

經濟部首長電子信箱績效考評表

受評核單位：

類別	項目	配分	得分	備註
共同事項 60 %	案件數 1. 年度結案件數 ≥ 800 件 2. 年度結案件數 ≥ 400 件， < 800 件 3. 年度結案件數 ≥ 200 件， < 400 件 4. 年度結案件數 ≥ 100 件， < 200 件 5. 年度結案件數 ≥ 50 件， < 100 件 6. 年度結案件數 ≥ 25 件， < 50 件 7. 年度結案件數 < 25 件	<input type="checkbox"/> 30 <input type="checkbox"/> 27 <input type="checkbox"/> 24 <input type="checkbox"/> 21 <input type="checkbox"/> 18 <input type="checkbox"/> 15 <input type="checkbox"/> 12		
	處理時效 1. 案件依限辦結	10		(1-逾期率)*10
	2. 辦結效率 (1) 平均處理日數 ≤ 3 個工作天 (2) 平均處理日數 > 3 ， ≤ 4 個工作天 (3) 平均處理日數 > 4 ， ≤ 5 個工作天 (4) 平均處理日數 > 5 個工作天	<input type="checkbox"/> 15 <input type="checkbox"/> 13 <input type="checkbox"/> 11 <input type="checkbox"/> 9		
	滿意度 1. 回收問卷中無不滿意案件 2. 不滿意案件依限處理比例 $\geq 90\%$ 3. 無問卷或不滿意案件依限處理比例 $\geq 70\%$ ， $< 90\%$ 4. 不滿意案件依限處理比例 $< 70\%$	<input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0		滿意度以問卷三問項之平均值計算
	5. 問卷回收件數 ≥ 10 件，且滿意度為本部前三名者 6. 問卷回收件數 ≥ 10 件，滿意度未達本部前三名者 7. 問卷回收件數 < 10 件	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 0		
	8. 單位年度滿意度 \geq 本部年度滿意度 9. 無問卷或單位年度滿意度 $<$ 本部年度滿意度	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 0		
	內容格式 1. 針對問題詳細說明、回答、語氣親切 2. 對來信者稱謂、文末署名正確 3. 註明聯絡人資訊 (機密或涉及敏感案件除外)	0~10 0~5 0~5		
	處理時效 1. 處理日數 3 個工作天以下 2. 處理日數 4 個工作天 3. 處理日數 5 個工作天 4. 處理日數 6-10 個工作天 5. 處理日數 10-15 個工作天 6. 處理日數超過 15 個工作天	<input type="checkbox"/> 15 <input type="checkbox"/> 13 <input type="checkbox"/> 11 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 0		未辦理展期者另扣 3 分
	處理態度 處理方式之妥適性及積極度	0~5		
總計				

說明：

一、 共同事項以全年度辦理績效計算。

二、 個別信件依照各單位辦理案件量隨機抽查一定比例，逐案進行檢視，並計算其平均值。