

檔 號：

保存年限：

## 國立成功大學秘書室 函

機關地址：701臺南市大學路1號  
聯絡方式：趙婉玲(06)2757575轉50030  
電子信箱：winnie@mail.ncku.edu.tw  
傳 真：(06)2368660



### 受文者：

發文日期：中華民國105年3月8日  
發文字號：成大秘字第105A100051號  
速別：普通件  
密等及解密條件或保密期限：  
附件：如文

主旨：有關增訂本校各單位共同項目分層負責明細表之公文類，如說明二，請配合辦理。並請澈底釐清、檢討貴單位之分層負責工作項目，以簡化作業流程，請查照並轉知所屬。

### 說明：

- 一、依據「文書處理手冊」、「教育部105年度提升服務品質實施計畫」及本室105年3月4日奉核簽呈（如附件1）辦理。
- 二、為簡化作業流程，及賦予各單位適當權責，以提升整體行政運作效能。增訂各單位共同項目分層負責明細表之公文類，說明如下：

#### （一）有關會議：

1、開會通知單：由主席核定。例外情形如下：

- （1）主席為第一層機關首長者，如屬各單位例行性會議之通知，授權第二層決行，並依業務職掌分列於各單位分層負責明細表。
- （2）主席為非第一、二層主管者，行政單位由第二層主管核定。學術、研究單位得由一級主管另行授權。

又，校內會議原則上發單位之開會通知單。

2、會議紀錄：由主席核定。如有明文規定須陳請校長核可或特殊狀況（如係代理校長擔任主席），應於簽中載明。會議決議事項，需請示者，應於簽內敘明該等

事項，加會相關單位，並以會議紀錄為附件。

(二)他機關一般性來文或公告轉知：

1、原則上授權由第二層決行。(各單位得依案件性質，再予授權。)

2、擬送第一層決行者，需經一級主管核閱。

(三)依經第一層核定簽案辦擬之函稿：案件奉第一層核可後，依核定內容擬稿(含檢送已奉核之相關資料)，授權由第二層代判。

(四)通知校內單位函：

1、原則上發單位函。

2、擬發校函者，授權由第二層決行。

3、擬送第一層決行者，請註明緣由，並需經一級主管核閱。

三、前項授權項目，自校長核可日起實施，後續將增訂至本校分層負責明細表。

四、請貴單位參照「文書處理手冊」(<http://doc.secr.ncku.edu.tw/ezfiles/71/1071/img/2351/173658014.pdf>)、「教育部105年度提升服務品質實施計畫」(附件2)等，澈底釐清、檢討分層負責工作項目，以簡化作業流程；本室今(105)年亦將邀集各單位討論。

正本：全校一、二級單位(以電子郵件分送)

副本：本室行政組

檔 號：105/0199/2

保存年限：3

密 等：

## 簽 於 秘書室

主旨：有關擬訂本校各單位共同項目分層負責明細表之公文類授權事項，請鑒核。

說明：

- 一、依據行政院訂頒之「文書處理手冊」壹、總述之十一、各機關為實施分層負責，逐級授權，依中央行政機關組織基準法第8條第2項規定，得就授權範圍訂定分層負責明細表。及參考「教育部105年度提升服務品質實施計畫」肆、實施策略與方法之一、提供便捷服務，確保流程透明（二）澈底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。爰簽擬本案。
- 二、本校現行分層負責明細表之各單位共同項目（如附件1），僅就「購置定製財物圖書事項」、「差假勤惰」、「餐費申請」劃分權責，及加列「其他交辦事項」，其備考欄註記：「視業務性質決定核定層級」。尚無一般性公文類之規範。
- 三、承前項，查104年度簡簽、簽呈及函稿共16,382件（含紙本及無紙本之線上公文），無公文條碼之計畫申請表及出國申請單約16,500件，總計3萬2,882件以上。以250天上班日計算，平均每日130件以上。且其他各式暫借款簽辦表、退費申請表、營繕工程申請表等繁多，未逐案統計。該等案件，部分或無裁量餘地，或為例行業務，均送第一層決行，徒增行政程序。
- 四、為簡化作業流程，及賦予各單位適當權責，以提升整體運作效能。擬增訂各單位共同項目分層負責明細表之公文類，說明如下：
  - （一）有關會議：

105A100047



- 1、開會通知單：由主席核定。例外情形如下：
  - (1)主席為第一層機關首長者，如屬各單位例行性會議之通知，授權第二層決行，並依業務職掌分列於各單位分層負責明細表。
  - (2)主席為非第一、二層主管者，行政單位由第二層主管核定。學術、研究單位得由一級主管另行授權。又，校內會議原則上發單位之開會通知單。
- 2、會議紀錄：由主席核定。如有明文規定須陳請校長核可或特殊狀況（如係代理校長擔任主席），應於簽中載明。會議決議事項，需請示者，應於簽內敘明該等事項，加會相關單位，並以會議紀錄為附件。

(二)他機關一般性來文或公告轉知：

- 1、原則上授權由第二層決行。（各單位得依案件性質，再予授權。）
- 2、擬送第一層決行者，需經一級主管核閱。

(三)依經第一層核定簽案辦擬之函稿：案件奉第一層核可後，依核定內容擬稿（含檢送已奉核之相關資料），授權由第二層代判。依據「文書處理手冊」柒、文書簡化之四十六、(四)文稿核會之簡化1、上一層級已於擬辦時核可者，其文稿內容如無變更，應由次一層級代判，不必再送上級判行，…(請詳附件2)。

