

行政院環境保護署提升服務品質實施計畫

- 壹、**依據**：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」。
- 貳、**計畫目標**：強調「創新」與「精進」，導入優質便民服務、友善資訊流通網路服務，深化創新整合服務措施，提升政府公共服務品質，進而達成本署「組織建制倡永續」、「節能減碳酷地球」、「資源循環零廢棄」、「去污保育護生態」、「清淨家園樂活化」等 5 大施政主軸，以維護我國清淨家園，營造健康永續社會。
- 參、**實施對象**：本署相關單位及所屬機關。
- 肆、**執行策略**：參酌「政府服務創新精進方案」5 大實施要項：一、提升服務品質，深化服務績效；二、便捷服務程序，確保流程透明；三、探查民意趨勢，建立顧客關係；四、豐富服務資源，促進網路溝通；五、創新服務方式，整合服務資源，針對本署各實施對象服務目標及業務特性，提出主動積極之創新服務措施，並從事為民服務政策與業務的資源整合。
- 伍、**推動措施**：本署各實施對象應依本實施計畫所訂考核項目及內容，於每年 1 月底前自行訂定當年度提升服務品質執行計畫，並依行政院研考會每年公布之評獎作業時程，提報當年度「提升服務品質執行計畫成果報告」。
- 陸、**考核作業規定**：
- 一、為配合當年度行政院「政府服務品質獎」評獎作業規定，各實施對象提出之提升服務品質執行計畫成果報告，本署應辦理評獎初審作業。
 - 二、前項成果報告本署應成立考核小組考核之，考核小組置召集人 1 人，由署長指定擔任之。其餘成員由政風室、人事室、秘書室及管考處等單位主管及學者專家按比例（2:3 或 3:4）共同組成。

三、推薦參獎名額：由本署考核小組依行政院研考會當年度「政府服務品質獎評獎實施計畫」之規定，決議推薦參獎名額。

四、考核小組於初審作業時，除書面審查成果報告外，並得實地查證考核資料，或請受考核單位派員說明。前項考核結果應送各實施對象參考改進，另公布於本署全球資訊網。

柒、審查標準規定：

一、本署為負責統籌規劃作業為主之中央主管機關，屬於行政院研考會「政府服務品質獎評獎實施計畫」之第2類服務規劃機關，考核項目共計2項解決方法（整合性解決方法）及實際效果（外部效益、內部效益、及成本合理性）之規定辦理。

二、各評核項目皆包括若干評核指標，各評核指標的評核重點請參閱「政府服務品質獎評獎作業手冊」參、服務規劃機關評分說明。

捌、獎勵規定：

一、獲榮獲行政院「政府服務品質獎」者，則依行政院研考會當年度「政府服務品質獎評獎實施計畫」陸、獎勵方式之二：「獲獎機關推動服務品質之首長（主管）及主要承辦人員，得由各機關依公務人員考績法相關規定，記大功1次，其他有功人員、主管（上級）機關輔導有功人員，由各機關依相關規定辦理敘獎。」辦理敘獎。

二、未獲榮獲行政院「政府服務品質獎」者（含入圍獎），則依行政院研考會當年度「政府服務品質獎評獎實施計畫」陸、獎勵方式之三：「參加政府服務品質獎評獎，未獲獎機關，得由其推薦機關或受推薦機關依相關規定辦理敘獎。」及本署環境保護專業人員獎懲標準表規定辦理敘獎。

玖、其他：

- 一、本計畫奉 署長核定後刊登於本署全球資訊網及轉知各實施對象。
- 二、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。