

107 年度服務躍升執行成果報告（大綱）

陳報機關：

資料時間：

（註：第 1 次 1~6 月；第 2 次 1~12 月）

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

（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

二、服務遞送

（一）服務便捷

（二）服務可近性

（三）服務成長及優化

1. 突破成長
2. 優質服務

三、服務量能

(一)內部作業簡化

(二)服務精進機制

四、服務評價

(一)服務滿意情形

(二)意見回應處理情形

五、開放創新

(本項依實際運用情形於個別評核構面中撰寫，毋須另闢專節撰寫)