

國立臺灣藝術教育館

一、優質便民服務

評核項目	評核指標	重大績效及待改進或建議事項
服務流程	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務流程便捷性 2. 服務流程透明度 	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理各項活動均有專人服務窗口，並有效簡化各項申辦手續。 2. 落實走動式服務，晚間及例假日演出活動，以及例假日藝廊、藝教圖書室由全館同仁排班輪流值勤，除落實全員參與制度外，並訓練每位同仁與民眾面對面溝通技巧與應變能力 <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 各項成效建請儘量以具體數據量化，並加強呈現前一年度績效之成長率。 2. 建請加強館舍之各項民眾申辦流程相關標示。 3. 建請針對本年度新增評分標準之減少申辦案件核章數之績效加強敘寫。 4. 各項成效建請儘量突顯「特色」，並加強呈現年度績效之成長率，並加強輔以圖表說明，以補強文字敘述。 5. 建請針對志工的來源、遴選、聘用及管理獎勵方式，尤其本館對於志工運用的特色補充說明。
機關形象	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務場所便捷性 2. 服務行為友善性與專業性 3. 服務行銷有效性 	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 力行無紙化作業，及採雙面列印宣導下，101 年用紙量為 55 箱，較 100 年之 66 箱，減少了 11 箱，用紙量降低了 16.67%。 2. 完成竣工「景觀照明工程」，配合園區內古樸之建物，改造具藝文特色之休憩涼亭及加強夜間照明功能，除健全民眾行之安全外並可提供不同於以往之夜間氛圍。 <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 申請書建請依據評分要求，補充業務「Q&A」15 題供測試參考。 2. 建請補充說明有關洽公環境滿意度及服務禮儀滿意度民調之相關調查方法、調查結果及如何改善不滿意之相關措施。 3. 電話禮貌測試建請與相似單位配合進行互測，以避免單位內同仁互測之盲點。
顧客關係	<ol style="list-style-type: none"> 1. 民眾滿意度 2. 民眾意見處理有效性 	<p>重大績效：已建置 2 種民眾反應信箱，101 年度共計有 76 件，均能快速回應，且比 100 年度大幅進步。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 有關機關服務滿意度，建議應依服務對象差異分別建立調查及分析。 2. 建請針對民眾意見信箱回應數量偏少情形、民眾滿意度調查較低落部分，研議提出有效改善措施，以增進民眾滿意度。 3. 滿意度問卷所佔篇幅似過多，建請依照各項評分參考標準妥善配置內容。

二、資訊流通服務

評核項目	評核指標	評審情形
		重大績效及待改進或建議事項
資訊提供及檢索服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 資訊公開適切性 2. 資訊內容有效性 3. 資訊檢 	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 已訂定系統維護管理作業要點，且每年通過網站無障礙檢測，101 年度業已更新無障礙標章。 2. 主動於機關網站首頁內建置，「政府公開資訊」專區之連結，並完整主動公開各項資訊，資料期程自 95 年至 101 年，包括法令規章（連結全國法規資料庫）、行政規則、本館組織、業務職掌及聯絡資訊、施政計畫及成果、業務統計、研究報告、出國報告（連結政府出版品資訊網）、預算、決算等。

評核項目	評核指標	評審情形
		重大績效及待改進或建議事項
	索完整性與便捷性	待改進或建議事項： 無。
線上服務及電子參與	1. 線上服務量能擴展性 2. 電子參與多樣性	重大績效： 建置Facebook 宣傳交流平臺，並上傳館內展演消息、熱門研習、競賽活動、藝起來閱讀、活動照片影片等，行銷館務及建立與民眾互動交流管道。 待改進或建議事項： 1. 建請持續擴展線上服務量能，如：留言版等。 2. 有關線上報名表單彙集多項個人資料，建請考量依個資法推動，強化個資保管安全及相關應用，以避免違法。 3. 各項具體成效可多予以量化敘述，以呈現簡化之績效。 4. 建請針對評分參考標準等各項評核指標，補充說明各項館內達成參與情形。

三、創新加值服務

評核項目	評核指標	評審情形
		重大績效及待改進或建議事項
創新服務情形	1. 有價值的創意服務 2. 創新服務標竿學習效益 3. 組織內部創新及機制運作情形	重大績效： 1. 推動「學校、社區、公部門」表演藝術扎根三效合一計畫，配合家庭教育、弱勢族群教育及新住民教育等議題，於校外進行表演藝術成果發表，使政府資源走進校園、校園活動與社會結合，以提升學生表演藝術學習興趣，及提供家長及社區民眾參與表演藝術欣賞機會。 2. 辦理創藝集思會議，結合悅讀藝術創意啟發分享，101 年度共計 25 項創意，其中 2 項並已實施。 待改進或建議事項： 1. 建議可將歷屆世界兒童畫展數位化，並加解說再透由網路學習平臺推展藝術教育，如此可突破場地限制。 2. 建請思考有關組織內部創新機制，如何推廣館內同仁運用，以期創新為民服務之效能。 3. 本項目之敘寫應載明本項創新服務措施之名稱，並依評核指標分列加強呈現績效，且提出佐證： (1) 有價值的創意服務。 (2) 創新服務標竿學習效益。