

(機關名稱) 所屬各機關「107 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		

評核構面	評核項目	評核重點	審 查 意 見	備 註
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. 在地化服務 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		

評核構面	評核項目	評核重點	審 查 意 見	備 註
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		

評核構面	評核項目	評核重點	審 查 意 見	備 註
	(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 <b>基礎服務、服務遞送、服務量能及服務評價</b> 等構面不同運用方式(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)			