附件二

**（機關名稱）所屬各機關「一百零四年度第○至○月提升服務品質執行成果報告」審查表** 填表時間： 年 月 日

| 評核  構面 | 評核  項目 | 評核  指標 | 次評核指標 | 審查意見 | 備 註 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 壹、  優質便民服務 | 一、  服務流程 | （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 | （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 | 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 |  |  |  |