

國立中正紀念堂管理處

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	<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. 建立單一窗口「服務台」整合服務項目，並專闢「教育資訊服務中心」，由志工群協助提供教育資訊索取、諮詢等服務。 2. 終身學習課程及多元教育活動報名採即到即辦，平均處理時間2分鐘以內，績效良好。 3. 民眾投書網站信箱完成後，即由系統主動回覆收件號碼，俾確認傳送成功，同時通知同仁收件掛號，送交業務單位辦理。 <p>待改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建請說明簡化各項申辦案件流程之實質績效、簡化前後（與97年度）之比較數據及回應；各項成效建請儘量突顯「特色」及「具體量化成果」，並加強呈現年度績效之成長率。 2. 建請於全球資訊網主動提供各承辦單位及同仁分工專區，以利提供民眾查詢。 3. 建請規劃建立申請案件處理進度告知或逾期告知機制。
機關形象	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務場所便利性 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. 辦理國際禮儀養成訓練課程及觀摩標竿學習，增進同仁專業知能，提升專業服務品質。 2. 與國立國父紀念館合作每月辦理電話禮貌互測，成效佳。 <p>待改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建請加強完整呈現民眾洽公服務禮儀滿意度、服務行銷之程度及回應等相關業務具體量化成效。 2. 建請加強敘寫服務課程、觀摩學習等前後比較效果、回饋及改進措施。 3. 服務行銷管道多元，惟欠缺回饋及實效，建議可再強化各項活動行銷及推廣，並加強呈現年度績效及成長率。
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：</p> <p>依據需求調查進行服務措施改善，有效提升滿意度；例如：舊學員優先「團報」措施、加開班數及增開新班，符合實際需求。</p> <p>待改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建請建置民眾對整體（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，例如加強敘寫民眾去年及今年最不满意項目及相關改善成果。 2. 歷經社會變遷影響，民眾意見具挑戰性，建請針對民眾立場提供服務並加強改善宣導，爭取認同。 3. 人民陳情問卷調查表滿意度為54.16%，尚有改進空間。

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	<p>重大績效： 1. 訂定網站資料定期更新標準作業程序，並請各組室依權責隨時檢視網站資料正確性；成立資訊工作小組，定期檢視並更新網站資料，以確保資訊內容正確。</p> <p>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，並強化統計數據分析及成長率。 2. 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。 3. 建請加強提供服務資訊目錄或摘要內容網址，以利民眾查詢。</p>
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	<p>重大績效： 提供參觀民眾線上滿意度調查及網站使用滿意度調查，參觀民眾線上滿意度對本處整體滿意度達 88%，民眾填寫網站使用滿意度調查表，對網站使用總體滿意度滿意者為 82%。</p> <p>待改進事項： 1. 建請加強民眾意見反映互動機制（如：留言板、民意論壇等），以加強民眾使用意願，並強化呈現年度績效。 2. 網路「討論區」應即時回應民眾意見，或先行告知目前處理進度，減少民怨。 3. 建請敘明線上服務量案件成長率、電子表單簡化前後成長率等年度績效，並請依評分說明提供電子表單名稱、內容以及網址供查核。</p>

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	<p>重大績效： 1. 建置兒童教育資訊網，強化機關網站服務功能，值得肯定。</p> <p>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。</p>