

雲林縣政府「服務上場-雲林公共治理典範獎」評獎實施計畫

壹、依據

- 一、依據行政院頒「政府服務躍升方案」辦理。
- 二、雲林縣政府對鄉鎮市公所補助辦法第四條第一項規定辦理。
- 三、雲林縣政府對所轄鄉（鎮、市）公所計畫及預算考核要點。

貳、評獎目的

- 一、落實提升服務品質，表彰卓越服務機關。
- 二、樹立優質服務典範，擴散標竿學習效益。
- 三、引領服務改造風潮，鼓勵創新精進服務。

參、評獎對象及類別

本府各單位、所屬各級機關及各鄉(鎮、市)公所，依業務屬性與服務目標，就下列類別參選：

一、整體服務類：分為下列 2 組

自由報名參獎，不足額則由主管機關依下列額度推薦：

(一) 各鄉鎮市公所組：

- 1.自由報名參獎，不足額則由本府選派至少 10 所參獎。
- 2.各公所 2 年至少參加 1 次評選。

(二) 本府第一線服務機關（單位）組：

- 1.地政處、民政處、衛生局分別選派、推薦地政事務所、戶政事務所及衛生所至少各 4 所。
2. 警察局選派、推薦其分局至少 2 分局。
3. 消防局選派、推薦其大隊至少 1 隊。
4. 稅務局本局或分局至少 1 局參加評獎。

二、創意規劃類：

自由報名參獎，不足額則由主管機關依下列額度推薦：

本府各業務單位及所屬一級機關由本府選派至少 10 處（局）參獎。

肆、評獎範圍

- 一、機關年度推動及執行「政府服務躍升方案」之成果與績效。
- 二、各鄉（鎮、市）公所施政計畫、預算編製執行及開源節流績效。
- 三、配合政府重大政策推動績效。

伍、獎額及獎勵方式

整體服務類獲獎名額依參加評獎機關之總成績，各鄉鎮市公所組擇取該組別前6名；本府第一線服務機關（單位）組擇取該組別前3名；創意規劃類依參加評獎機關（單位）之總成績擇取前2名。獎勵情形如下：

一、整體服務類：

（一）各鄉鎮市公所組

第一名：主辦業務單位有功主要承辦人員記功二次，其他有功人員，敘獎16點（可分配功3點，嘉獎1點），並增加該所獲配下年度縣統籌分配稅款補助新臺幣200萬元及頒發獎座1座。

第二名：主辦業務單位有功主要承辦人員記功乙次，其他有功人員，敘獎12點（可分配功3點，嘉獎1點），並增加該所獲配下年度縣統籌分配稅款補助新臺幣150萬元及頒發獎座1座。

第三名：主辦業務單位有功主要承辦人員嘉獎二次，其他有功人員，敘獎10點（可分配功3點，嘉獎1點），並增加該所獲配下年度縣統籌分配稅款補助新臺幣100萬元及頒發獎座1座。

優等3名：主辦業務單位有功主要承辦人員嘉獎乙次，其他有功人員，敘獎3點（可分配功3點，嘉獎1點），並增加該所獲配下年度縣統籌分配稅款補助新臺幣50萬元並頒發獎座1座。

※前揭獲獎公所增加獲配下年度縣統籌分配稅款補助獎勵之經費來源係依據本府對鄉鎮市公所補助辦法第4條第1項及本府對所轄鄉（鎮、市）公所計畫及預算考核要點第9點給予公所之補助，未增加本府原有預算經費支出。

（二）本府第一線服務機關（單位）組：

第一名：主辦業務單位有功主要承辦人員記功二次，其他有功人員，敘獎16點（可分配功3點，嘉獎1點），並發放獲獎機關價值1萬元之等值禮券及頒發獎座1座。

第二名：主辦業務單位有功主要承辦人員記功乙次，其他有功人員，敘獎12點（可分配功3點，嘉獎1點），並發放獲獎機關價值8,000元之等值禮券及頒發獎座1座。

第三名：主辦業務單位有功主要承辦人員嘉獎二次，其他有功人員，敘獎10點（可分配功3點，嘉獎1點），並發放獲獎機關價值6,000元之等值禮券及頒發獎座1座。

二、創意規劃類：

第一名：主辦業務單位有功主要承辦人員記功二次，其他有功人員，敘獎16點（可分配功3點，嘉獎1點），並發放獲獎機關價值1萬元之等值禮券及頒發獎座1座。

第二名：主辦業務單位有功主要承辦人員記功乙次，其他有功人員，敘獎12點（可分配功3點，嘉獎1點），並發放獲獎機關價值8,000元之等值禮券及頒發獎座1座。

三、前述有功人員之行政獎勵部分由各該受獎機關依權責及本府相關規定辦理。

四、上述整體服務類及創意規劃類各組別第1名，代表參加國家發展委員會「政府服務獎」如獲獎者，依國家發展委員會規定辦理獎勵。

五、遴選之評審人員因本身業務繁忙，且本項考評業務程序繁重，基於體恤評審人員之辛勞，建議每位評審委員給予嘉獎一次，以資獎勵。

六、經費：

本計畫所需經費，整體服務類-各鄉鎮市公所組受獎機關增加所獲下年度縣統籌分配稅款補助之經費，係依據本府對鄉鎮市公所補助辦法第4條第1項及本府對所轄鄉（鎮、市）公所計畫及預算考核要點第9點匡定給予公所之統籌分配稅款補助經費項下支應，餘由本府計畫處年度預算項下支應。無增加本府原有預算經費支出。

