

高雄市政府地政局各地政事務所提升服務品質測試及查核評分表

構面 1：優質便民服務(600 分)						
評核項目	評核指標	檢核項目	查核內容	查核結果	得分	備註
服務流程 (280)	服務流程 便捷性 (180)	1. 單一窗口 服務情形 (60) 2. 申辦案件 縮短情形及 流程簡化比 較 (60) 3. 申辦人檢 附書證謄本 便利度等種 類 (30)	1.1 是否單一窗口全程處理 (30)。 1.2 單一窗口服務全功能比例 在 40%以上 (30)。 2.1 案件處理時間縮短 (20)。 2.2 案件流程簡化情形 (20)。 2.3 時間縮短及流程簡化比較 (20)。 3.1 申辦人檢附之各類紙本書 表、證件、謄本明顯減少 (10)。 3.2 是否提供一次補件告知 單，以利減少申請人補件次數 (10)。 3.3 機關辦理案件過程採用電 子謄本認證比例增加 (10)。 4.1 是否使用跨機關電子閘門 認證辦理案件 (15)。 4.2 使用跨機關電子閘門認證 辦理案件數成長比例增加 (15)。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>		

	<p>服務流程 透明度 (100)</p>	<p>1. 案件處理 流程查詢公 開程度 (60)</p> <p>2. 案件處理 流程主動回 應程度 (40)</p>	<p>1.1 案件處理查詢管道是否足 夠且暢通 (電話、網路、現場 查詢及其他方式) (40)。</p> <p>1.2 是否提供案件承辦人員、標 準處理程序及辦理時限等訊 息 (20)。</p> <p>2.1 提供案件主動通知及確認 功能 (20)。</p> <p>2.2 查詢回應處理時效, 及是否 建立逾期處理告知機制 (20)。</p>	<p>是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/></p>		
<p>機關形象 (170)</p>	<p>服務場所 便利性 (50)</p>	<p>1. 洽公環境 適切程度 (25)</p> <p>2. 服務設施 合宜程度 (25)</p>	<p>1.1 機關內外環境規劃具特色 並符合民眾需求 (9)。</p> <p>1.2 服務標示及方向引導 (含 雙語標示) 清楚及正確 (8)。</p> <p>1.3 申辦動線規劃妥適並符合 民眾使用習慣 (8)。</p> <p>2.1 各項設備安全並定期檢測 維護 (9)。</p> <p>2.2 各種申辦書表 (含範例)、 文具等文件設施完備並符合需 求 (8)。</p> <p>2.3 無障礙設施完善 (8)。</p>	<p>是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/></p>		
	<p>服務行為 友善性與 專業性 (90)</p>	<p>1. 服務親和 程度 (20)</p>	<p>1.1 服務禮貌運動推動情形 (10)。</p> <p>1.2 現場主動協助引導民眾 (10)。</p>	<p>是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/></p> <p>是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/></p>		

		2. 電話禮貌測試績效 (20)	2.1 加強電話服務禮貌訓練 (10)。 2.2 不定期辦理電話禮貌測試 (10)。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>		
		3. 服務可勝任程度 (50)	3.1 服務人員專業知識、法令、服務禮儀再教育 (含法規及業務) (25)。 3.2 服務人員能精準回答問題，主動且正確地提供與問題有關的資訊與詢問民眾 (含法規及業務) (25)。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>		
	服務行銷 有效性 (30)	施政宣導績效 (30)	1.1 多元化施政宣導管道 (15) 1.2 結合企業、團體、社區等資源進行宣導 (15)。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>		
顧客關係 (150)	民眾滿意 度 (80)	1. 服務滿意度趨勢分析及檢討 (40) 2. 服務滿意度成長率 (40)	1.1 定期完整辦理服務滿意度調查 (20)。 1.2 辦理服務滿意度趨勢分析及檢討 (20)。 2.1 服務滿意度提升 (20)。 2.2 服務滿意度成長率 1.5% 以上 (20)。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>		
	民眾意見 處理有效 性 (70)	1. 設有民眾意見處理機制 (50)	1.1 設有民眾意見及抱怨處理機制 (12)。 1.2 民眾意見及抱怨處理時間縮短 (13)。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>		

			1.3 民眾意見及抱怨處理滿意度提升 1.5% (13)。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>		
			1.4 提供後續追蹤處理 (12)。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>		
		2. 新聞輿情回應機制 (20)	2.1 設有新聞輿情回應機制 (10)。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>		
			2.2 新聞輿情回應時間縮短 (10)。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>		

