106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項目中撰寫，毋須另闢專節撰寫）