陸、作業時程：

一、本府於當年度4月份起函請參獎單位備妥相關資料，以供評獎。

二、作業流程

作業項目	時程
本府實地（含文件資料）評獎	108年7月至8月 （各鄉鎮市公所組：108年5月至6月）
決審	108年8月下旬

表揚	108年12月底前
主管機關推薦參獎	109年1月至2月 (配合國家發展委員會「政府服務獎」規劃)
※ 以上作業時程得視實際狀況調整	

柒、評審標準

一、整體服務類

(一) 各鄉鎮市公所組

本類組計有基礎服務、服務遞送、服務量能、服務評價、預算執行績效等 5 項個別評核構面，及開放創新 1 項整體評核構面，合計 1000 分（詳如評分說明）。

評核構面		評核項目
個別評核構面 (750)	基礎服務 (100)	服務一致及正確
		服務友善
	服務遞送 (200)	服務便捷
		服務可近性
		服務成長及優化
	服務量能 (150)	內部作業簡化
		服務精進機制
	服務評價 (100)	服務滿意情形
		意見回應處理情形
	預算執行績效 (200)	年度預算編製及執行情形
開源績效		
節流績效		
整體評核構面 (250)	開放創新 (250)	開放參與
		創新性

(二) 本府第一線服務機關（單位）組：

本類組計有基礎服務、服務遞送、服務量能、服務評價等4項個別評核構面，及開放創新1項整體評核構面，合計1000分（詳如評分說明）。

評核構面		評核項目
個別評核構面 (900)	基礎服務 (200)	服務一致及正確
		服務友善
	服務遞送 (300)	服務便捷
		服務可近性
		服務成長及優化
	服務量能 (200)	內部作業簡化
		服務精進機制
	服務評價 (200)	服務滿意情形
		意見回應處理情形
	整體評核構面 (100)	開放創新 (100)
創新性		

二、創意規劃類

本類計有問題分析、規劃內容及推動成效等3項個別評核構面，及開放創新1項整體評核構面，合計1000分（詳如評分說明）。

評核構面		評核項目
個別評核構面	問題分析 (200分)	專案問題分析

(900)	規劃內容 (300分)	實施策略與方法
	推動成效 (400分)	1.外部效益 2.內部效益 3.成本合理性 4.服務持續性及擴散性
整體 評核構面 (100)	開放創新 (100分)	1.開放參與 2.創新性

三、經本府評審之「整體服務類」各組第1名(共2名)之機關及「創意規劃類」第1名之機關，取得推薦代表參加行政院「政府服務獎」初審之資格。

捌、評獎作業

一、參獎限制

整體服務類：第八屆、第九屆「政府服務品質獎」第一線服務機關類，以及第1屆「政府服務獎」整體服務類獲獎機關不得參加「整體服務類」評獎。

二、參獎應備資料

(一)「整體服務類」參獎機關：

- 1.各鄉鎮市公所組應提出107年度及108年度(1月至5月)的服務成果與績效。
- 2.本府第一線服務機關(單位)組應提出108年度(1月至7月)的服務成果與績效。

(二)「創意規劃類」參獎機關：

應提出專案執行期間(專案至早應自106年1月1日起執行迄今)的成果與績效。如因特殊情況無法及時提供，請載明資料統計期間，俾供評審時查核。

三、評審組織

由本府組成「服務上場-雲林公共治理典範獎評審小組」辦理評審作業：

- (一)召集人：由本府秘書長擔任。
- (二)副召集人：由本府計畫處處長擔任，襄助召集人督導評審

全般事宜。

- (三) 領隊人員：本府參議、秘書擔任，由縣長遴派。
- (四) 評審委員：評審委員除領隊人員外，依業務性質由本府財政處、主計處、人事處及計畫處管制考核科、資訊管理科派員組成。
- (五) 協辦人員：由本府計畫處資訊管理科派員擔任，協助輔導服務友善及服務便捷推動要項。
- (六) 聯絡人員：由本府計畫處研究發展科派員擔任，負責小組聯絡、協調、整理評獎資料及實地評核等工作。

四、審核：

- 1、由評審委員進行實地審查。
- 2、審查方式：包括機關簡報；訪視為民服務工作現場作業；服務績效詢問及說明；意見交流座談等。
- 3、決審結果提報評審小組會議討論確認。

玖、其他

- 五、獲頒「服務上場-雲林公共治理典範獎」機關，應配合本府需要辦理成果發表會，公開發表其提升服務品質績效及作法；並配合本府辦理各項宣導活動（如撰稿、接受訪問或拍攝影片等）。
- 六、獲頒「服務上場-雲林公共治理典範獎」機關，應繼續維持並提升其服務品質水準，若獲獎機關於獲獎 3 年內服務形象有重大缺失，本府得要求其改善；如限期未改善，得撤銷其所獲之「服務上場-雲林公共治理典範獎」。
- 七、參獎機關之參獎資料須遵守著作財產權相關規定，所提報成果數據，應為真實，不得任意增減。若評獎過程發現參獎機關違反上開情事者，經查證屬實，本府有權取消其參獎資格；若於獲獎後發現，得撤銷其獲獎資格，並由主管機關於撤銷後追繳獎金及獎座，所有法律責任由參獎機關自負，不得異議。

