

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、建構無障礙校園環境、國際化雙語環境，職員配帶雙語識別證，推動電話禮貌運動，定期實施服務專業及禮貌滿意度問卷調查。建置電子報，系列宣導智財權相關法規實例，提醒師生避免侵權行為。 二、簡化數項作業流程，並修訂分層負責明細表，有效提升處理時效。 三、推動行政作業電子化，便利全校師生員工，亦提高資訊公開程度。 四、具備有效制度調查師生員工滿意度，更能主動舉辦座談會了解各方看法。	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，並於附件提供相關佐證資料。 三、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)。 四、請提供 97 年度滿意度調查等佐證資訊；滿意度調查之分析及改善宜再加詳述，建議設置網路調查系統。 五、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。 六、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、教師教學計畫大綱全面上網；推廣網路教學、遠距教學。 二、建置二手圖書交換網路資訊平台，擴大資訊流通服務。 三、各單位設有專人查核、修正各項資訊。	一、請於首頁設置「主動公開資訊」項目，並完整提供「政府資訊公開法」第 7 條所訂應主動公開之各項政府資訊。 二、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。 三、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，可考量運用軟體檢測連結之正確度。 四、建請加強呈現各項服務的推廣績效，如使用線上服務的案件數、

項目	主要績效	待改進事項
		<p>電子表單簡化績效等。</p> <p>五、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>六、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、創新增值服務—提供創新（意）服務情形</p>	<p>一、開設創新設計育成增值學程，結合業界共同舉辦創意競賽等活動，均具創意服務價值。</p> <p>二、實行全方位電子化服務，使行政服務得以突破時、地限制。</p>	<p>一、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>