

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、「教育交流道」節目協助聽眾解決問題，頗具特色。 二、聽眾滿意度調查漸有進步，部分節目滿意度高達 97%，值得肯定。 三、民眾可透過網路申請參訪導覽，並以 E-mail 回復審核結果。 四、機關人員（或志工）於洽公場所主動招呼民眾，告知標準程序，並引導民眾至正確櫃台或場所辦理。 五、提供相關文宣品等方式，透過多元化的傳播管道進行宣導；或以辦理宣導活動，藉由參與（或共同辦理或協辦）公益或社區活動進行施政宣導。	一、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；電話禮貌測試可採與友館（校）互評，降低服務盲點。 二、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。 三、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。 四、請針對 97 年度服務滿意度，加以檢討改善措施及執行績效，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；建議設置網路調查系統。 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、可將讀者服務標準作業流程（SOP）及工作手冊置於網站上，提供民眾參考。 七、請略述一般設施（公用電話、影印機、停車位）及核心設施（哺乳室、無障礙設施、申辦書表和填寫範例）之設置狀況。 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、線上「有聲資料庫」及「有聲資料下載」系統，擴展服務量能，提供聽眾收聽之便利性。 二、設有專人每月定期檢視網頁連結。 三、提供線上服務包括提供民眾申請書表下載、服務申辦、取件通知及預約等服務。 四、彰化分台網頁提供公共論壇平台，讓會員聽有發表意見。	一、相關服務措施應在網站加強宣導公告。 二、廣播月刊可考量發行電子版，或置於網站供民眾參閱。 三、可將線上相關服務案件數量及服務點閱率加以統計，以瞭解服務成長率及其績效。 四、網站可視需求提供 RSS 訂閱、與 WEB 2.0 使用者參與機制。 五、建請設置網站維護管理機制（含標準作業程序、資料定期更新規

項目	主要績效	待改進事項
		<p>定等)，並據以執行。</p> <p>六、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。</p> <p>七、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>八、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>參、創新加值服務—提供創新(意)服務情形</p>	<p>一、有效結合各分臺，發揮服務創意特色；透過跨媒體合作拓展服務面，並與監獄合作製播「窗臺的月光」節目，辦理「節目諮詢會議」等活動，均具創新意義。</p> <p>二、與各大網站策略聯盟、開發客製化服務等。</p> <p>三、建立節目諮詢制度，有效提升節目製播水準。</p>	<p>一、相關教材及講義資料，在取得智財權授權後，可置於網站供讀者下載。</p> <p>二、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>