附件 1 實地審查程序表

項目	時間 (分鐘)	說明
一、簡報	30	(一)機關主席致詞並介紹機關出席人員(5分鐘)。 (二)評審分組召集人致詞及介紹評審委員(5分鐘)。 (三)機關簡報服務執行績效(20分鐘)。
二、審視參獎績效資料及服務現場作業	50	評審委員審視參獎績效資料及服務現場實地瞭解核心或創新服務運作情形。
三、服務績效詢問及說明	20	評審委員針對服務績效資料有疑義之處，請機關解說，必要時於會後補充相關資料。
四、意見交流座談	50	(一)評審委員講評及建議。 (二)機關綜整答覆。

※ 注意事項：

- 一、請機關依程序表規劃實地審查行程，並確實於表定時間內完成。倘機關部分績效來自附屬機關，得視需要訪視各該附屬機關服務現場，附屬機關不需另作簡報及書面資料。
- 二、各流程項目注意事項如下：
 - (一)簡報：簡報內容請聚焦於服務概況、核心或創新服務及重點服務績效，於安排時間內（20分鐘）完成簡報。
 - (二)審視參獎績效資料及服務現場作業：審視內容請聚焦機關核心或創新服務，訪視過程不應影響既有業務及為民服務工作之推動。為減省資源，毋須製作解說看板、海報或導覽手冊等輔助文宣展示資料。
 - (三)服務績效詢問及說明：請就評審委員對參獎服務績效資料有疑義之處適予說明，必要時於會後補充相關資料。
 - (四)意見交流座談：請於各評審委員講評後，就所提問題及建議事項綜整答覆，若現場未及回應或需會後補充資料者，請於3個工作天內將相關資料電子檔彙送本府（計畫處），俾轉送評審委員評分參考。

附件 2 整體服務類評審標準評分說明

* 「各鄉鎮市公所組」108 年度各構面評核業務項目：

- 一、殯葬業務
- 二、民間團體及志願服務人力之運用與結合
- 三、零售市場及攤販管理
- 四、幼兒園管理
- 五、圖書館管理
- 六、防汛及災害應變之執行成效
- 七、道路養護、路容維護
- 八、資源回收及垃圾強制分類
- 九、其它為民服務創新作為

【表 1：個別評核構面-基礎服務】

構面 (配分)	評核 項目	評核重點
<p>基礎服務 (各鄉鎮 市公所組 100 分； 本府第一 線服務機 關【單位】 200 分)</p>	<p>服務 一致 及正 確</p>	<p>機關應建立業務標準作業流程及處理時限，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。評核重點如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 申辦業務標準作業流程訂定情形：本項應提供申辦業務標準作業流程訂定比率及持續檢討情形。 2. 服務及時性：重視民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。本項應提供申辦案件於處理時限內完成之案件比率。 3. 服務人員專業度：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。本項應說明提升服務人員專業度之作法及執行成效，並提供服務人員專業度測試結果，如專業知識測驗或申辦案件處理測試等。 4. 資通安全：機關應落實實施本身訂定資通安全維護計畫，並稽核其所屬之資通安全維護計畫實施情形。 5. 除上述 4 項外，機關可自行提供其他足以呈現服務一致性 及正確性的數據或具體事證說明。

服務
友善

機關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，提升服務流程透明度。評核重點如下：

1. 服務設施合宜程度：依業務屬性及服務對象需求，提供合宜服務設施。
2. 網站使用便利性：機關網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務；提供多元及便利的資訊檢索服務；確保網站內容的正確性及有效連結等。
3. 服務行為的友善性：注重服務人員的禮貌態度，應以電話禮貌測試結果呈現績效（測試量表如附件 5）。亦可提供其他提升服務人員禮貌態度之作法及執行成效。
4. 服務資訊透明度：
 - (1) 資訊公開：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。
 - (2) 資料開放：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。
 - (3) 案件查詢管道：提供多元管道，如現場、電話、網路、行動裝置等，方便民眾查詢案件處理進度。
5. 除上述 4 項外，機關可自行提供其他足以呈現服務友善性的數據或具體事證說明。

【表 2：個別評核構面-服務遞送】

*說明：

- 1.機關依組織職掌推動業務並負有特定任務，於服務遞送時，著重達成服務便捷、可近性及其他與機關性質關聯之服務目標，本構面係就機關達成前述服務目標之執行成果與服務績效進行評核。
- 2.機關屬性不同，服務重點各有差異，本構面評核重點所列可採行作法僅為例舉，機關得運用多元服務作法提升服務遞送效能。此外，同一服務作法可能同時符合數個服務遞送評核項目，機關於本構面服務績效得跨評核項目併同呈現。

構面 (配分)	評核 項目	評核重點
服務遞送 (各鄉鎮 市公所組 200分； 本府第一 線服務機 關【單位】 300分)	服務 便捷	<p>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，可採行的作法例舉如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建置單一窗口整合服務：依受理方式，又可分臨櫃、電話或網站單一窗口服務。 2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本：運用跨機關電子查驗，取代要求民眾檢附紙本佐證資料。本項得以簡化書表謄本之數量或比率、縮短民眾往返辦理時間或規費等數據呈現績效。 3. 開發線上申辦服務：衡酌民眾實際需要，提供線上申辦服務，並重視跨平台通用性(即可支援各式載具及不同瀏覽程式使用)。本項得以可線上申辦業務項目數比率、使用率、使用成長率、線上申辦業務可跨平台使用比率等數據呈現績效。 4. 其他服務作法。
	服務 可近 性	<p>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，可採行作法例舉如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在地化服務：因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。 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。 3. 主動服務：針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。

