

# 國立教育廣播電臺

## 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"> <li>1. 總臺及各分臺均設置全功能服務台，臨櫃受理民眾案件申請，並透過內部橫向連繫，達到單一窗口服務。</li> <li>2. 為縮短聽眾意見反映之處理時間，縮短處理天數為2.5日，相較於97年再縮短0.5日，均達到預期目標。</li> </ol> <p>待改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建請於網站亦設置單一服務窗口，便利民眾申辦項目及查詢。</li> <li>2. 建請說明簡化各項申辦案件流程之實質績效、簡化前後之比較數據及回應；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。</li> <li>3. 建請規劃建立申請案件處理進度告知或逾期告知機制。</li> </ol>
機關形象	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"> <li>1. 年度實施員工電話禮貌測試2次，並與國立歷史博物館合作進行電話禮貌互測，成效佳。</li> <li>2. 成立「重大工程促進小組」等工作圈，針對業務常見問題、新修正法規或同仁反應興革意見，研擬適當之作業方式。</li> <li>3. 98年推薦有25個作品參加行政院新聞局廣播金鐘獎24個獎項比賽，共有23件提案入圍16個獎項，榮獲4座金鐘獎。</li> <li>4. 花蓮分臺以「『部落繁星』青年在地服務的公民媒體」獲得財團法人資訊工業策進會「2009電子化成就獎」優選專案。</li> </ol> <p>待改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建請加強敘寫服務行銷之程度及回應等具體量化成效。</li> <li>2. 建議可再強化整體行銷及推廣，讓更多人瞭解電台發展現況與重點。</li> </ol>
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> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 98年度各類活動平均滿意度達87%，較97年之86%略有提昇，值得肯定。</li> <li>2. 設有新聞輿論回應機制，配合全國音樂比賽蒐集民眾輿論需要，在『音樂比賽』網站設置留言板。</li> </ol> <p>待改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建請建置民眾對電台整體（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。</li> <li>2. 建請強化民眾意見反映互動機制（如：留言板、民意論壇等），以增民眾使用意願，並強化呈現年度績效。</li> </ol>

## 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：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>「網路電台」系統公告有14種語言教學節目收聽服務，讓民眾可透過網際網路來收聽學習。</li> <li>「文教新聞」已提供文字、聲音與照片檢索功能，有助民眾透過聲音播出體會到採訪實況。</li> </ol> <p>待改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>
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：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>設置網路線上「有聲資料庫」及「有聲資料下載」系統，供民眾瀏覽或下載節目；至9月底民眾使用「節目隨選系統」累計使用人次已達225萬人次。</li> <li>網站設有「公共論壇」或「主持人部落格」提供聽友留言服務。</li> </ol> <p>待改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>請依評分說明提供電子表單名稱、內容、以及網址供查核，並加強各項線上服務推廣。</li> <li>建議考量加強電子表單之應用以增加績效。</li> <li>雖設有聽友留言、臺長信箱等反映管道，惟較屬單向溝通，建議增加雙向溝通管道。</li> </ol>

## 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：</p> <p>臺東分臺與一粒麥子基金會合作辦理活動，服務臺東地區偏鄉學童，擴大其視野，極具意義。</p> <p>待改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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： <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol> </li> <li>所提創新項目屬經常性相關業務，較難看見創意績效。</li> </ol>