(四)通知校內單位函：

- 1、原則上發單位函。
- 2、擬發校函者，授權由第二層決行。
- 3、擬送第一層決行者，請註明緣由，並需經一級主管核閱。

五、檢附國立臺灣大學分層負責明細表之一般性授權表供參（如附件3）。

擬辦：

- 一、如奉核可，即通知各單位遵照辦理。並請各單位參照「文書處理手冊」、「教育部105年度提升服務品質實施計畫」等，澈底釐清各單位之分層負責工作項目，以簡化作

業流程。

二、本案授權項目將增、修訂至本校分層負責明細表。

會辦單位：

決行層級：一層決行

第一層決行		
承辦單位	會辦單位	決行
<p>秘書趙婉玲 105-267</p> <p>主任楊永年 秘書 0503</p>		<p>如指 校長蘇慧貞(印) 3/4</p>

敬請  
陳副校長

備註：會簽單位較多時，請另附「簽稿會核單」。

200303

婉玲

王慈韻  
3/4

# 104 年度國立成功大學各單位分層負責明細表

## 國立成功大學各單位共同項目分層負責明細表

項次	工作項目	權 責 劃 分				會辦單位	備 考
		第四層	第三層	第二層	第一層		
		(承辦人)	(二級主管)	(一級主管)	(機關首長)		
1	購置定製財物圖書事項： (1)零用金限額以下之請購(支)案。 (2)逾零用金限額之請購(支)案。 (3)各項經費之核銷。 (4)十萬元以下採購案之驗收。 (5)逾十萬元採購案之驗收。 (6)赴國外採購十萬元以下之書刊資料。	擬辦 擬辦 擬辦 擬辦 擬辦 擬辦	審核 審核 審核 核定 審核 核定	核定 審核 審核 核定	核定 核定 核定	主計室 主計室 資產管理組、主計室	一萬元。
2	差假勤惰： (1)一級主管請假及出差。  (2)教職員工、校聘人員及行政單位專案人員 ①超過3日之請假及出差。 ②超過1日至3日以下之請假及3日以下之出差(含公假)。 ③1日以下之請假及3日以下專題研究計畫之出差(含公假)。 (3)專案人員 ①超過3日之公假及出差。 ②3日以下之公假及出差。 (4)請領加班費之加班。 (5)採補休方式之加班。	擬辦 擬辦 擬辦 擬辦 擬辦 擬辦	審核 審核 核定 審核 核定 審核	審核 核定 審核 核定	核定 核定 核定 核定	人事室 人事室 人事室 人事室 人事室 人事室、主計室 人事室	

3	<p>餐費申請</p> <p>(1)一般會議逾時用餐餐盒(含水果飲料等)在一百元以下者。</p> <p>(2)邀請外部專家學者、外賓與會或性質較為特殊之餐費申請，校內人員薦級以下 250 元、簡任為 275 元、校外人士 500 元(每人每日)標準內者。</p> <p>(3)辦理各類會議講習訓練與研(習)會，依教育部相關管理措施及改進方案規定用餐標準申請者。</p> <p>(4)以 5 項自籌經費支應各類會議講習訓練與研(習)會，於本校規定標準申請者。</p> <p>(5)導師活動費用於餐敘，每人餐費在二百五十元以下者。</p> <p>(6)各單位年終工作檢討會後之餐費(一年以一次為限)每人 700 元為限。</p>	擬辦	核定				
		擬辦	審核	核定		主計室	一、用餐餐盒(含水果飲料等)一百元以下者，請於檢通會議即(飲在以下免續銷開會或紀錄可。
		擬辦	審核	核定		主計室	二、第(3)及第(4)標「依各育部屬校類研習研相及改善案校自支會習或(習)會支」
		擬辦	審核	核定		主計室	各講與會(習)會支
		擬辦	審核	核定		主計室	五項自籌經費支應各類會議講習訓練與研(習)會，於本校規定標準申請者。
		擬辦	審核	審核	核定	主計室	導師活動費用於餐敘，每人餐費在二百五十元以下者。
		擬辦	審核	核定	核定	主計室	各項餐費規定，須奉核准。三、各類餐費規定，須奉核准。
4	其他交辦事項						視業務性質決定核定層級。

# 文書處理手冊

中華民國74年12月24日  
 行政院臺74文字第23076號函修正附件13  
 中華民國78年9月27日  
 行政院臺78秘字第25146號函修正三十四之(六)  
 中華民國78年12月1日  
 行政院臺78秘字第30177號函修正二十三之(二)之1  
 中華民國79年11月2日  
 行政院臺79秘字第31735號函修正附件13、14  
 中華民國82年8月6日  
 行政院臺82秘字第2831號函修正八十四暨附件2、3、4、7、8、10、11、12、15、16、17、  
 18、20、21、22  
 中華民國87年3月26日  
 行政院臺87秘字第12598號函修正文書處理部分  
 中華民國89年8月16日  
 行政院臺89秘字第24413號函修正文書處理部分  
 中華民國90年2月13日  
 行政院臺90秘字第008871號函修正八十一  
 中華民國93年1月8日  
 行政院臺秘字第0930080052-C號函修正文書處理部分  
 中華民國93年6月29日  
 行政院臺秘字第0930086517號函修正文書處理部分  
 中華民國93年12月1日  
 行政院臺秘字第0930091795號函修正文書處理部分  
 中華民國99年1月22日  
 行政院臺秘字第0990091522號函修正  
 中華民國104年4月28日  
 行政院臺綜字第1040130453號函修正