構面 (配分)	評核 項目	評核重點
		4. 其他服務作法。
	服務 成長 及優 化	<p>評核重點為機關在不同發展條件下，運用自身優勢或克服劣勢，達成除便捷及可近性以外之特定服務目標的努力或措施，說明如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 突破成長: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。 2. 優質服務: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。

【表 3：個別評核構面-服務量能】

構面 (配分)	評核 項目	評核重點
服務量能 (各鄉鎮 市公所組 150分； 本府第一 線服務機 關【單位】 200分)	內部 作業 簡化	簡化內部作業可提升同仁行政效率，並聚焦核心業務，創新精進服務。評核重點為機關運用多元管道蒐集機關成員意見，據以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之情形。本項應說明簡化作法並提供具體數據，如減省的人力、物力或時間等。
	服務 精進 機制	深化服務量能關鍵在於組織內部建立常態性運作機制，以及在首長領導及成員合作下，投入服務創新及精進。評核重點包括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等。

【表 4：個別評核構面-服務評價】

構面 (配分)	評核 項目	評核重點
服務評價 (各鄉鎮 市公所組 100分； 本府第一	服務 滿意 情形	<p>善用各類意見調查工具與機制，瞭解民眾對服務的評價及意見，並據以改善既有措施，評核重點如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據服務對象或特性差異，運用多元管道定期進行滿意度調查，調查項目應包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等，並提出調查設計、抽樣設計、調查結果、趨

<p>線服務機關【單位】 200分)</p>		<p>勢分析及檢討改善情形等。另亦應進行內部同仁滿意度調查。</p> <p>2. 除滿意度調查外，機關可彈性運用其他機制瞭解民眾對服務的評價，並請提供執行情形及結果。</p>
	<p>意見 回應 處理 情形</p>	<p>除瞭解民眾對服務評價外，應針對民眾意見、抱怨及陳情等，積極回應，有效協助民眾解決問題。本項應說明民眾意見回應處理機制、處理情形及陳情案件處理滿意度調查分析(含趨勢分析)及檢討改善情形等。</p>

【表 5：個別評核構面-預算執行績效】

*說明：

1. 此構面僅適用於「各鄉鎮市公所組」，「本府第一線服務機關(單位)組」無此構面配分。
2. 雲林縣政府（以下簡稱本府）對所轄鄉（鎮、市）公所施政計畫及預算評核之範圍如下：
 - （一）施政計畫執行效能。
 - （二）年度預算編製及執行情形。
 - （三）相關開源節流績效。
3. 鄉（鎮、市）公所編有未經核定補助文號之上級政府補助收入（虛列歲入預算），依前點各考核項目評定結果總成績，按虛編歲入預算金額，採下列級距扣減分數後，作為考核總成績：
 - （一）一千萬元以下，扣減總分一分。
 - （二）一千萬零一元至二千萬元扣減總分二分。
 - （三）二千萬零一元至三千萬元扣減總分三分。
 - （四）三千萬零一元至五千萬元扣減總分四分。
 - （五）五千萬零一元以上扣減總分五分。

構面 (配分)	評核 項目	評核重點
預算執行 績效 (各鄉鎮 市公所組 200分)	年度 預算 編製 及執 行情 形	<p>一、鄉（鎮、市）公所年度預算編製及執行情形之評核，由本府主計處主辦，財政處協辦，其評核項目如下：</p> <p>（一）鄉（鎮、市）公所年度預算之編製，有無依預算法、中央及地方政府預算籌編原則、總預算編製作業手冊及相關規定辦理。</p> <p>（二）鄉（鎮、市）公所年度預算之執行，是否依預算法、政府採購法、各機關單位預算執行作業手冊、雲林縣政府對所轄鄉（鎮、市）公所補助辦法或行政院訂定之相關規定辦理。</p> <p>（三）各鄉（鎮、市）公所對於中央及本府限定用途之補助款是否專款專用，經費之分配與執行有無不當。</p> <p>（四）鄉（鎮、市）公所對於依法律應編列或負擔之經費有無如數編列及執行，並對以前年度所積欠之款項積極清理、償還。</p> <p>（五）鄉（鎮、市）公所對於鄉（鎮、市）民代表所提地方建設建議事項，有無依下列規定辦理：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 所受理建議事項之範圍，不包括對個人之補（捐）助。 2. 建議事項如涉及財物、工程或勞務之採購，應由鄉（鎮、市）公所負責依政府採購法等相關規定辦理。 3. 建議事項應由鄉（鎮、市）公所循預算規定程序編列預算辦理，不得採定額分配或以墊付方式處理。 4. 各鄉（鎮、市）公所應每半年將代表建議事項之代表姓名、建議項目、核定金額及招標方式，於鄉（鎮、市）公所網站中公布。 <p>（六）鄉（鎮、市）公所依其職權或依鄉（鎮、市）民代表所提建議，對於民間團體之補（捐）助，有無依下列規定辦理：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 補（捐）助經費不得對個人舉辦活動之贊助，或

