

法務部一百零四年度服務品質獎評獎實施計畫

104年4月24日法綜字第10401503210號函訂定

壹、依據

- 一、行政院104年4月7日院授發社字第10413004711號函頒修正「政府服務創新精進方案」。
- 二、國家發展委員會104年4月7日發社字第10413004712號函頒「第八屆政府服務品質獎評獎實施計畫」及「第八屆政府服務品質獎評獎作業手冊」。

貳、評獎目的

- 一、評選法務部（以下簡稱本部）及所屬機關為民服務品質績優機關，樹立便民服務新標竿。
- 二、表彰本部為民服務品質績優機關，建立公共服務新典範。
- 三、推薦本部服務品質績優機關參加行政院「第八屆政府服務品質獎」評獎。

參、評獎對象及類別

本計畫將評獎對象區分為下列二類：

- 一、第一類：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。包括：
 - (一)臺灣高等法院檢察署所屬地方法院檢察署。
 - (二)本部行政執行署所屬行政執行分署。
 - (三)本部矯正署所屬矯正機關。
 - (四)福建金門、連江地方法院檢察署。
- 二、第二類：服務規劃機關。指透過對公共服務之檢視規劃、資源挹注或鼓勵跨機關（單位）業務之整合創新，實際協助第一線服務機關解決服務提供過程所產生之問題，提升為民服務品質與效率之本部所屬一級機關。包括：
 - (一)臺灣高等法院檢察署。
 - (二)本部行政執行署。
 - (三)本部矯正署。

肆、評獎內容

104 年度（104 年 1 月至 12 月）推動「政府服務創新精進方案」、「法務部 104 年度提升服務品質實施計畫」及各機關 104 年度提升服務品質執行計畫之成果與績效。

伍、評審標準

依據上開兩類評獎對象分別訂定評審標準如下。有關評獎方式、評核指標內涵與評分重點，依據國家發展委員會函頒「第八屆政府服務品質獎評獎作業手冊」（以下簡稱作業手冊）辦理。

一、第一類：第一線服務機關

評核構面共計3項：優質便民服務（400分）、資訊網路服務（300分）及創新增值服務（300分），3項評核構面成績加總後總分最高為1000分。各評核構面皆包括若干評核指標如下，各項指標的評核重點詳見作業手冊。

評核構面	評核指標
優質便民服務 (400分)	服務流程（200分）
	機關形象及顧客關係（200分）
資訊網路服務 (300分)	資訊提供及檢索服務（100分）
	線上服務及電子參與（200分）
創新增值服務 (300分)	創新服務情形（300分）

二、第二類：服務規劃機關

評核構面共計2項：解決方法(300分)及實際效果(700分)，2項評核構面成績加總後總分最高為1000分。各評核構面皆包括若干評核指標如下，各評核指標的評核重點詳見作業手冊。

評核構面	評核指標
解決方法 (300分)	整合性解決方法 (300分)
實際效果 (700分)	外部效益 (500分)
	內部效益 (100分)
	成本合理性 (100分)

陸、評獎作業

一、第一類：第一線服務機關

(一)臺灣高等法院檢察署所屬地方法院檢察署組：

臺灣高等法院檢察署負責評審作業，並遴選 2 個績優機關，於 104 年 12 月 15 日前併同績優機關所提「參獎申請書」8 份及電子檔 1 份，提報本部擇優推薦參獎。

(二)本部行政執行署所屬行政執行分署組：

本部行政執行署負責評審作業，並遴選 1 個績優機關，於 104 年 12 月 15 日前併同績優機關所提「參獎申請書」8 份及電子檔 1 份，提報本部擇優推薦參獎。

(三)本部矯正署所屬矯正機關組：

本部矯正署負責評審作業，並遴選 4 個績優機關，於 104 年 12 月 15 日前併同績優機關所提「參獎申請書」8 份及

電子檔 1 份，提報本部擇優推薦參獎。

(四)福建金門、連江地方法院檢察署組：

各機關應於 104 年 12 月 5 日前填具「參獎申請書」8 份及電子檔 1 份，提送本部評審，並遴選 1 個績優機關，擇優推薦參獎；惟本組採自由參加，逾期未提送資料者則視同放棄參獎資格。

二、第二類：服務規劃機關

臺灣高等法院檢察署、本部行政執行署及矯正署應於 104 年 11 月 20 日前填具「參獎申請書」7 份及電子檔 1 份，提送本部評審小組進行書面審查，遴選 1 個績優機關，並擇優推薦參獎。

柒、獎勵方式

一、凡獲評選服務品質績優機關，由本部頒發「法務部服務品質獎」獎座，並擇優推薦參加行政院「第八屆政府服務品質獎」評獎（第一線服務機關及服務規劃機關總額至多 8 個）。但已獲頒行政院第八屆「政府服務品質獎」獎座者，不再發給獎座。

二、前開績優機關經推薦參獎者，依行政院評獎結果，酌予敘獎，其情形分述如下：

(一) 凡獲獎者，除由行政院頒發「政府服務品質獎」獎座及獎金外，機關首長（或主管）及主辦人員，依公務人員考績法相關規定，記大功 1 次，協辦人員依出力情形記功 2 次或記功 1 次，敘獎人數以不超過 5 人為原則。輔導有功人員：1. 參獎機關之上級機關首長（或主管）及主辦人員，嘉獎 2 次，協辦人員嘉獎 1 次；2. 本部主任秘書、綜合規劃司主管及主辦人員，嘉獎 2 次，協辦人員嘉獎 1 次；敘獎人數均以不超過 5 人為原則。

(二) 經推薦參獎，入圍決審而未獲獎者，機關首長（或主管）及主辦人員，記功 1 次，協辦人員依出力情形嘉獎 2 次或

嘉獎1次，敘獎人數以不超過4人為原則。輔導有功人員：1. 參獎機關之上級機關首長（或主管）及主（協）辦人員，嘉獎1次；2. 本部主任秘書、綜合規劃司主管及主（協）辦人員，嘉獎1次；敘獎人數均以不超過4人為原則。

（三）經推薦參獎，未入圍決審者，機關首長（或主管）及主辦人員，嘉獎2次，協辦人員嘉獎1次，敘獎人數以不超過3人為原則。

三、前開績優機關未經推薦參獎者，機關首長（或主管）及主（協）辦人員，嘉獎1次，敘獎人數以不超過2人為原則。

捌、其他

一、各機關撰擬「參獎申請書」時，務請確實依照「第八屆政府服務品質獎評獎實施計畫」及「第八屆政府服務品質獎評獎作業手冊」相關規定辦理。

二、依本計畫「陸、評獎作業」規定應於年度終了前提送「參獎申請書」者，得暫列104年1月至10月之成果與績效。

三、有關本部評審小組組成，由本部綜合規劃司另案簽報。

四、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要或其他規定，另行補充或修正。