

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、建置友善校園，關懷服務弱勢族群，提供午間服務，提倡標竿學習，重視服務行銷，結合企業與民間團體，培訓服務志工等措施，均能強化機關服務形象。 二、重視師生滿意度調查，問卷設計周詳，分析項目具指標意義。建立意見反映作業規定及處理程序，妥善協調處理師生問題。 三、實施線上調閱實卷及公文影像瀏覽列印功能，有效節省檔案調閱時間約 5 倍。	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；電話禮貌測試結果可再加強呈現，方式可採與友校互評，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、請提供 97 年度滿意度調查等資訊，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。 四、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)。 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、建請加強呈現各項服務成果，如單一窗口服務項目整合程度、量化縮短申辦時間比例、列舉書證謄本便利度、各項服務改進措施實施前後差異等，以顯示成效。 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。
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、擴增網路線上申辦項目，致力推動電子化行政與服務，成效良好。 二、設置學生資訊平台，學生可透過統一平台查詢相關訊息，快速且方便。 三、新進人員報到採單一窗口收件，作業時間由 1-3 天，縮短為 10 分鐘，深獲好評。 四、提供多項網路線上申辦服務，縮短師生等後時間，議加強使用者隱私權保護措施，有效提高使用率。	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。

項目	主要績效	待改進事項
		<p>四、建請加強呈現各項服務措施之成效，如使用線上服務案件數成長率、檢索服務便捷度、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、推動校際策略聯盟、創新服務學習-大手牽小手、國際志工服務、培訓優質教學助理、教育史懷哲關懷鄉里服務計畫，頗具創意特色。</p>	<p>一、建議以提出一項「創新增值服務」為原則，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，並加強說明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> <p>二、建議各項創新服務應有具體量化數據，及各年度比較，以供了解實際推動成果。</p>