構面 2：資訊流通服務(200 分)						
評核項目	評核指標	檢核項目	查核內容	查核結果	得分	備註
資訊提供及檢索服務 (100)	資訊公開適切性與內容有效性 (50)	1. 公開法令、政策及服務資訊程度 (20)	1.1 民眾能知悉機關之組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號 (4)。 1.2 公開機關之服務相關法律、命令及地方自治法規 (4)。 1.3 公開機關之施政計畫、業務統計、預(決)算書及研究報告 (4)。 1.4 公開方式以登載機關網站(頁)為主；應設置「主動公開資訊」專區 (4)。 1.5 相關公開資料內容應回溯至民國 96 年 (4)。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>		

		<p>2. 服務措施及出版品資訊周知度 (10)</p> <p>2.1 公開機關服務措施、及其他重要資訊項目達一種以上 (2)。</p> <p>2.2 常見問答集 (FAQ) (2)。</p> <p>2.3 機關活動訊息 (3)。</p> <p>2.4 機關文宣品 (如宣導手冊、為民服務白皮書) 及出版品 (3)。</p>	<p>是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/></p>		
		<p>3. 資訊內容正確程度 (20)</p> <p>3.1 網站資訊內容定期更新 (7)。</p> <p>3.2 網站資訊內容正確率 (7)。</p> <p>3.3 所有資料的網站 (頁) 超連結皆有效且正確，引用資料標明來源出處 (6)。</p>	<p>是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/></p> <p>是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/></p> <p>是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/></p>		
資訊檢索完整性與便捷性 (50)	<p>1. 分類檢索服務建置情形：(20)</p> <p>2. 檢索服務操作友善程度 (30)</p>	<p>1.1 機關網站資訊配合電子化政府入口網 MyEGov 提供主題、施政與服務 3 種分類檢索 (10)。</p> <p>1.2 機關網站資訊標示符合詮釋資料及分類檢索規範 (10)。</p> <p>2.1 提供檢索功能說明、檢索功能使用範例，及找不到資訊時的建議 (10)。</p> <p>2.2 檢索結果依相似程度、時間、主題等方式排列 (10)</p> <p>2.3 檢索及互動功能簡單易用。(10)。</p>	<p>是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/></p>		

<p>線上服務及電子參與 (100)</p>	<p>1. 線上服務量能擴展性 (50)</p>	<p>1. 線上服務項目成長率 (20)</p> <p>2. 線上服務行銷推廣績效及創新作為 (10)</p> <p>3. 使用線上服務案件數成長率 (10)</p> <p>4. 電子表單簡化績效 (10)</p>	<p>1.1 機關提供線上申辦項目數及成長率 (10)。</p> <p>1.2 機關提供線上申辦項目數占機關業務項目比例及成長率 (10)。</p> <p>2.1 能透過推廣使民眾知悉線上服務訊息 (5)。</p> <p>2.2 線上服務創新情形 (5)。</p> <p>3.1 使用線上申辦案件數及成長率 (5)。</p> <p>3.2 線上申辦案件品質 (含提供電子表單下載正確性、申辦網站連結正確性) 及滿意度成長率 (5)。</p> <p>4.1 提出電子表單簡化建議或執行 (5)。</p> <p>4.2 對電子表單進行表單管理 (5)。</p>	<p>是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/></p>		
	<p>2. 電子參與多樣性 (50)</p>	<p>電子參與程度及回應機制 (50)</p>	<p>1.1 提供民眾意見反映區 (留言板) (15)。</p> <p>1.2 提供民眾討論或專業論壇 (10)。</p> <p>1.3 提供網路投票及民意調查 (15)。</p> <p>1.4 電子參與方式有互動機制及回應 (10)。</p>	<p>是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/></p>		

	<p>2. 服務措施延續性及標竿學習效益 (40)</p> <p>3. 服務措施執行方法效能性 (30)</p>	<p>彰因素並擬定改造作為，例如推動行政流程簡化、公文全程電子化，強化內部控管，提升行政效能與服務品質 (40)。</p> <p>1.3 其他創新樣態 (10)。</p> <p>2.1 創意的服務措施是否成為機關標準服務作業流程 (15)。</p> <p>2.2 創意服務措施是否持續檢討改善 (15)。</p> <p>2.3 創意服務措施提供作為其他機關標竿學習效益與擴散效果 (10)。</p> <p>3.1 考量使用該項創意服務之人數及受益程度是否與所需成本相當 (15)。</p> <p>3.2 若不符合成本效益，但是否仍在政府有責的前提下，做為服務策略的例外原則 (15)。</p>	<p>是<input type="checkbox"/> 否<input type="checkbox"/></p>		
--	--	--	---	--	--

查核意見與建議： _____
