附件一

一百零四年度提升服務品質執行成果報告（大綱）

陳報機關：

資料時間：

（註：第一次一～三月；第二次一～六月；第三次一～九月；第四次一～十二月）

壹、優質便民服務

一、服務流程（便捷服務程序，確保流程透明）

（一）服務流程便捷性

1、單一窗口服務全功能程度

2、申辦案件流程簡化情形

（二）服務流程透明度

1、案件處理流程查詢公開程度

2、案件處理流程主動回應程度

二、機關形象及顧客關係（提升服務品質，深化服務績效，探查民意趨勢，建立顧客關係）

（一）機關形象

1、服務設施合宜程度

2、服務行為友善性及專業度

3、服務行銷有效程度

（二）顧客滿意情形

1、機關服務滿意情形

2、民眾意見回應與改善情形

貳、資訊網路服務（豐富服務資訊，促進網路溝通）

一、資訊提供及檢索服務

（一）資訊公開適切性與內容有效性

資訊公開程度及內容正確度

（二）資訊檢索完整性與便捷性

資訊檢索服務妥適性及友善程度

二、線上服務及電子參與

（一）線上服務量能擴展性

線上服務提供及使用情形

（二）電子參與多樣性

電子參與多元程度及互動回應情形

參、創新加值服務（創新服務方式，整合服務資源）

創新服務情形

（一）有價值的創新服務

（二）創新服務標竿學習效益

（三）組織內部創新機制及運作情形