

國立編譯館

一、優質便民標準服務

| 評核項目 | 評核指標 | 重大績效及待改進事項 |
|------|--|---|
| 服務流程 | 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. 設置教科書審定申請單一窗口，教科書均於法定審定期程內完成，並簡化及減少 35%-50%紙類的使用。 2. 為不斷提升行政效能，適時檢討改善審查作業流程、簡化一般作業程序，98 年度教科書之審查作業期程均較法定期程大幅縮短 50% 以上，成效佳。 <p>待改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建議規劃建置全功能化單一窗口。 2. 建議規劃建立申請案件收件確認、處理進度及逾期告知機制。 3. 建議考量將各項申請電子表單可以直接線上作業，減少電子表下載後填寫之紙張增加，以確實實施無紙化作業。 4. 建議單一窗口諮詢範圍可再擴大，除教科書、出版品，可加入學術名詞、數位點字等諮詢服務。 |
| 機關形象 | 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> <p>結合公益社團法人、教育廣播電台、緬甸明德文教協會、社區辦理閱讀活動、親子講座及推展華語文教育，具成效。</p> <p>待改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建議加強敘寫民眾洽公服務禮儀滿意度、電話禮貌測試績效、服務行銷之程度及回應等相關業務具體量化成效。 2. 建議可再強化各項館務行銷及推廣，讓更多人瞭解發展現況與重點。 3. 建議加強敘寫服務行銷之程度及回應等具體量化成效。 |
| 顧客關係 | 1. 民眾滿意度 2. 民眾意見處理有效性 | <p>重大績效：</p> <p>設有新聞輿論快速回應機制，建置教資中心新聞台，針對輿論意見與建議事項由專責人員回應說明，或召開編、審、行政三方會談，進行溝通對話，化解疑義。</p> <p>待改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建議建置民眾對館方整體（環境、措施、服務態度等）調查機制，持續檢討改善，並請辦理各年度滿意度之統計分析。 2. 建議針對「館長民意信箱」及「民眾意見服務信箱」等民眾意見管道，加強呈現統計數據及檢討改進前後之成效對比。 3. 建議加強呈現 98 年度所辦理之各項活動，參與人員之統計表、各次調查結果之滿意度，俾利審查。 |

二、資訊流通服務

| 評核項目 | 評核指標 | 評 審 情 形 |
|-----------|--|---|
| | | 重大績效及待改進事項 |
| 資訊提供及檢索服務 | 1. 資訊公開適切性 2. 資訊內容有效性 3. 資訊檢索完整性與便捷性 | 重大績效： 各項資訊網站提供多元檢索服務，包括檢索說明、中英文詞目與解釋內容的檢索功能、學術名詞基本檢索等。 待改進事項： 1. 建議依評分要求註明提供抽查項目及測試結果，並敘明相關檢索功能。 2. 針對網頁資訊內容、連結正確度及定期更新規定等項目，應設有標準作業程序及相關機制。 |
| 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： 1. 學術名詞審譯委員會審譯通過之名詞採即時更新網站資料，不再發行紙本，除快速提升名詞譯名檢索效益性及一致性外，並配合政府節能減碳之政策減少紙張使用量。 2. 教科書申請審定線上服務達成率100%，成效優良。 待改進事項： 1. 建請加強推動線上服務及線上申辦，提高使用率，並強化統計分析數據及成長率。 2. 建請加強敘明民眾電子參與多元化程度相關資訊。 3. 建請加強民眾意見反映互動機制（如：民意論壇、留言版等），增進與民眾雙向溝通，及時發現問題，降低民怨。 |

三、創新加值服務

| 評核項目 | 評核指標 | 評 審 情 形 |
|-------------|--|--|
| | | 重大績效及待改進事項 |
| 提供創新（意）服務情形 | 1. 有價值的創意服務 2. 服務措施延續性及標竿學習效益 3. 服務措施執行方法效能性 | 重大績效： 為視障人員製作數位點字書，以服務身心障礙的民眾，值得鼓勵。 待改進事項： 1. 本項目之敘寫應載明本項創新服務措施之名稱，並依3項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：即此項服務是全國唯一或雖非唯一但績效是全國第一或實施前後產生極大落差效益。 (2) 服務措施延續性及標竿學習效益：即此項服務非個案型，是延續性的服務，整體性規劃實施，並可供其他機關效法。 (3) 服務措施執行方法效能性：即開發此項服務雖需增加機關經費，但民眾受益程度與所需成本相當，或雖不符成本但係為政府機關理應當提供之服務。 2. 所提創新項目屬經常性相關業務，較難看見創意績效。 |