		<p>以定額分配或墊付方式處理。</p> <p>2. 補（捐）助經費中如涉及財物或勞務之採購，應依政府採購法等相關規定辦理。</p> <p>3. 對於同一民間團體之補（捐）助金額，每一年度以不超過新臺幣二萬元為原則。</p> <p>4. 鄉（鎮、市）公所對下列民間團體之補（捐）助不適用前目規定：</p> <p>(1) 依法令規定接受鄉（鎮、市）公所委託、協助或代為辦理其應辦業務之民間團體。</p> <p>(2) 經主管機關依法許可設立之工會（包括總工會、職業工會）、農會、漁會、水利會、同業公會、體育會（含單項運動委員會）或申請補助之計畫具公益性質之教育、文化、社會福利團體。</p> <p>(3) 配合中央政府各機關、本府各處暨所屬機關補助計畫所補助之民間團體。</p> <p>5. 各鄉（鎮、市）公所應每半年將受其補（捐）助之民間團體名稱、補（捐）助項目、累積補（捐）助金額，於鄉（鎮、市）公所網站中公布。</p> <p>二、考評評分標準如附件 5</p>
	<p>開源 績效</p>	<p>鄉（鎮、市）公所開源績效之評核，由本府財政處主辦，其評核項目如下：</p> <p>1. 各項開源暨行政業務報表編送情形。</p> <p>2. 稅捐徵收達成率及其稽徵績效。</p> <p>3. 規費及罰款徵收情形。</p> <p>4. 公有財產收益情形。</p> <p>5. 公共造產及其他收益情形。</p>
	<p>節流 績效</p>	<p>一、鄉（鎮、市）公所節流績效之評核，由本府主計處主辦，其評核項目如下：</p> <p>1. 年度資本支出計畫預算執行進度及其保留之比率。</p> <p>2. 人事費摶節情形。</p>

		3. 其他具有績效之節流措施辦理情形。
		二、考評評分標準如附件 6

【表 6：整體評核構面-開放創新】

構面 (配分)	評核重點
開放創新 (各鄉鎮 市公所組 250 分； 本府第一 線服務機 關【單位】 100 分)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 開放參與及創新性在基礎服務、服務遞送、服務量能及服務評價等構面有不同運用方式，<u>參獎機關請依實際運用情形於個別評核構面中撰寫，本構面毋須另闢專節撰寫</u>，評審委員將就個別評核構面中開放參與及創新性整體展現情形綜整評分。 2. 開放參與係指機關提供服務時，除應公開服務資訊或促進民眾運用資料外，並適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創機關與民眾合作的契機。例如，透過實體或網路管道，運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗，蒐集民眾對服務需求；或邀集民眾共同參與服務設計等。 3. 創新性係指機關就核心業務規劃服務作法或措施時，提出有別於現行服務的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。例如，在服務遞送構面，可參酌運用資通訊科技、跨單位及跨機關服務流程整合、政府資訊資源共用共享、公私協力或引進民間資源等作法，以提高服務便捷度、可近性，或優化服務等。

附件 3 創意規劃類評審標準評分說明

【表 7：個別評核構面】

構面 (配分)	評核重點
問題分析 (200 分)	<p>專案問題分析 專案規劃首重發掘關鍵問題，界定專案範疇後，據以擬定策略或方法，力求確實解決服務或公共問題。參獎機關應針對下列重點進行說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 詳述專案背景及欲解決的問題，並說明解決該項問題和當前社經發展趨勢或重大關鍵議題的關聯性，及對民眾或利害關係者的重要性等。 2. 透過多元管道蒐集服務對象意見，並妥適運用分析工具釐清問題，界定專案範疇。
規劃內容 (300 分)	<p>實施策略與方法 本項著眼於機關針對專案問題分析結果，所規劃的多元實施策略與方法，可參酌採行的策略或方法例舉如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 法規調適及流程簡化：適時檢討及修改現有的法規，以及簡化內、外部作業流程，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性，提升服務效率。 2. 跨機關整合：以政府一體的概念，整併跨單位、跨機關、跨中央及地方政府間服務流程，提供全程整合服務；並集結跨機關資源共同推動。 3. 資料開放及政府資訊資源共用共享：盤點並開放政府資料，提供各界下載及利用，藉由資訊資源共用共享，減省機關作業成本，並帶動各界增值應用，創新服務。 4. 引進社會資源：如透過公私協力或結合民間資源，擴大政府服務量能及延伸服務據點；或導入社會創新，善用民間創意及行動力，解決服務或公共問題。 5. 善用資通訊科技：如建置線上服務系統，或運用行動裝置、雲端運算科技、巨量資料分析、物聯網等技術。 6. 分眾服務：因應服務對象屬性、居住地區及數位能力的差異，提供專人全程服務、主動服務或其他適性服務，降低取得服務成本。 7. 其他策略或方法。

<p>推動成效 (400分)</p>	<p>本項評核重點係專案問題是否已有效解決，並為服務對象帶來實質效益，參獎機關須從以下4面向說明專案推動成效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 外部效益（以下為例示，請依專案屬性適予說明） <ol style="list-style-type: none"> (1) 服務使用情形，如服務案件數、服務使用成長率等。 (2) 協助本機關或第一線機關產出更便捷、更友善的服務情形。 (3) 促進特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾服務可近性情形。 (4) 增進服務對象滿意度、受益人數或其他具體受益情形。 (5) 增進政府及機關正面形象。 (6) 其他具體外部效益。 2. 內部效益（以下為例示，請依專案屬性適予說明） <ol style="list-style-type: none"> (1) 降低本機關或第一線機關人力、物力、時間等成本。 (2) 增進本機關或第一線機關員工滿意度、認同感、配合度等。 (3) 其他具體內部效益。 3. 成本合理性 <ol style="list-style-type: none"> (1) 專案投入成本和產出效益間是否具合理性。 (2) 若專案投入成本和產生效益不相當，但在考量社會公平正義價值下，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。 4. 服務持續性及擴散性 <ol style="list-style-type: none"> (1) 服務措施是否持續運作，或轉化為本機關或第一線機關例行性服務項目。 (2) 服務措施是否可供其他機關標竿學習及實際擴散情形。
------------------------	---

