

國立公共資訊圖書館 103 年度提升服務品質計畫

壹、計畫依據：

依教育部 103 年 2 月 20 日臺教綜(一)字第 1030025262 號函頒「教育部 103 年度提升服務品質實施計畫」辦理，擬定提升服務效能相關作法，規劃提出本執行計畫。

貳、計畫目標：

本館擬定 103 年度提昇服務品質計畫以期達到行政院國家發展委員會所提之 3 大計畫目標：

- 一、擴散政府服務訊息，有效推動服務行銷，展現卓越服務能量，尋求最高服務價值。
- 二、公開政府服務資訊，建立標準作業規範，整合政府服務功能，有效共享各界資源。
- 三、建置多元參與管道，強化民意回應機制，提供友善網路服務，規劃開發創新服務。

參、執行對象：

本館所有科、中心、室及任務編組，包括：知識組織科、系統資訊科、閱覽諮詢科、多元文化服務科、數位資源服務科、輔導推廣科、分館服務管理中心、秘書室、人事室、主計室、研究發展小組（任務編組）。

肆、執行期程：

自民國 103 年 1 月起至民國 103 年 12 月止，計 1 年。

伍、計畫內容：

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
一、服務流程 (一) 服務流程便捷性	1. 單一窗口服務全功能程度 2. 申辦案件流程簡化程度 3. 申辦案件書表減量程度	1.1 建置全功能化單一窗口，提供民眾多種與整合服務情形 2.1 檢討簡化申辦流程，提升便民服務之績效 3.1 檢討申辦人檢附申辦書表情形，執行簡化措施，提升申辦便利性績效	業已完成	
(二) 服務流程透明度	1. 案件處理流程查詢公開程度	1.1 提供案件承辦資訊種類 1.2 提供案件查詢管道種類	業已完成	

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
	2. 案件處理流程主動回應程度	2.1 提供申請人收件確認訊息及建立超過逾期處理告知機制		
二、機關形象 (一) 洽公環境及服務行為	1. 服務設施合宜程度 2. 服務親和程度 3. 服務可勝任程度	1.1 提供「核心設施」及「一般設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，確保設施品質 2.1 電話禮貌測試績效 3.1 服務人員問題回應正確率	103年12月	秘書室
(二) 服務行銷有效性	施政宣導有效程度	透過施政宣導提升民眾對於機關施政及服務的認知與回應情形	103年12月	各科室
(三) 顧客滿意度	機關服務滿意度	提供機關服務滿意度調查結果、成長率數據、滿意度趨勢分析，並提出改善服務措施，且有執行績效	103年12月	研發小組
(四) 民眾意見處理有效性	民眾意見回應與改善程度	提供民眾意見處理滿意度調查結果、成長率數據及設有民眾意見處理機制	103年12月	研發小組
三、資訊提供及檢索服務 (一) 資訊公開適切性與內容有效性	公開法令、政策及服務資訊程度及內容正確程度	1. 依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站(頁)比例 2. 服務措施及出版品資訊周知度 3. 資訊內容、連結正確度及機關訂有網站(頁)資料定期更新規定(含標準作業程序)，並據以執行 4. 機關網站(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章情形	103年12月	資訊科、網頁內容管理小組
(二) 資訊檢索完整性與便捷性	資訊檢索服務妥適性及友善程度	機關網站(頁)資訊提供檢索服務情形及相關作為	業已完成	
四、線上服務及電子參與 (一) 線上服務量能擴展性	線上服務提供及使用情形	1. 線上服務量能 2. 線上服務推廣績效 3. 電子表單簡化績效	103年12月	資訊科、網頁內容管理小組
(二) 電子參與多樣性	電子參與多元程度	提供民眾意見反映及討論區，並視需要提供網路投票、民意調查等電子參與方式，且有互動機制及實際回應	業已完成	
五、創新服務情形 (一) 有價值的創意服務	有價值的創意服務	1. 不出門能辦大小事 2. 臨櫃服務一次OK 3. 主動關心服務到家 4. 服務評價即時回饋 5. 跨機關電子查驗 6. 智慧辦公 7. 其他創新服務樣態	103年12月	各科室
	創新服務標竿學習效益	1. 徵集授權作品與資源，建立自創品牌建立國內創意特色資料庫，並辦理相關活動分享與推廣使用。 2. 推展珍貴特藏資料數位化，以建置全國共建共享數位典藏系統與	103年12月 103年12月	數位科 多元科

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		服務。		
		3. 與政府單位建立互惠關係，徵集政府出版品授權	103 年 12 月	知識科
		4. 辦理 8 場次以上人才培訓課程，除增進圖書館員服務效能，並達各館間交流之效。	103 年 12 月	推廣科
		5. 持續更新公共圖書館統計系統，彙整最新之公共圖書館統計數據，提供各級主管機關政策訂定參酌。	103 年 12 月	推廣科
	組織內部創新機制及運作情形	1. 透過內部知識管理分享機制，激發創意並實驗應用。	103 年 12 月	研發小組
		2. 落實各任務小組之運作，增進業務溝通與分享情形，以提升機關服務效能。	103 年 12 月	各科室
		3. 鼓勵同仁進行研究及業務成果論述發表，並列入年度考核。	103 年 12 月	研發小組 人事室

陸、執行步驟：

- 一、本館各科、中心、室及任務編組全員參與提昇服務品質計畫之擬定，由各單位自行研擬年度預定推動重點，訂定執行項目，並預定工作的階段完成日期，作為執行管考之依據，最後由研究發展小組進行彙整及追蹤列管。
- 二、由館長擔任召集人，副館長擔任副召集人，責由各單位主管成立「服務品質推動小組」，負責推動全館提升服務品質之各項服務及任務。各單位主管每季定期列管各項推動工作進度，由研究發展小組彙整執行情形後簽陳召集人核視。若有問題，則於每月館務會議上提出檢討並討論解決方案，以持續改善服務內涵，提昇民眾整體滿意度。
- 三、配合教育部及研考會相關考核作業，積極爭取榮譽，並秉持與時俱進之精神，隨時調整服務內容以反映民意之需。

柒、管考獎懲

- 一、依提升服務品質計畫之評核指標、完成期限、及預期達成效益，每季定期列管，瞭解運作實況，掌握執行績效；並依民眾意見反映，不定期查核服務，以求與時俱進、提昇服務效率。

- 二、有關教育部及研考會等上級機關不定期之考核結果，將配合召開提昇服務品質業務檢討會，思考問題並要求提出解決方案，就各項建議事項加以改善。
- 三、綜效優良者，將於館內業務檢討會給予獎勵，相關業務同仁之服務績效納入年終考績評量。