

附件 3

(第一線服務機關) ○○年提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

貳、計畫目標：

(敘述機關組織目標或服務品質目標如何與本部實施計畫目標加以結合)。

參、執行對象：

所屬機關(單位)

肆、執行期程：

自民國 97 年 1 月起至民國 97 年 12 月止，計 1 年。

伍、計畫內容：(詳如附表)

(以表列方式，包括各個評核項目的評核指標之具體作法、完成期限、主(協)辦機關(單位)等面向，其中推動作法應有可量化的衡量指標)。

陸、執行步驟：

一、○○○○○○(如本執行計畫係如何研訂、強調全員參與及由上而下)。

二、○○○○○○(如成立專責小組負責規劃推動以及追蹤管制等)。

柒、考核獎懲

一、○○○○○○(包括本執行計畫不定期查核測試機制)

二、○○○○(公布或函發本執行計畫之查核結果及改進要求)。

三、○○○○○○(針對本執行計畫不定期查核測試結果之獎懲方式)。

評核構面	評核項目	評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
便民標準服務	機關形象	服務場所便利性			
		服務行為友善性與專業性			
		服務行銷有效性			
	服務流程	服務流程便捷性			
		服務流程透明度			
	顧客關係	民眾滿意度			
民眾意見處理有效性					
資訊流通服務	資訊提供及檢索服務	資訊公開適切性			
		資訊內容有效性			

評核構面	評核項目	評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
		資訊檢索完整性與便捷性			
	線上服務及 電子參與	線上服務量能擴展性			
		電子參與多樣性			
創新增值 服務	創新（意） 服務情形	有價值的創意服務			
		服務措施延續性			
		服務措施執行方法效能性			