## 壹、總述

- 一、本手冊所稱文書，指處理公務或與公務有關，不論其形式或性質如何之一切資料。凡機關與機關或機關與人民往來之公文書，機關內部通行之文書，以及公文以外之文書而與公務有關者，均包括在內。
- 二、文書製作應採由左至右之橫行格式。
- 三、檢察機關之起訴書、行政機關之訴願決定書、外交機關之對外文書、僑務機關與海外僑胞、僑團間往來之文書、軍事機關部隊有關作戰及情報所需之特定文書或其他適用特定業務性質之文書等，除法律別有規定者外，均得依據需要自行規定其文書之格式，並應遵守由左至右之橫行格式原則。
- 四、本手冊所稱文書處理，指文書自收文或交辦起至發文、歸檔止之全部流程，分為下列步驟：
  - (一) 收文處理：簽收、拆驗、分文、編號、登錄、傳遞。
  - (二) 文件簽辦：擬辦、送會、陳核、核定。

- 3、各機關應視實際情形，採用收發文同號，使文號更趨簡化。
- 4、收發文編號使用之代字，應以適用為度，勿疊床架屋，徒增累贅。
- 5、電報發文應以4位阿拉伯數字代表月日（如6月18日為0618）。

#### （四）文稿核會之簡化：

- 1、上一層級已於擬辦時核可者，其文稿內容如無變更，應由次一層級代判，不必再送上級判行，較急要者，得先行判發再補陳核閱。
- 2、急要文書，高級主管人員應儘量自行辦稿，以節省核轉之時間及手續。
- 3、一人兼任本機關內數項職務者，其核稿以1次為限。
- 4、彙存或彙辦之案件，可由承辦人員就首次來件簽明必須彙存或彙辦之理由，陳送核批後，續收之同案件，即逕由承辦人員註明彙存或彙辦。
- 5、涉及2個單位以上之案件，可會商作成決定後再辦，以減少公文簽會手續。
- 6、會商或會稿儘量以電話或當面行之。
- 7、案件如屬本單位主辦，但有會知其他單位之必要者，應於辦稿後送會，或如係其他機關則以副本抄送。其須事先徵求其他機關或單位意見，以為辦稿之依據者，應先送會。
- 8、會議紀錄及交代案等類似案件，其內容廣泛，須送會3個以上單位者，得同時分送各有關單位，以免依次會簽，稽延時日。
- 9、特急文件需會辦者，應逕行面洽，儘量避免登錄遞送承轉等手續。

#### （五）行文之簡化：

- 1、緊急公文得不依層級之限制，越級行文。
- 2、各機關內部單位辦理職掌範圍內之事項或依分層負責之事項，對其他機關或其他機關之內部單位，得直接行文，不必由機關對機關行文。

四十八、文書有分行之必要者儘量利用副本，避免重複辦稿。使用副本應注意事項如下：

- （一）受理之案件，主體機關或通案分行之機關用正本，其餘有關聯或預

國立臺灣大學分層負責明細表

單位	工作項目	分層負責					備考
		第四層	第三層	第二層	第一層		
		承辦人	二級單位主管	一級單位主管	副校長	校長	
各單位	依經第一層核定簽案辦擬之函稿	擬辦	審核	核定			得使用代判章
	一般性校內演講、研習活動之公告或通知	擬辦	審核	審核	行政副校長核定		行政單位由各一級主管核定(得使用代判章)
	校級專案小組、委員會或籌備會會議通知	擬辦	審核	主席核定			
	非校級專案小組、委員會或籌備會會議通知	擬辦	審核	主席核定			如主席非一級單位主管者，由一級單位主管核定
	專案小組、委員會或籌備會會議紀錄	擬辦	審核	主席核定			重大者陳送校長
	他機關一般性來文或公告轉知	擬辦	審核	核定			得使用代判章
	本校一般性業務、活動等需其他機關配合者	擬辦	審核	審核	行政副校長核定		行政單位由各一級主管核定(得使用代判章)
	本校一般性業務、活動等需本校相關單位配合者	擬辦	審核	核定			得使用代判章
	各類證(明)書用印申請	擬辦	審核	審核	行政副校長核定		行政單位之證(明)書用印申請除已授權者外，由各一級主管核定(得使用代判章)

單位	工作項目	分層負責					備考
		第四層	第三層	第二層	第一層		
		承辦人	二級單位主管	一級單位主管	副校長	校長	
各單位	各單位自聘臨時人員進用案	擬辦	審核	各經費權責單位一級主管核定			會人事室、會計室
	各單位工讀生進用案	擬辦	審核	各經費權責單位一級主管核定			1. 會人事室、會計室 2. 得使用代判章
	本校同仁擔任保證人身分證明	擬辦	審核	詳備考			1. 人事室主任或研發長核定(依進用主政單位區隔) 2. 得使用代判章
	本校訪問學人(不致酬)備查案	擬辦	審核	審核	學術副校長核定		會國際事務處
	各委員會推舉通知函	擬辦	審核	核定			
	大陸人士來台用印申請	擬辦	審核	核定			1. 校級功能性單位之申請案仍由主任秘書核定 2. 得使用代判章
	函請外校人員來校兼課	擬辦	審核	核定			得使用代判章
	教職員以校務基金自籌收入補助因公出國案	擬辦	審核	由核准各該出國差假案之主管核定			1. 會人事室 2. 得使用代判章

