

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、服務場所設施規劃用心，善用志工專長提供導覽，服務行銷多管道並用，建置臺灣藝術教育入口網，出版藝術教育叢書、美育雙月刊及國際藝術教育學刊等不同主題刊物，提供民眾瞭解鑑賞藝術多元途徑。 二、網路索票提供案件主動確認及通知功能。 三、設置申辦案件窗口，採一條龍式規劃，動線清楚明確（例如索票服務）。遇有人數眾多活動（例如研習班招生報名），則置多項窗口，並分類設置指引牌示，供申辦民眾辨識排隊辦理。 四、設置雙語電子跑馬燈看板：於藝廊及戶外設置電子跑馬燈看板各乙座，以廣宣傳本館之施政措施，為吸引外籍人士來館參觀遊覽。並提供雙語電話語音系統、建置雙語網站及演藝廳觀眾注意事項雙語播音服務。	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；電話禮貌測試次數可再增加，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、請提供 97 年度整體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、建請建立檢討改善措施及其執行績效檢核機制。 七、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。 八、可多利用新聞局免費的宣傳活動與廣告，行銷館藏與特展。
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、提供 32 種線上學習課程及網路報名服務；每月發行電子報，傳遞藝教訊息；舉辦線上創作比賽，擴增參與藝術創作發表機會。 二、設有專人維護網站，並訂定維護管理規範，定期維護管理相關資訊內容，隨時檢視網站連結資訊。 三、網站提供檢索功能及 2 種以上進階檢索功能。 四、提供線上索票、網路報名、網路競賽、電子報等網路服務，並設有討論區及意見交流區，提供線上問卷調查、民意信箱及有 RSS 訂閱功能。	一、可考量以 WEB 2.0 方式提供民眾參與網站活動。 二、建請設置網站維護管理機制（含標準作業程序、資料定期更新規定等），並據以執行。 三、建議提供檢索功能說明、檢索功能使用範例，及找不到資訊時的建議。 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。 五、請積極推動線上服務及線上申

項目	主要績效	待改進事項
		<p>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、創新增值服務—提供創新（意）服務情形</p>	<p>一、舉辦藝術列車巡迴，延伸服務範圍；運用學校、社會及其他機構各項資源；開設「世界兒童畫典藏室」，成為世界唯一之兒童畫專業典藏研究展覽中心，是一創意服務。</p> <p>二、建置臺灣藝術教育入口網、及網路藝術學習平台，推動藝術教育。</p>	<p>一、館內相關活動在取得智財權授權後，可置於網站上提供民眾終身學習之用。</p> <p>二、建議依規定以提出一項「創新增值服務」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>