

105 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 1 次 1~3 月；第 2 次 1~6 月；第 3 次 1~9 月；第 4 次 1~12 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(料)公開適切性與內容有效性

（二）資訊檢索完整性與便捷性

二、線上服務及網路參與

（一）線上服務量能擴展性

(二) 網路參與應用情形

參、創新增值服務 (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