單位	工作項目	分層負責				備考
		第四層	第三層	第二層	第一層	
		承辦人	二級單位主管	一級單位主管	副校長 校長	
各單位	教職員工婚假期限延長案	擬辦	審核	核定		得使用代判章
	教職員工國內外差旅費請領案	擬辦	審核	核定		1. 得使用代判章 2. 一級主管由學術副校長或行政副校長核定
	各項支出憑證黏存單	擬辦	審核	核定		得使用代判章
	各項經費之動支案	擬辦	審核	各經費權責單位一級主管核定		如涉採購或其他作業，應依相關規定辦理
	教育部補助邁向頂尖大學計畫經費變更及流用之審核	擬辦	審核	各經費權責單位一級主管核定		得使用代判章
	各單位收入之「退費(還)申請書」審核	擬辦	審核	核定		得使用代判章
	學生公費及各項獎助金清冊審核	擬辦	審核	各權責單位一級主管核定		得使用代判章
	各院系所中心金額未達 30 萬之財物/勞務採購招標比價議價	擬辦	各院系所、研究中心主管核定			
	各院系所中心金額未達 30 萬之財物/勞務採購案申退押標金、保證金	擬辦	各院系所、研究中心主管核定			會會計室

單位	工作項目	分層負責				備考
		第四層	第三層	第二層	第一層	
		承辦人	二級單位主管	一級單位主管	副校長 校長	
各單位	行政單位金額 10 萬以下之財物/勞務採購招標比價議價	擬辦	審核	核定		
	金額未達 100 萬之科研採購公告審查結果之核定	擬辦	各單位主管核定			各院系所、研究中心得逕行辦理
	金額未達 100 萬之科研採購底價之核定	擬辦	各單位主管核定			各院系所、研究中心得逕行辦理
	金額未達 100 萬之科研採購決標之核定	擬辦	各單位主管核定			各院系所、研究中心得逕行辦理
	各單位因業務需要預先開立收據	擬辦	審核	核定		得使用代判章

## 教育部 105 年度提升服務品質實施計畫

105. 01. 22

**壹、計畫依據**

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒「政府服務創新精進方案」。
- 二、國家發展委員會 105 年 1 月 4 日發社字第 1041301947 號函頒「第九屆政府服務品質獎評獎實施計畫」及「第九屆政府服務品質獎評獎作業手冊」。

**貳、計畫目標**

- 一、擴散政府服務訊息，有效推動服務行銷，展現卓越服務能量，尋求最高服務價值。
- 二、公開政府服務資訊，建立標準作業規範，整合政府服務功能，有效共享各界資源。
- 三、建置多元參與管道，強化民意回應機制，提供友善網路服務，規劃開發創新服務。

**參、實施對象**

依據「政府服務創新精進方案」規定之實施範圍，衡酌教育部（以下簡稱本部）各單位及所屬機關業務屬性，本計畫將實施對象區分為下列 2 類：

- 一、第一線服務機關—指日常業務直接、高頻率面對民眾提供服務之機關：  
國家圖書館、國立公共資訊圖書館、國立臺灣圖書館、國立臺灣科學教育館、國立臺灣藝術教育館、國立教育廣播電臺、國立自然科學博物館、國立科學工藝博物館、國立海洋生物博物館、國立海洋科技博物館、國立臺灣大學醫學院附設醫院、國立成功大學醫學院附設醫院、國立陽明大學附設醫院、國立大專校院。
- 二、服務規劃機關—指透過對公共服務的檢視規劃、資源挹注或鼓勵跨機關業務的整合創新，或實際協助第一線服務機關解決服務提供過程所產生的問題，提升為民服務的品質與效率之本部業務主管單位及本部所屬 3 級機關（構）。

**肆、實施策略與方法**

- 一、提供便捷服務，確保流程透明
  - （一）設置全功能櫃臺，提供單一窗口服務，促進機關內部橫向連繫，加強櫃臺人員處理各項申辦案件知能，均衡各櫃臺承辦業務，縮短民眾等候時間。
  - （二）澈底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。
  - （三）檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量及減少核章數；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。

- (四) 公開各項服務標準作業程序資訊。在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，各機關應建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。

## 二、 塑造優質形象，深化服務績效

- (一) 考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。
- (二) 建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。
- (三) 善用傳播媒體及公聽會、說明會、村里民大會等公眾場合，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府施政措施及執行成效。
- (四) 聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。
- (五) 積極推展機關服務作為，爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯定。

## 三、 探查民意趨勢，建立顧客關係

- (一) 建置「傾聽人民聲音」推動機制，建立民眾抱怨處理標準程序，降低顧客抱怨頻率，廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。
- (二) 建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。
- (三) 有系統地建立「常見問題集」(F A Q) 管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。
- (四) 定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。

## 四、 確保資訊公開，內容正確豐富

- (一) 依據「政府資訊公開法」第 7 條主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊。
- (二) 資訊內容、連結正確度及機關應訂有網站(頁)資料定期更新規定(含標準作業程序)。
- (三) 機關網站或網頁設計應符合國際評比，並應通過無障礙檢測，取得認證標章。網站(頁)資訊檢索應遵循「電子化政府資訊分類檢索服務推廣計畫」標示分類檢索詮釋資料，除置於機關網站外，另須透過電子化政府入口網「分類檢索管理系統」登載至電子化政府入口網，規劃提供多樣性檢索方式。
- (四) 機關網站內容標示分類檢索詮釋資料，如涵蓋主題、施政、服務分類下之多數子項分類，應於網站提供分類檢索服務；惟如網站內容標示僅集中於少數子項分類，應於機關網站首頁建立

