) 參與查封標的之拍賣投標免事先申請。 (2) 分期繳納申請書由服務台提供或自本分署網站自行列印。 (3) 分期繳納得以言詞申請當事人免另填寫書表。 (4) 擔保人得以言詞申請擔保，免填寫書表。 (5) 網站建置各式申請書狀可自行取用免申請 (6) 當事人查詢本身欠稅內容，經確認身分不涉及個人資料保護問題後，當事人免填寫</p>	1~50分	秘書室 秘書室		

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
		44	<p>申請書表。</p> <p>(7)民眾只需持本分署所寄發之「傳繳通知書」，即可至指定之金融機構或超商辦理繳款作業。</p> <p>(8)民眾申訴陳情皆無需檢附任何書證，本分署均立即受理。</p> <p>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)</p> <p>(1)領取招標文件： 廠商無需檢附任何書證謄本，即可至本分署領取招標文件，或利用中華電信網路平台下載招標文件。</p> <p>(2)開標：廠商如無法參加開標時，只需依所定時間前將投標文件寄至本分署亦可參與。</p> <p>(3)簽約：廠商得標後，負責人只需帶公司及負責人印章至本分署簽約</p> <p>(4)單一窗口專責查詢系統：免檢附相關書證資料供執行人員查詢義務人之刑案、健保、稅務、工商電子、高額壽險、票據信用、商工行政、地政、入出境、戶役政、公路監理、營利事業關係人查詢等相關資料。</p> <p>(5)採購利用共同供應契約採購平台，向廠商以電子下單採購，及電子支付。</p> <p>(6)員工加班費申請單，改採以組室為單位合併申請，由人事室統一製表，減少紙張消</p>	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
			<p>耗，並提昇作業效率，減少申請人個人填表申請及公文會辦作業。</p> <p>(7)業務會議紀錄，均上網公告，無須影印，以符環保要求達節能減紙。</p> <p>(8)各機關來文有應傳會週知者，在會議中宣導或公布於內部網站，或以電子郵件寄給同仁閱覽週知，以符節能環保要求。</p> <p>(9)員工請假及申請物品由網路申請，減少紙張消耗，並提昇作業效率。</p> <p>(10)107年8月起改以郵簡機製作傳繳通知單，大幅減少人力折裝及信封成本之作業時間，增加作業效率藉以提升徵起率。108年上半年平均每月改以郵簡製作約3萬2,952件，較107年每月平均增加9,975件。</p> <p>(11)109年因應大量傳繳通知及各類公文用印部分增設關防套印功能，以節省人工用印的時間及人力並簡化公文流程；提昇公文處理效率。</p>			
	(二) 服務精進機制(100分) 得分：87	44	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)	1~50分		
		43	<p>■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。</p> <p>■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</p>	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：175	(一) 服務滿意情形(100分) 得分：86	19	<p>續運轉。</p> <p>1. 洽公環境適切程度（20分）</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達 85% 以上。</p> <p><input 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 65% 以上。</p>	16~20分 11~15分 1~10分		
		18	<p>2. 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 85% 以上。</p> <p><input type="checkbox"/> 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 75% 以上。</p> <p><input type="checkbox"/> 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 65% 以上。</p>	16~20分 11~15分 1~10分		
		17	<p>3. 洽公服務專業性滿意度（20分）</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 民眾對於洽公服務專業性的滿意度達 85% 以上。</p> <p><input type="checkbox"/> 民眾對於洽公服務專業性的滿意度達 75% 以上。</p> <p><input type="checkbox"/> 民眾對於洽公服務專業性的滿意度達 65% 以上。</p>	16~20分 11~15分 1~10分		
		16	<p>4. 洽公服務措施滿意度（20分）</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 民眾對於洽公服務措施的滿意度達 85% 以上。</p>	16~20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
			<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。 5. 內部同仁滿意度（20 分） <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。	11~15 分 1~10 分 16~20 分 11~15 分 1~10 分		
	(二) 意見回應處理情形 (100 分) 得分：89	22 22 22 23	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) 1. 民眾意見回應處理機制 2. 民眾意見回應處理情形 3. 陳情案件處理滿意度調查 4. 陳情案件檢討改善情形	1~25 分 1~25 分 1~25 分 1~25 分		
整體評核構面 開放創新 (100 分) 得分：91	(一) 開放參與 (50 分) 得分：46	46	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)	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
	(二) 創新性 (50分) 得分：45	45	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)	1~50分		