

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、重視讀者服務滿意度之調查與分析，整體滿意度持續表現優良，非常滿意高達 75%。 二、提供偏遠地區教育資訊利用服務，協助弱勢學生學習，縮小教育資源落差。 三、辦理單一窗口服務全功能比例佔所有承辦窗口分別為 88.88%(教育資源服務中心)及 83.33%(南海書院)，績效佳。 四、針對各項為民服務績效統計、成長路的呈現等，清晰表列，有效展現年度成果。	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、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。 三、請針對 97 年度整體服務滿意度，加以檢討改善措施及執行績效，可進一步將分析結果設法應用於各項業務，可設定服務品質的標竿機構(benchmark)與關鍵指標(KPI)，建議設置網路調查系統。 四、建議補充申辦案件縮短時間比例之說明。 五、遠端認證需檢附身分證影印本，建議考量提供以自然人憑證申請。 六、為廣拓溝通管道，接納民眾意見，落實政策互動平台，建議建置或加強「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、提供民眾意見反映留言板、討論或專業論壇，教育議題投票專區。 二、建立讀者群組檔案，依不同群組資訊需求寄發最新國際教育訊息及活動快訊等。 三、提供資料庫遠端認證使用，便利教育人員，97 年度申請件數較 96 年增加 1806 件，成長率為 185%，績效卓著。	一、建議可增加網站分眾導覽功能增進檢索便利度。 二、首頁雖設有「公開資訊」項目，惟內容應完整提供「政府資訊公開法」第 7 條所訂應主動公開之各項政府資訊。 三、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。 四、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。
參、創新加值服務— 提供創新(意)服務 情形	一、建置並彙整「國外教育資訊全文資料庫」、「國中高中題庫網」、「臺灣鄉土教學資源網」。 二、假日門市、增設據點、假日推廣	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： (一)有價值的創意服務：本項創意

項目	主要績效	待改進事項
	<p>活動、遠距檢索、影片下載、偏遠地區教育資源利用介紹、手語服務、國外教育訊息快訊、全文資料庫、題庫、百年學校、方志網、校刊網、鄉土教學網</p> <p>三、辦理教育推廣活動，將靜態教育資訊資源透過動態多元活動行銷推廣。</p>	<p>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>