電子化政府入口網「分類檢索」專區之連結。

#### 五、運用網路連結，提供便利服務

- (一) 規劃建置多元化電子參與管道，如民眾意見反映留言版、討論區、線上論壇、網路投票、網路民調等，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。
- (二) 賡續推動網站（線上）申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及安全申辦認證，加強擴展線上服務，並積極推動電子表單簡化。
- (三) 鼓勵建置跨機關資訊整合平臺，提升政府資訊資源共享及使用效率。

#### 六、創新服務方式，整合服務資源

- (一) 強調主動檢討，不斷改善現有服務傳送方式之問題，運用法令與流程檢討再造、民間資源引進、資訊科技應用等有效率的工具，規劃創新性、整合性的措施以解決服務問題。
- (二) 檢討現有為民服務工作廣度、深度，並主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，重視民眾角度思考的服務規劃，設計有創意之加值服務。
- (三) 著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。
- (四) 鼓勵機關勇於突破現行機關間之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。

### 伍、實施要項與評核標準

#### 一、第一線服務機關

- (一) 評核構面共計 3 項：優質便民服務、資訊網路服務及創新加值服務。
- (二) 評核構面、項目、指標、評核重點及評分注意事項如下表：

構面	1 優質便民服務	優質便民服務著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。	
評核項目	評核指標	評核重點	評分注意事項
服務流程	服務流程便捷性	1. 單一窗口服務全功能程度 2. 申辦案件流程簡化情形	1.1 建置全功能化單一窗口，提供民眾多種與整合服務情形 2.1 檢討簡化申辦流程，提升便民服務之績效
	服務流程透明度	1. 案件處理流程查詢公開程度 2. 案件處理流程主動回應程度	1.1 提供案件承辦資訊種類 1.2 提供案件查詢管道種類 2.1 提供申請人收件確認訊息及建立超過逾期處理告知機制

構面 1	優質便民服務	優質便民服務著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。	
評核項目	評核指標	評核重點	評分注意事項
機關形象及顧客關係	機關形象	1. 服務設施合宜程度 2. 服務行為友善性及專業度 3. 服務行銷有效程度	1. 1 提供「核心設施」及「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 2. 1 機關應注重服務人員提供服務時的親和度及是否具備相當的專業能力勝任服務工作 3. 1 機關應透過服務行銷，以加強民眾對機關施政及服務的瞭解
	顧客滿意情形	1. 機關服務滿意情形 2. 民眾意見回應與改善情形	機關應根據服務對象及類型的不同，設計與執行合適之滿意度調查，並深入分析，以瞭解民眾對機關及各項服務的看法 機關應針對民眾意見、抱怨及新聞輿情妥善處理，並針對處理結果進行滿意度調查，據以檢討改進

構面 2	資訊網路服務	資訊流通服務著眼於確保政府資訊公開，資訊內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通。	
評核項目	評核指標	評核重點	評分注意事項
資訊提供及檢索服務	資訊(料)公開適切性與內容有效性	資訊公開程度及內容正確度	1. 機關應公開資訊項目，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。另機關亦應主動公開相關服務措施、常見問題集、活動訊息、文宣品、出版品等其他與民眾相關之重要資訊 2. 機關公開之資訊或政策內容應以簡明、易讀、易懂之型式呈現，供民眾查閱及理解。另對外提供之文件如為可編輯者，應採用ODF文書格式；非可編輯者，採用PDF文書格式 3. 機關主動盤點及開放依法應公開之公開性資料或無法規限制之業務資料 4. 機關應訂定網站(頁)資料定期更新規定(含標準作業程序)，並據以執行

構面	2 資訊網路服務	資訊流通服務著眼於確保政府資訊公開，資訊內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通。	
評核項目	評核指標	評核重點	評分注意事項
	資訊檢索完整性與便捷性	資訊檢索服務妥適性及友善程度	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 網站資訊檢索方式包括：關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索及其他方式</li> <li>2. 網站應提供檢索功能說明、檢索功能使用範例，及找不到資訊時的建議。另提供檢索資訊過多時分頁方式檢索，及檢索結果依相似程度、時間、主題等方式排列</li> <li>3. 機關網站首頁版面配置應符合民眾需求，方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務</li> <li>4. 機關網站（頁）應符合「身心障礙者權益保障法」第 52 條之 2 要求，應通過無障礙檢測，並取得認證標章</li> </ol>
線上服務及網路參與	線上服務量能擴展性	線上服務量能擴展性	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 機關應善用資訊科技，針對民眾需求開發線上服務項目，如線上申辦、網路繳費、取件通知及預約等服務，便捷民眾申辦業務。另機關有涉及外籍人士申辦業務者，得視服務對象需求適時提供外語線上申辦服務</li> <li>2. 線上服務量能之績效展現方式：列舉線上服務項目及創新作為；提出民眾使用線上服務案件數占該項服務總案件數之比例；提出線上服務項目數成長情形；提出民眾使用線上服務成長情形；上開成長情形可用成長率來佐證績效</li> </ol>
	網路參與應用情形	網路參與應用情形	機關應運用多元的網路參與管道，如國發會建置之公共政策網路參與平臺( <a href="http://join.gov.tw">http://join.gov.tw</a> )、留言板、民意論壇、網路投票、民意調查等，供民眾反映意見。另亦應善用 Web 2.0 網路社群，定期與民眾互動及回應，以提高民眾參與度，機關可結合上級機關建置之社群網站提供服務，以符合平臺向上集中原則

