

項目	主要績效	待改進事項
壹、便民服務標準— 一、機關形象 二、服務流程 三、顧客關係	一、建置期刊線上投稿稿件管理系統。 二、透過工作小組會議、行政座談等活動，加強溝通教科書編審各方意見，設法化解歧見。 三、辦理單一窗口便民服務、申辦人再次申請不須檢附文件，縮短流程。 四、審定過程透明化，建置中小學教科書審定資訊網，提供教科書審查進度、審定通過圖書之網路查詢服務，並由專人及時回應電話、電子郵件查詢案件處理情形，並設有教科書錯誤通報案件線上主動回覆系統。	一、請依規定撰寫參獎申請書，提出實證說明與佐證，整合提出並突顯服務流程設計的便捷性與透明度，以契合便民標準。 二、請結合服務禮貌訓練、考核及獎勵制度（含同仁及志工），加強全員參與；電話禮貌測試次數可再增加，可採與友館（校）互評，降低服務盲點。 三、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。 四、請提供 97 年度滿意度調查等佐證資料，滿意度調查之分析及改善宜再加詳述，進一步將分析結果應用於各項業務之持續改進，俾提升服務品質。 五、依規定 96 年度為民服務工作成果本年度可納入加權計分，惟請併提 95 年相關數據，以彰顯成效，可設定服務品質的標竿機構（benchmark）與關鍵指標（KPI）。 六、請持續加強訓練同仁因應緊急事件處理能力，強化同仁工作檢核及應變責任，減少爭議，以增進服務品質與效率。 七、可將相關服務作業流程（SOP）及工作手冊置於網站上，提供民眾參考；並提供線上申辦服務作業。 八、建請建立檢討改善措施及其執行績效檢核機制。 九、為廣拓溝通管道，接納民眾意見，落實政策互動平台，建請建置或加強「傾聽人民聲音」推動機制。
貳、資訊流通服務— 一、資訊提供及檢 索服務 二、線上服務及電 子參與	一、推廣 e 化便民服務，實施教科書線上申請審定及審查進度查詢、教科書錯誤線上通報服務等措施。 二、資訊公開透明化，連結相關服務網站，提供完整服務，定期檢查資訊連結功能及隨時更新網頁，提升檢索便捷度，規劃辦理網站改版，提供更便利服務介面。 三、持續擴充相關資訊網功能，以提	一、網頁語法尚未依「行政機關電子資料流通詮釋資料標準」文件中說明，詮釋資料採用以國際通用之都柏林核心集(Dublin Core)所使用的 15 個欄位做為詮釋資料之核心欄位為基礎，再依電子化政府入口網分類檢索服務需求，延伸訂定主題分類、施政分類及服務分類 3 種分類擴充發展架構。 二、建請設置網站維護管理機制（含

項目	主要績效	待改進事項
	<p>供線上服務，線上申請服務達成率為 100%，並提供電子表單下載運用。</p>	<p>標準作業程序、資料定期更新規定等)，並據以執行。</p> <p>三、建議加強公共事務電子參與部分。</p> <p>四、建議將各項服務資訊等上傳我的 e 政府平台，配合「民眾 e 管家」、「自然人憑證」等功能整合政府資訊服務，方便民眾快速獲得所需服務，以達到『一處收件，全程服務』的目標。</p> <p>五、請積極推動線上服務及線上申辦，提高服務項目及申辦使用率，並依行政院研考會規定進行電子表單簡化、統一及管理，加強規劃建置多元電子參與管道。</p> <p>六、各項具體成效可多予敘述。</p>
<p>參、創新加值服務—提供創新(意)服務情形</p>	<p>一、提供館藏教科書及專業期刊資料之館際合作服務，便利讀者異地申辦文件傳遞服務。</p> <p>二、提供全時無距離的學術專有名詞查詢服務，擴充學術名詞資訊網，建置線上審譯系統架構雛型。</p> <p>三、善用館際合作系統，並發展線上審議系統。</p>	<p>一、建議依規定以提出一項「創新加值服務」為原則，並依 3 項指標敘寫成效：</p> <p>(一) 有價值的創意服務：本項創意服務應為突破性、首創性或雖為原有服務但具轉換性、改良性、重大變革之服務作為。</p> <p>(二) 服務措施延續性：本項創意服務應建立整體標準作業程序及後續檢討改進功能，或已納入日後機關(學校)標準服務機制。</p> <p>(三) 服務措施執行方法效能性：本項創意服務之後續具體成效(含受益人數、程度、社會公平正義價值等)及民眾滿意度、回饋等。</p>