**（機關名稱）所屬各機關「106年○至○月服務躍升執行成果報告」審查表**

填表時間： 年 月 日

| 評核構面 | 評核項目 | 評核重點 | 審　　查　　意　　見 | 備 註 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 一、  **基礎服務** | (一)  服務一致及正確 | 1.申辦業務標準作業流程訂定情形  2.服務及時性  3.服務人員專業度  4.其他足以呈現服務一致性及正確性的數據或具體事證說明 |  |  |
| (二)  服務友善 | 1.服務設施合宜程度  2.網站使用便利性  3.服務行為的友善性  4.服務資訊透明度  (1)資訊公開  (2)資料開放  (3)案件查詢管道  5.其他足以呈現服務友善性的數據或具體事證說明 |  |  |
| 二、  **服務遞送** | (一)  服務便捷 | 可採行作法例舉如下：  1.建置單一窗口整合服務  2.減除申辦案件需檢附之書表謄本  3.開發線上申辦或跨平台通用服務  4.其他服務作法 |  |  |
| (二)  服務可近性 | 可採行作法例舉如下：  1.客製化服務  2.專人全程服務  3.主動服務  4.其他服務作法 |  |  |
| (三)  服務成長及優化 | 機關在不同發展條件下，運用自身優勢或克服劣勢，達成特定服務目標之努力或措施：  1.突破成長  2.優質服務 |  |  |
| 三、  **服務量能** | (一)  內部作業簡化 | 機關運用多元管道蒐集機關成員意見，據以檢討及改造內部流程，精實作業，減省不必要的審核及行政程序之情形 |  |  |
| (二)  服務精進機制 | 機關內部服務精進機制運作情形、創新服務提案情形及採行率 |  |  |
| 四、  **服務評價** | (一)  服務滿意情形 | 1.服務滿意度調查  (1)調查項目應包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施  (2)提出調查設計、抽樣設計、調查結果、趨勢分析及檢討改善情形  (3)進行內部同仁滿意度調查  2.運用其他機制瞭解民眾對服務的評價 |  |  |
| (二)  意見回應處理情形 | 民眾意見回應處理機制、處理情形及陳情案件處理滿意度調查分析(含趨勢分析)及檢討改善情形 |  |  |
| 五、  **開放創新** | 開放參與及創新性在**基礎服務**、**服務遞送**、**服務量能**及**服務評價**等構面不同運用方式（本項依實際運用情形於個別評核項目中撰寫，毋須另闢專節撰寫） | |  |  |