構面 3	創新加值服務	創意服務著眼於鼓勵機關能不斷改善現有服務傳送方式，讓民眾更直接感受到服務品質的提高，以及重視民眾角度思考的服務規劃。
評核指標	評核重點	評分注意事項
有價值的創新服務	<p>機關可採行的創新服務策略如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服務流程改造：以政府為一體的概念，透過跨機關合作及資通訊科技的運用，提供民眾一站式整合服務，簡化民眾申辦流程及時間</li> <li>2. 專人全程服務：改變由民眾四處奔波洽辦業務的服務模式，由政府機關內部進行協調整合，提供專人全程服務</li> <li>3. 公私協力或異業結盟：結合社會資源或與私部門合作，延伸服務據點</li> <li>4. 跨機關電子查驗：善用資訊系統針對政府已有或公權力可調閱的資訊，進行跨機關電子查驗作業，減少民眾於申辦業務時，所需檢附之佐證資料</li> <li>5. 行動化服務：衡酌機關資源，發展能提供多數服務對象使用的行動化服務，提升洽辦業務的便利性</li> <li>6. 客製化服務：因應所轄地區或業務之特性，並整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務</li> <li>7. 其他創新服務策略</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 所謂「創新」的概念可以是「無中生有」，即突破性、首創性的服務作為；或「有中生新」，即轉換性、改良性的服務作為</li> <li>2. 服務創新最終的目的在於簡政便民，包括創新措施替民眾節省了哪些程序、金錢或是其他成本；民眾因此獲得哪些生活便利性；可以申辦業務流程簡化後節省之比例、時間或金錢呈現績效</li> <li>3. 實現創新服務可能需要增加機關的經費，也許是行政成本，或是開發網路系統等資本設備費用，因此，考量的因素包括： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益的程度是否與投入成本相當</li> <li>(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，也可以作為服務策略選擇的例外原則</li> </ol> </li> </ol>
創新服務標竿學習效益	機關應提出具有標竿學習效益之創新服務	機關應說明所提之創新服務，如何提供作為其他機關標竿學習效益與實際擴散效果
組織內部創新機制及運作情形	機關內部應建立創新機制，並定期運作	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服務措施的創新可源自機關內部提案，亦可於外部進行標竿學習後，進行改良式的創新。關鍵在於組織內部是否有建立創新機制，並常態性運作，以產生源源不絕的創新服務</li> <li>2. 機關應詳細說明內部創新提案機制之建立與運作情形、首長領導及同仁參與情形，並確保該機制可常態性持續運作</li> <li>3. 機關應說明所推動的創新服務措施與組織內部創新機制實際運作之關連(例如：透過內部提案或外部標竿學習產生)</li> </ol>

## 二、服務規劃機關

(一) 服務規劃機關主要觀察兩大面向，以及個案所採行的「解決方法」及個案所產生的「實際效果」。

(二) 評核項目、指標及重點如下表：

評核項目	評核指標	評核重點
解決方法	整合性解決方法	<p>1. 流程整合：主要是為解決個案問題所採用的解決方法是否包括流程整合的工具。所謂流程整合工具泛指相關法令規範的檢討修正與合理化；內、外部流程的檢討修正與簡化等，流程整合的執行方式包括：</p> <p>(1) 跨機關水平整合：即跨機關單一窗口服務的概念，讓民眾由單一機關遞件後（如辦理戶政遷徙登記），透過資訊系統或作業流程串接，讓民眾免再至相關機關（如至稅捐處）洽辦其他事項（如更改稅單地址），即能在單一機關（戶政所）取得全程及其他關連性服務。</p> <p>(2) 跨機關垂直整合：業務性質相同之機關（如地政業務）透過資訊系統或作業流程串接，讓民眾由單一機關（任何一個地政所）遞件後取得全程及其他關連性服務。</p> <p>(3) 同機關水平整合：同一機關內進行服務整合。</p> <p>2. 資通訊（ICT）服務導入：搭配導入 ICT 服務，可有效提升整體便民程度，主要工具及執行方式包括：</p> <p>(1) 運用線上服務系統：係以網路方式提供給民眾網路申辦服務，包括服務內容說明、申請書表下載、民眾線上申辦或預約服務等方式之服務，利用資訊網絡管道提供民眾或企業便利服務。</p> <p>(2) 提供主動服務：現場受理連線申辦，透過網路及行動載具，由第一線人員主動服務。此外，可運用已建置之全國性共用主動通知平臺，如 e 管家（數位生活儀表板）服務平臺，主動推播訊息到使用者的服務機制，全面提升政府網路資訊之附加價值。</p> <p>(3) 雲端應用服務：運用雲端運算科技，建構網路的虛擬政府，提供民眾多樣性、互動性、全時性及一站性的政府服務。</p> <p>(4) 智慧辦公：以行動服務、協同合作、社群網路等特性，提供公務同仁公務處理、決策支援及整合通訊三大面向之智慧辦公服務，提升行政效率。</p> <p>3. 結合社會資源：如運用志工服務，整合民間團體與建立社區夥伴關係，或透過公私協力、異業結盟等方式。</p> <p>4. 善用群眾智慧：透過多元的網路參與管道，彙集群眾智慧共同精進服務措施，如讓民眾就公共服務提供意見或選擇，或由民眾提出構想，再由政府落實等方式。</p> <p>5. 其他可促進專案服務效能之工具與作法。</p>
實際效果	外部效益	<p>1. 創新服務的使用情形，如服務案件數、服務使用成長率等。</p> <p>2. 協助第一線服務機關或服務規劃機關本身產出更好、更有效率、更便利服務的程度。</p> <p>3. 服務對象滿意度提升、受益人數增加或其他具體受益情形。</p> <p>4. 創造政府及機關正面形象，或社會正面影響與價值。</p> <p>5. 其他具體外部效益，如供其他機關進行服務措施移植的可行性及擴散效益等。</p>
	內部效益	<p>1. 第一線服務機關或服務規劃機關本身的人力、物力、時間等服務成本降低。</p> <p>2. 第一線服務機關或規劃機關本身的工作士氣、配合度、協調性的提升。</p> <p>3. 其他具體內部效益。</p>
	成本合理性	<p>1. 專案之執行可能增加機關經費支出，例如行政成本、開發網路系統等資本設備費用，應考量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，可作為服務策略選擇的例外原則，惟應自行敘明理由，詳細加以說明。</p>

