

北西區營業處 104 年度 1 月至 6 月提升服務品質執行計畫考核結果彙整表

一、考核成績：

考核項目成績 (1000 分)					總分
優質便民服務面向 (400 分)		資訊流通服務面向 (300 分)		創新增值服務面向 (300 分)	
服務 流程	機關形 象及顧 客關係	資訊提供 及檢索服務	線上服務 及電子參與	提供創新 服務情形	
200 分	200 分	100 分	200 分	300 分	
200 分	193 分	96 分	190 分	288 分	967 分

二、考核項目優點、缺點、建議改善事項及改善事項辦理情形：

考核項目	優點	缺點	建議改善事項	改善事項 辦理情形	備註
1. 服務流程	<ol style="list-style-type: none"> 1. 全功能化單一窗口，提供民眾多種與整合服務。 2. 簡化申辦流程，提供民眾更便捷之服務。 3. 主動提供案件承辦資訊，並提供多元管道，方便民眾查詢案件處理情形。 4. 主動提供申請人收件確認訊息及逾期主動告知。 	無	無	無	
2. 機關形象及顧客關係	<p>提供「核心設施」及「一般設施」供民眾使用，且有使用說明與管理，並定期檢查與充實，確保設施品質。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 電話禮貌測試績效未達滿分。 2. 服務人員回應問題正確率未達滿分。 3. 服務行銷有效程度未有明顯績效。 	<p>加強電話禮儀訓練及服務人員回應正確率。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各部門均積極辦理電話禮貌及服務禮儀訓練 2. 製作服務人員回應問題正確 Q&A 供各部門自辦抽測。 3. 服務行銷有效程度，已責由業務、電費、維護、設計、工務等組積極籌辦中，屆時(104 年 8 月中旬)在將辦理成效納入參獎書。 	

3. 資訊提供及檢索服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主動公開與組織職責及服務措施等相關資訊，另網站(頁)內容應正確。 2. 網站應提供多元及便利的資訊檢索服務，並提升網站的友善度。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 區處網頁應充實(電、業務)內容並即時更新施政措施與活動。 2. 區處網頁政府公開資訊(Open data)需包含 ODF 格式。 	請負責部門針對上述事項予以補足。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設計組已請各部門負責網頁管理者務必依網站網頁資料定期更新要點辦理更新。 2. 區處網頁政府公開資訊部分已補正 ODF 格式。 	
4. 線上服務及電子參與	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供38項線上用電申請服務便捷省時。 2. 透過推廣行銷活動提升民眾線上服務使用率。 3. 提供多元的網路參與管道，如留言板、民意論壇、網路投票、民意調查、Facebook 小組影音小組 Youtube 等。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 欠線上服務項目數成長率。 2. 尚欠使用線上服務案件成長率。 3. 網路參與部分，民眾反映意見，要定期與民眾互動及回應。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 請依「本年度提供線上服務項目數(案件數)-上一年度提供線上服務項目數(案件數) / 上一年度提供線上服務項目數(案件數)*100%」辦理。 2. 請負責部門指派專人定期拋出議題，讓民眾藉反映意見提升參與互動率 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 已請業務組及電費組負責人負責積極辦理中，屆時(104年8月中旬)在將服務成長績效納入參獎書及檔卷。 2. 已請資訊課及Fb小組、影音小組，指派專人定期拋出議題，並統計點閱、按讚、觸及等人次。 	
5. 提供創新服務情形	<p>服務流程改造：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 協助民眾善用資訊通訊科技及行動載具快速取得政府服務。 2. 落實一處收件全程服務，民眾享受跨機關便捷的服務。 3. 透過網路及行動載具，主動到府服務。 4. 公私協力異業結盟，專人全程服務。 5. 善用政府電子開門，進行跨機關查驗佐證資料。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 五大創新議案部分尚未有說明所提之創新服務，如何提供作為其他單位標竿學習效益與擴散效果。 2. 說明所推動的創新服務措施與區處內部創新機制實際運作之關連。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 請創新議案負責部門積極辦理標竿學習並將效益與擴散效果呈現於參獎書。 2. 請負責辦理內部創新提案機制運作部門，能確保該機制常態性持續運作。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 已請五大創新議案負責人於104年8月中旬前辦妥標竿學習。 2. 請業務督導落實執行內部創新機制要點運作，並追蹤未依該要點提創新議案組段，並請於7月底補正。 	

備註：1. 「建議改善事項」應妥予追蹤改善處理，並將處理情形填於『改善事項辦理情形』欄，倘需再追蹤處理者，請另填寫「建議改善事項辦理情形表」(依附錄1格式撰擬)自行管控至改善完妥。

2. 請將受評核之「創新服務計畫」作為本表附錄2。

經辦



課長



經理



副經理



處長



北西區營業處 104 年度 1 月至 6 月提升服務品質執行計畫考核結果統計表

考核項目成績 (1000 分)					總分
優質便民服務面向 (400 分)		資訊流通服務面向 (300 分)		創新增值服務面向 (300 分)	
服務 流程	機關形象 及顧客關係	資訊提供 及檢索服務	線上服務 及電子參與	提供創新 服務情形	
200 分	200 分	100 分	200 分	300 分	
200 分	193 分	96 分	190 分	288 分	967 分

104. 7. 27
檢圖章