【表 8：整體評核構面】

構面 (配分)	評核重點
<p>開放創新 (100分)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 開放參與及創新性在專案問題分析及規劃內容構面有不同運用方式，參獎機關請依實際運用情形於個別評核構面中撰寫，本構面毋須另闢專節撰寫，評審委員將就個別評核構面中開放參與及創新性整體展現情形綜整評分。 2. 開放參與係指機關規劃服務時，除應公開服務資訊或促進民眾運用資料外，並適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創機關與民眾合作的契機，例如，透過實體或網路管道，運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗，蒐集民眾對服務需求；或

邀集民眾共同參與服務設計等。

3. 創新性係指機關針對專案問題規劃解決策略或方法時，提出有別於現行服務的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。其來源可為機關自行構思、委外研究或參考國內外作法等。

<input type="checkbox"/>	1、電話鈴響 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。(8 分；每增減一聲或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分)	10	
<input type="checkbox"/>	2、連打 2 次無人接聽。(隔 10 分鐘後再測 1 次)	0	
<input type="checkbox"/>	3、電話故障。	0	
	(三) 總機人員電話禮貌	20	
<input type="checkbox"/>	1、接話時，首先清晰報明單位。	3	
<input type="checkbox"/>	2、說「您好」、「早安」等問候語。	3	
<input type="checkbox"/>	3、接話時，先接受來電者簡單陳述並予過濾，確認洽辦單位或對象。	3	
<input type="checkbox"/>	4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。	2	
	5、轉接電話時之服務態度：(註：毋需轉接即能充分提供所詢問之資訊時，第 5、6 項給分)	3	
<input type="checkbox"/>	(1) 告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。	(3)	
<input type="checkbox"/>	(2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。	(2)	
<input type="checkbox"/>	(3) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接，業務單位電話斷線或無人接聽，無法自行重撥該分機號碼。	(0)	
<input type="checkbox"/>	6、轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。	2	
	7、業務單位忙線中之處理情形：(業務單位無忙線情形，本項給分)	2	
<input type="checkbox"/>	(1) 向來電者委婉說明，「對不起，※先生(小姐)正在電話中，請稍候再撥」；或洽轉其他代理人。	(2)	
<input type="checkbox"/>	(2) 簡單回復業務單位忙線中，未改轉其他相關分機或未提供業務承辦單位訊息，即請另行重撥。	(0)	
	8、總機人員之接聽態度：	2	
<input type="checkbox"/>	(1) 語調謙和、熱誠。	(2)	
<input type="checkbox"/>	(2) 語調平淡，態度尚佳。	(1)	
<input type="checkbox"/>	(3) 語調急躁、不耐煩。	(0)	

測試結果	考核內容 (總分 100 分)	細項配分	分項得分
	二、業務單位接聽電話：55 分		
	(一) 接聽速度	15	
<input type="checkbox"/>	1、電話鈴響 4 聲或 10 秒應答 (8 分；每增減 1 響或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分)	10	
<input type="checkbox"/>	2、業務單位無人接聽之情形：(無無人接聽情形，本項給分)	5	
<input type="checkbox"/>	(1) 無人接聽，電話系統自動轉接總機人員服務或提供其他撥接服務 (如改撥其他分機或改接總機人員服務…)	(5)	
<input type="checkbox"/>	(2) 無人接聽 (電話鈴響 9 聲以上或 20 秒以上)，電話系統或總機人員未提供其他轉 (撥) 接服務。	(0)	
<input type="checkbox"/>	(3) 電話故障。	(0)	
	(二) 電話禮貌	25	
	1、接話應對情形	10	
<input type="checkbox"/>	(1) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。	(10)	
<input type="checkbox"/>	(2) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。	(5)	
<input type="checkbox"/>	(3) 未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。	(5)	
<input type="checkbox"/>	(4) 接話說「喂」，未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，未說「您好」、「早安」等問候語。	(0)	
<input type="checkbox"/>	2、結束時，有禮貌性用語 (如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)，並讓來電先掛電話。	5	
	3、接話時之態度：	10	
<input type="checkbox"/>	(1) 語調謙和、熱誠。	(8-10)	
<input type="checkbox"/>	(2) 語調平淡，態度尚佳。	(5-7)	
<input type="checkbox"/>	(3) 語調急燥、不耐煩。	(3-4)	
<input type="checkbox"/>	(4) 語調粗暴。	(0)	
	(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。	15	
	甲、業務承辦單位 (或承辦人) 直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦單位 (或承辦人) 接聽解說詳細程度：		
<input type="checkbox"/>	1、解說詳盡 (能具體、明確答復，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚)。	(12-15)	
<input type="checkbox"/>	2、解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。	(8-11)	
<input type="checkbox"/>	3、解說不清楚 (對相關作業程序及主管法規並不了解)。	(4-7)	
<input type="checkbox"/>	4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	(0)	
測試結果	考核內容 (總分 100 分)	細項配分	分項得分
	乙、非業務承辦單位 (或承辦人) 代接電話答復情形：		

