

桃園縣政府 102 年度服務品質獎評獎自評表  
(服務規劃機關適用)

評核項目	評核指標	次評核指標	自評分數	說明欄
<p>解決方法 (30%)</p>	<p>流程整合 資通訊 (ICT) 服務導入 結合社會資源 其他可促進專案 服務效能之工具 與作法</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 應清楚說明推動服務專案的過程中究竟採用哪些解決方法？是否透過魚骨圖、SWOT 分析(優點缺點、機會及挑戰分析)、SCOC 落差分析等各種政策工具，充分蒐集資料、界定問題，找出最佳(適)解決模式？</li> <li>2. 須佐證參獎專案所採用的方法，能有效解決希望處理的政策或服務相關問題，以及是否較其他解決方法更能提升參獎專案的內、外部效益。</li> <li>3. 個案請視實際推動情形提出所採用的解決方法，且應詳細說明執行規劃、實施步驟、配套措施及定期檢核改善機制，以評估單位是否有效且確實地執行。</li> <li>4. 資通訊導入：包含運用線上服務系統、運用辦公室自動化系統、提供主動服務如 e 管家(數位生活儀表板)服務平台等。</li> <li>5. 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、異業結盟方式等。</li> <li>6. 減少申辦案件核章績效(請以量化方式呈現) 申辦案件量*減少核章數=減少核章數量</li> </ol>	<p>30</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本處檢視現有資料分享方式，透過魚骨圖、反魚骨圖就資料取得方式、資料取得速度、資料廣度與附帶功能 4 大面項分析問題，決定建置本縣 PC-AXIS 統計資料庫，另使用 SWOT 分析評估資料庫之優勢、劣勢、機會、威脅，藉以擬定各項應對方法。</li> <li>2. 本縣各項統計資料目前以刊物及電子書形式發布，對某些資料(如：時間數列)蒐集過程仍相當費時費力，透過統計資料庫之建置，除節省資料輸入時間外，其格式化輸出已依照年別整理完成，並可加值運用繪製統計圖表，對資料蒐集過程有相當大之幫助與改善。</li> <li>3. 利用本處主計專業人員進行資料庫建置，並多次向行政院主計總處請益並參考其前例，以分批上載資料之方式逐步完成建構資料庫。</li> <li>4. 運用網際網路，提供迅速有效率之</li> </ol>

評核項目	評核指標	次評核指標	自評分數	說明欄
				資料查詢服務。 5. 免費使用行政院主計總處授權使用之 PC-AXIS 軟體，讓租用該軟體之公帑發揮更大效益，有效運用政府現有資源。
實際效果 (65%)	外部效益 (47%)	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 服務對象滿意度提升、受益人數增加或其他具體受益情形。</li> <li>3. 創造政府及機關正面形象，或社會正面影響與價值。</li> <li>4. 其他具體外部效益。</li> </ol>	45	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供完備時間序列資料</li> <li>2. 羅列完整多元統計項目，涵蓋共計 15 大類統計資料</li> <li>3. 有效民眾減少資料索取花費之時間，並節省交通費支出</li> <li>4. 節省紙張符合環保效益</li> <li>5. 運用科技發揮智慧效能</li> </ol>
	內部效益 (10%)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 詳列個案內部效益的衡量方式或計算公式，提出相關統計資料和具體事蹟供查核。</li> <li>2. 進行內部顧客滿意度調查，針對個案實施前後滿意度進行比較。</li> <li>3. 內部效益如無法以量化資料展現，亦可使用質化資料來呈現績效成果 (可闡述團隊成員在過程中的自我學習成長過程)</li> </ol>	8	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有效減少撰擬統計分析及各項報告資料蒐集所需之時程，降低時間與勞力成本，縮減行政工作程序，提高服務效率。</li> <li>2. 建置統計資料庫，以提供各機關統計資料交互查詢之平台，俾利各機關即時提供首長決策所需資料，以支援施政決策。</li> <li>3. 設置統計資料庫問卷，作為檢討改進之重要參據</li> </ol>
	成本合理性(8%)	<ol style="list-style-type: none"> <li>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，也可能需要增加人力，方能支應專案之</li> </ol>	8	無須編列相關預算購置或承租軟體，僅以現有人力及設備投入創建工作，充分利用公務人

評核項目	評核指標	次評核指標	自評分數	說明欄
實際效果 (65%)	成本合理性(8%)	<p>運作，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>		力並節省公帑，故本案僅有人力成本估算支出，無其它軟硬體費用支出，且同時兼具便民、環保之優點。
服務親和度 (5%)	服務親和度 (5%)	<p>1. 電話禮貌測試。</p> <p>2. 服務禮貌稽查（本府研考會提供資料）。</p> <p>3. 桃園縣 1999 縣民諮詢服務熱線抽查（本府研考會提供資料）。</p> <p>4. 網站資訊查核（本府研考會提供資料）。</p> <p>5. 落實縣政信箱檢核機制。</p>	5	本處每月均辦理處內員工電話禮貌測試，並積極處理且迅速回應縣政信箱各問題，以作為改善服務品質之參考，提升民眾洽公之滿意度。