## 陸、考核及獎勵

### 一、考核作業

(一) 年度考核：配合行政院「政府服務品質獎」評獎作業時程，針對各實施對象所提送之「參獎申請書」，辦理評審輔導作業。評審輔導作業計畫由本部另行訂定。

### (二) 平時考核

1. 由本部針對各實施對象所訂定之「年度提升服務品質執行計畫」推動情形，實施不定期測試及查核，並針對缺失隨時輔導改進，俾做為年度績效評核及推薦參獎之依據。
2. 本部業務主管單位應輔導所屬機關積極配合推動相關工作，並進行不定期查核，以瞭解具體執行情形及成效。
3. 各實施對象應成立服務品質推動小組，規劃辦理自我評鑑及訂定相關獎懲辦法，並應確實定期列管各項推動工作，指定專責人員詳實紀錄推動過程，各項工作進度應依期程進行，並定期提館(院、校)務會報檢討、追蹤、改進。

二、獎勵作業：依國家發展委員會及本部函頒之「政府服務品質獎評審(輔導)計畫」規定辦理獎勵，並將錄案分請本部業務主管單位於相關考核、獎補助機制從優考量。

## 柒、其他

一、各實施對象應於 105 年 2 月 19 日前，依據本實施計畫規定及機關業務特性，參酌民調結果、輿情反應、人民陳情等服務需求資料，並廣納專家、學界、民間團體及辦理提升服務品質業務相關人員等各方意見後擬定年度執行計畫。

二、第一線服務機關所訂定之「年度提升服務品質執行計畫」(參考格式詳附件 1)，應報請本部核備後執行。

三、服務規劃機關所訂定之「年度提升服務品質執行計畫」(參考格式詳附件 2)，應簽陳首長核定後執行。

四、各實施對象所訂定之「年度提升服務品質執行計畫」，均應主動公布於機關網站或服務場所。

五、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。

## 附件 1

(第一線服務機關) ○○○年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

貳、計畫目標：

(敘述機關組織目標或服務品質目標如何與本部實施計畫目標加以結合)。

參、執行對象：

所屬機關

肆、執行期程：

自民國 105 年 1 月起至民國 105 年 12 月止，計 1 年。

伍、計畫內容：

應以當年度擬推動重點或階段性工作為主，以列表方式對照說明，體例詳後附表：

- 一、實施要項：依據本部實施計畫之實施策略與方法、實施要項與評核指標及機關特色，自行訂定執行項目(訂定原則可參酌「評核指標之檢核項目」)，惟內容應具體、明確。
- 二、推動作法：內容應簡要、具體，輔以量化的衡量指標及預期效益，並考量後續執行績效評估的可行性。
- 三、完成期限：明定預定完成期限，應配合推動作法及預期效益，不宜統列為 105 年 12 月底、「不定期辦理」、「經常辦理」等不確定期限用語。
- 四、承辦單位：明列負責主(協)辦單位。
- 五、以 A4 紙張，直式橫書繕打，裝訂左側，以不超過 10 頁為原則。

陸、執行步驟：

- 一、○○○○○○(如本執行計畫係如何研訂、強調全員參與及由上而下)。
- 二、○○○○○○(如成立專責小組負責規劃推動以及追蹤管制等)。

柒、管考獎懲

- 一、○○○○○○(包括本執行計畫不定期查核測試機制)
- 二、○○○○○○(公布或函發本執行計畫之查核結果及改進要求)。
- 三、○○○○○○(針對本執行計畫不定期查核測試結果之獎懲方式)。

附件 1~附表

實施要項	執行項目 (參酌原則)	推動作法	完成期限	承辦單位
一、服務流程 (一) 服務流程便捷性	1. 單一窗口服務全功能程度 2. 申辦案件流程簡化程度	1.1 1.2 2.1 2.2	○年○月 ○年○月 ○年○月 ○年○月	
(二) 服務流程透明度	1. 案件處理流程查詢公開程度 2. 案件處理流程主動回應程度			
二、機關形象及顧客關係 (一) 機關形象	1. 服務設施合宜程度 2. 服務行為友善性及專業度 3. 服務行銷有效程度			
(二) 顧客滿意情形	1. 機關服務滿意情形 2. 民眾意見回應與改善情形			
三、資訊提供及檢索服務 (一) 資訊(料)公開適切性與內容有效性	資訊公開程度及內容正確度			
(二) 資訊檢索完整性與便捷性	資訊檢索服務妥適性及友善程度			
四、線上服務及網路參與 (一) 線上服務量能擴展性	線上服務提供及使用情形			
(二) 網路參與應用情形	網路參與應用情形			
五、創新服務情形 (一) 有價值的創意服務	機關應採行創新服務策略(例如:服務流程改造、專人全程服務、公私協力或異業結盟、跨機關電子查驗、行動化服務、客製化服務或其他創新服務),所提出之創新增值服務不以 1 項為限			
(二) 創新服務標竿學習效益	機關應提出具有標竿學習效益之創新服務			
(三) 組織內部創新機制及運作情形	機關內部應建立創新機制,並定期運作			