<input type="checkbox"/>	1、仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，給予詳盡回答，提供所需之資訊。	(14-15)	
<input type="checkbox"/>	2、能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。	(12-13)	
<input type="checkbox"/>	3、逕為簡單答復，無法即時處理（如承辦人員正在接、打電話/暫時離開座位/公出/請假等），但能請留下電話號碼，俾進一步處理。	(10-11)	
<input type="checkbox"/>	4、無法即時處理，能說明承辦人無法接聽之情形（如正在接、打電話、暫時離開座位、公出、請假等），並說「請稍後再撥。」	(8-9)	
<input type="checkbox"/>	5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」	(6-7)	
<input type="checkbox"/>	6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	(0)	
總 得 分			

雲林縣政府對所轄鄉（鎮、市）公所預算編製及執行情形 考核評分標準

一、鄉（鎮、市）公所對民間團體請求補（捐）助事項辦理情形

- (一) 修訂補助民間團體作業相關規定。(依據「雲林縣政府各機關對民間團體及個人補（捐）助預算執行應注意事項」102 年 7 月 1 日修正版) 有：加 1 分；否：扣 1 分
- (二) 預算編列對民間團體之補助，預算書明列補助項目、對象及金額：有：加 1 分；否：扣 1 分
- (三) 對於同一民間團體之補（捐）助金額，每一年度均不超過 2 萬元，且對除外規定之同一民間團體之補（捐）助金額超過二萬元之案件，於補助簽呈說明排除條款及理由：有：加 1 分；否：扣 1 分
- (四) 對民間團體補（捐）助事項上網公告：有：加 1 分

二、鄉（鎮、市）公所對鄉（鎮、市）民代表建議事項辦理情形

- (一) 鄉（鎮、市）公所對鄉（鎮、市）民代表所提地方建設建議事項案件，依政府採購法等相關規定辦理：有：加 1 分；否：扣 1 分；完全沒代表建議案件者加 1 分
- (二) 對鄉（鎮、市）民代表所提地方建設建議事項，鄉（鎮、市）公所以定額分配者，有：扣 1 分
- (三) 對鄉（鎮、市）民代表建議事項有建立內部控管(即有專責單位負責)機制，加 1 分
- (四) 對鄉（鎮、市）民代表建議事項上網公告：有：加 1 分

三、鄉（鎮、市）公所年度預算編製及執行內容

(一) 預算編製情形

- 1. 鄉（鎮、市）總預算案，公所是否依「地方制度法」第 40 條第 1 項規定，於會計年度開始二個月前送達代表會。
否：就評定總分外扣 2 分
- 2. 整體收支是否符合「預算法」第 6 條第 3 項規定，應保持平衡。

否：就評定總分外扣 2 分

3.預算經常收支是否符合預算法第 23 條規定，應保持平衡。

否：就評定總分外扣 2 分

4.補助收入是否依「中央及地方政府預算籌編原則」三之（三）規定，補助收入並應依上級政府核定之金額，核實編列。

否：編列無核定公文之補助收入占總預算歲入補助收入比率 10% 以下就評定總分外扣 3 分，10% 以上就評定總分外扣 5 分。

否：有核定補助，惟未註明補助文號者就評定總分外扣 1 分。

5.財產處分收入及其他歲入是否依「中央及地方政府預算籌編原則」三之（二）規定，政府稅課外各項收入，應衡酌各種增減因素與前年度決算及上年度已執行期間之收入情形，切實檢討編列。

否：當年度所編列財產處分收入之預算較前 3 年度決算平均數增加 40% 以上，或上年度決算未達成預算數 60% 者，除檢討改進外，無充分理由者，就評定總分外扣 2 分。

否：當年度所編列其他歲入（當年度預算補助及財產收入外歲入）之預算較前 3 年度決算平均數增加 40% 以上，或上年度決算未達成預算數 60% 者，除檢討改進外，無充分理由者，就評定總分外扣 2 分。

6.歲出預算額度是否依「中央及地方政府預算籌編原則」四之（一）規定，地方政府總預算案歲出，應衡量歲入負擔能力與特別預算、特種基金預算及民間可用資源，務實籌劃，並適切訂定各主管機關之歲出概算額度，作為編列歲出概算之範圍。

否：當年度人事費預算較前年度決算數增加 10% 以上，且無充分理由者，予以扣減 2 分。

否：當年度未通案調整軍公教人員待遇，惟編有統籌支撥科目之「調整待遇準備」預算者，予以扣減 2 分。

否：其他各項預算經檢核結果，編列數額較實際需求數明顯偏高，且無充分理由者，予以扣減 2 分。

7.歲出預算增加幅度以不大於歲入成長率為原則，依「中央及地

方政府預算籌編原則」四之（一）規定，地方政府總預算案歲出，應衡量歲入負擔能力與特別預算、特種基金預算及民間可用資源，務實籌劃，並適切訂定各主管機關之歲出概算額度，作為編列歲出概算之範圍。

否：當年度總預算（含追加減預算）歲出成長率大於歲入成長率者，予以扣減 2 分。

8.依「中央及地方政府預算籌編原則」四之（十二）規定，中央及地方政府具有共同性質之支出項目及社會福利措施，應依法律規定、行政院核定之一致標準及政事別科目歸類原則與範圍編列預算；如確有特殊情形者，應報由上級政府通盤考量或協商決定後，始得實施。