## 附件 2

(服務規劃機關) ○○○年提升服務品質專案執行計畫

壹、計畫依據：

貳、計畫目標：

(敘述機關組織目標或服務品質目標如何與本部實施計畫目標加以結合)。

參、執行對象：

(所屬機關、相關機關或其他相關單位)

肆、執行期程：

自民國 105 年 1 月起至民國 105 年 12 月止，計 1 年。

伍、計畫內容：(詳如附表)

應以當年度擬推動重點或階段性工作為主，以列表方式對照說明，體例詳後附表：

- 一、實施要項：依據本部實施計畫之實施策略與方法、實施要項與評核指標及機關特色，自行訂定執行項目(訂定原則可參酌「評核指標之檢核項目」)，惟內容應具體、明確。
- 二、推動作法：內容應簡要、具體，輔以量化的衡量指標及預期效益，並考量後續執行績效評估的可行性。
- 三、完成期限：明定預定完成期限，應配合推動作法及預期效益，不宜統列為 105 年 12 月底、「不定期辦理」、「經常辦理」等不確定期限用語。
- 四、承辦單位：明列負責主(協)辦單位。
- 五、以 A4 紙張，直式橫書繕打，裝訂左側，以不超過 10 頁為原則。

陸、執行步驟：

- 一、○○○○○○(如本專案執行具體作法如何協商、分工、推動及整合)。
- 二、○○○○○○(如成立專責小組負責規劃推動以及追蹤管制等)。

柒、考核獎懲

- 一、○○○○○○(包括本執行計畫不定期查核測試機制)
- 二、○○○○○○(公布或函發本執行計畫之查核結果及改進要求)。
- 三、○○○○○○(針對本執行計畫不定期查核測試結果之獎懲方式)。

附件 2~附表

實施要項	執行項目 (參酌原則)	推動作法	完成期限	承辦單位
<p>整合性解決方法</p>	<p>1. 流程整合：主要是為解決個案問題所採用的解決方法是否包括流程整合的工具。所謂流程整合工具泛指相關法令規範的檢討修正與合理化；內、外部流程的檢討修正與簡化等，流程整合的執行方式包括：</p> <p>(1) 跨機關水平整合：即跨機關單一窗口服務的概念，讓民眾由單一機關遞件後（如辦理戶政遷徙登記），透過資訊系統或作業流程串接，讓民眾免再至相關機關（如至稅捐處）洽辦其他事項（如更改稅單地址），即能在單一機關（戶政所）取得全程及其他關連性服務。</p> <p>(2) 跨機關垂直整合：業務性質相同之機關（如地政業務）透過資訊系統或作業流程串接，讓民眾由單一機關（任何一個地政所）遞件後取得全程及其他關連性服務。</p> <p>(3) 同機關水平整合：同一機關內進行服務整合。</p> <p>2. 資通訊 (ICT) 服務導入：搭配導入 ICT 服務，可有效提升整體便民程度，主要工具及執行方式包括：</p> <p>(1) 運用線上服務系統：係以網路方式提供給民眾網路申辦服務，包括服務內容說明、申請書表下載、民眾線上申辦或預約服務等方式之服務，利用資訊網路管道提供民眾或企業便利服務。</p> <p>(2) 提供主動服務：現場受理連線申辦，透過網路及行動載具，由第一線人員主動服務。此外，可運用已建置之全國性共用主動通知平臺，如 e 管家（數位生活儀表板）服務平臺，主動推播訊息到使用者的服務機制，全面提升政府網路資訊之附加價值。</p> <p>(3) 雲端應用服務：運用雲端運算科技，建構網路的虛擬政府，提供民眾多樣性、互動性、全時性及一站性的政府服務。</p> <p>(4) 智慧辦公：以行動服務、協同合作、社群網路等特性，提供公務同仁公務處理、決策支援及整合通訊三大面向之智慧辦公服務，提升行政效率。</p> <p>3. 結合社會資源：如運用志工服務，整合民間團體與建立社區夥伴關係，或透過公私協力、異業結盟等方式。</p> <p>4. 善用群眾智慧：透過多元的網路</p>		<p>○年○月</p>	

實施要項	執行項目（參酌原則）	推動作法	完成期限	承辦單位
	<p>參與管道，彙集群眾智慧共同精進服務措施，如讓民眾就公共服務提供意見或選擇，或由民眾提出構想，再由政府落實等方式。</p> <p>5. 其他可促進專案服務效能之工具與作法。</p>			
外部效益	<p>1. 協助第一線服務機關或服務規劃機關本身產出更好、更有效率、更便利服務的程度。</p> <p>2. 協助第一線服務機關或服務規劃機關本身產出更好、更有效率、更便利服務的程度。</p> <p>3. 服務對象滿意度提升、受益人數增加或其他具體受益情形。</p> <p>4. 創造政府及機關正面形象，或社會正面影響與價值。</p> <p>5. 其他具體外部效益。</p>		○年○月	
內部效益	<p>1. 第一線服務機關或服務規劃機關本身的人力、物力、時間等服務成本降低。</p> <p>2. 第一線服務機關或規劃機關本身的工作士氣、配合度、協調性的提升。</p> <p>2. 其他具體內部效益。</p>		○年○月	
成本合理性	<p>1. 專案之執行可能增加機關經費支出，例如行政成本、開發網路系統等資本設備費用，應考量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，可作為服務策略選擇的例外原則，惟應自行敘明理由，詳細加以說明。</p>		○年○月	