否：賡續編列非法定社會福利支出，發放金額未再提高或認定標準未再放寬者，予以扣減 2 分。

否：賡續編列非法定社會福利支出，且發放金額再提高或認定標準再放寬者，予以扣減 3 分。

否：新增非法定社會福利支出項目者，予以扣減 3 分。

否：編列法定社會福利支出，超過法定或中央一致性政策給付或補助標準者，予以扣減 2 分。

9.災害準備金是否依「中央對各級地方政府重大天然災害救災經費處理辦法」第 3 條規定，不得低於當年度總預算歲出預算總額 1 % 編列。

低於標準：扣減 2 分。

10.民意代表及村里長各項費用是否超逾「地方民意代表費用支給及村里長事務補助費補助條例」規定標準。

超逾標準：依費用項目 1 項扣 1 分。

11.共同性費用項目是否超逾「縣（市）、鄉（鎮、市）預算共同性費用編列基準」。

超逾基準：依費用項目 1 項扣 1 分。

12.各項費用依其性質歸屬用途別科目是否適當。

否：1 項~4 項扣 0.5 分；5 項~7 項扣 1 分；8 項~10 項扣 1.5 分；11 項以上扣 2 分。

13.預算書表是否依縣（市）地方總預算編製作業手冊規定格式編列。

否：1表扣0.5分。

各表相關預算金額應勾稽是否相符

否：扣1分。

14.上年度預算審核意見所列缺失，本年度再次出現相同缺失者（未確實改進）1項扣0.5分。

15.上年度辦理追加預算是否依規定期限函送本府查核及其追加項目是否符合規定要件情形。

否：未依規定期限函送查核，予以扣減2分。

否：追加項目不符規定要件，予以扣減2分。

(二)預算執行情形

1.當年度歲入歲出預算之執行仍未依預算法相關規定嚴密控管，致當年度決算短絀數較前3年度決算短絀平均數（有賸餘年度不計）增加，且當年度為累計短絀者，予以扣減2分。

2.委託或補助社會福利團體辦理之社會福利計畫，如有故意拖延核銷程序，或於核銷後15天內未完成付款者，第1次請其檢討改進，第2次起予以扣減2分。

3.退休人員優惠存款差額利息編列及繳納情形

A、退休人員優惠存款差額利息，繳款率未達100%者，就評定總分外扣2分；達100%者，就評定總分外加2分。

B、以前年度積欠退休人員優惠存款差額利息，未依清償計畫如數清償者，就評定總分外扣2分。

4.上年度下半年至本年度上半年期間，公務車輛採購未依「雲林縣各機關購置公務車輛作業要點」規定辦理者，就評定總分外扣2分。

(三)對縣政府核定年度預算說明事項後續處理情形

1.縣政府無核定任何糾正事項，加3分。

2.對縣政府核定之上年度預算說明事項，有依規定作後續處理(例如：透列追加減預算調整)，則每處理一項，加0.5分，最高加給2分。

四、鄉(鎮、市)公所對考核表件查填及配合情形

(一)考核表件查填詳實、配合情形良好，加1~3分。

(二)考核表件查填未盡詳實、配合情形差，扣1~3分。

五、會計報告(含總決算、半年結算報告)送達及編製內容情形：依每月遞送情形評核，另總決算歲出保留數(或未結清數)分析表之「保留原因說明及相關改善措施」欄及半年結算報告總說明之「預算及計畫執行數與分配數差異原因及因應改善措施分項說明」，未具體陳述原因及改善措施，予以扣減分數。

六、鄉(鎮、市)公所對帳簿報表憑證保管情形

(一)會計憑證保管處所是否安全妥善，否：扣3分。

(二)會計憑證調案是否填具調案單並作成調案紀錄，否：扣3分。

七、以上第一~六項皆以80分作為增減之基準，其中第一、二項權數各為20%，第三項108年預算內容權數40%、第四、六項權數各為5%、第五項權數為10%。

八、綜合考評：年度預算編列及執行是否有重大瑕疵或浪費情形，扣考核總分1~3分。

雲林縣政府對所轄鄉（鎮、市）公所節流績效考核評分標準

一、107 人事費精減情形

- (一)107 年度較 106 年度減少 4%以上加 3 分，2%以上加 1 分。
- (二)107 年度較 106 年度增加 4%以上減 3 分，2%以上減 1 分。

二、107 度經常性業務經費賸餘情形

賸餘數佔預算數達 30 %以上加 3 分，10%以上加 1 分。

三、107 年度資本支出保留情形

保留數佔預算數達 50 %以上減 3 分，50%（含）~20%減 2 分，20%（含）以下減 1 分。

四、鄉(鎮、市)公所 108 年度預算執行節約措施

- (一)有建置經費節約措施執行機制，加 1 分，無者扣減 1 分。
- (二)107 度總決算歲出賸餘及歲入歲出差短情形：
 - 1. 賸餘數佔年度歲出總額 1 %(不含)以上至 4%(不含)以下，加 1 分；
賸餘數佔年度歲出總額 4 %(含)以上，加 3 分。
 - 2. 差短數佔年度歲出總額 1 %(不含) 以上至 4%(不含)以下，減 1 分；
差短數佔年度歲出總額 4 %(含)以上，減 3 分。

五、以上第一~四項皆以 80 分作為增減之基準，其中第一、二項權數各為 25%，第三項權數 20%、第四項權數為 30%。

六、綜合考評：108 年節約措施是否有重大瑕疵或浪費情形，扣考核總分 1~3 分。