**經濟部水利署第八河川局105年度(上半年)提升服務品質自行考核項目及評分表**

編號： 01 　 機關名稱：經濟部水利署第八河川局

總分（滿分1000分）：　 考核人員：考核推動小組　　　　　考核日期：1050920

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **優質便民服務構面**  (600分) | | 優質便民服務著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。 | | | | | |
| 評核項目 | 評核指標 | 次評核指標 | 評分參考標準 | | | | |
| 服務流程  （280分）  ＊小計：260 | 服務流程便捷性及案件處理透明度  （280分）  ﹡得分：260 | 1.案件處理流程查詢公開及簡化流程程度  （180分） | ※ 提供案件承辦資訊種類（120分）：  81-120分  提供承辦單位（課、窒或其他）及電話，且於服務場所及機關網站（頁）公布標準處理流程，並主動告知申請人處理程序。  設置全功能單一窗口，提供整合服務;簡化申辦流程，縮短案件處理時間；提供走動式服務或客製化服務方式;減少申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類。  41-80分  提供承辦單位（科、課、組或其他）及電話，且於服務場所及機關網站（頁）公布標準處理流程。  1-40分  提供承辦單位（科、課、組或其他）及電話。 | | 1.本局於網站均有提供案件承辦單位電話一覽表、免付費電話、局長信箱及各項業務處理作業流程。  2.民眾洽公處設有中央河川公地申請審議中英文對照流程圖表。  3.於網頁設有全民督工免付費專線、本局服務專線、檢舉貪瀆專線、河川檢舉專線、及陳情信箱等加快各種案件訊速處理。  4. 本局1-6月為民服務調查承辦業務效率滿意度90%以上。 | | |
|  |  | ※ 提供案件查詢管道種類（60分）：  41-60分  提供現場、電話、網路及其他方式（如PDA等）。  21-40分  提供現場、電話及網路查詢。  1-20分  提供現場查詢。 | | 1. 公(私)地種植使用許可於網頁詳細記載作業說明、流程範例、法規、常見問題及文件下載，提供整合性服務。  2. 服務台現場提供電話、各類申請書表供民眾取閱填寫。  3. 105年4月29日辦理河川公地種植使用許可申請展期案到鄉服務。  4. 105年5月27日到鄉服務、到宅服務申辦案件。 | | |
|  | 2.案件處理流程主動回應程度  （100分） | 61-100分  機關受理案件後提供申請人收件確認訊息；超過標準作業時間之案件，訂定主動告知申請人之機制。  1-60分  機關受理案件後提供申請人收件確認訊息。 | | 1.受理申請案件時，收件時先行繳納規費300元，主動轉告申請民眾，配合「河川管理整合性資訊系統」登錄完畢始可開立繳費單，俟繳費後即送會勘公文。  2.針對河川公地種植繼續仗使用案件，許可使用到期前3個月，先行將申請書表內容填寫完成，主動發函通知民眾申請辦理。 | | |
| 機關形象  （170分）  ＊小計：157 | 服務場所便利性（50分）  ﹡得分：44 | 1.洽公環境適切程度  （25分） | ※洽公環境滿意度（25分）：  1-25分  依民眾對於機關整體洽公環境的滿意度調查結果進行評分，並同時考量調查方法之信度與效度，以及是否定期辦理滿意度趨勢分析，並提出改善服務措施等。 | | 1. 定期檢視環境整潔，提供舒適明亮的洽公場所。 2. 本局1-6月為民服務調查整體環境整潔滿意90%以上，於年底做成滿意度分析表，依此做為明年度方針。 3. 服務時間及項目以中、英   文明確導引標示，服務台有專人輪值。 | | |
| 2.服務設施合宜程度  （25分） | ※ 服務設施合宜程度（25分）：  21-25分  提供「核心設施」並備有「一般設施」(如飲用水、洽公座椅或休息區、盥洗室等)供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，確保設施品質。  確保服務項目、服務人員、方向引導等標示正確、易於辨識，且提供雙語（或多語）標示服務，並提供各種申辦書表及填寫範例。  16-20分  提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，並定期檢查與充實，確保設施品質。  1-15分  提供「核心設施」(如愛心服務鈴、無障礙措施等)供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，確保設施品質。 | 1.「核心設施」部分備有愛心  鈴、輪椅、導盲磚、身障  盥洗室、階梯扶手、無障  礙停車位、電梯、(集)乳  室…等設施提供需要民眾  使用。  2.「一般設施」部分備有服務  台、書寫台桌椅、跑馬燈、  體重機、老花眼 鏡等。洽  公休息區提供書報、雜誌、  宣導資料等設施提供加強  為民服務。   1. 服務項目擴及本局外圍，替代役配合清淨家園打掃環境，並協助弱勢打掃家園及關懷老人，捐血做愛心等。 2. 本局1-6月為民服務調查服務設施滿意度90%以上。 | | | |
| 服務行為友善性與專業性  （90分）  ﹡得分：85 | 1.服務行為友善性  （40分） | ※ 洽公服務禮儀滿意度（20分）：  1-20分  依民眾對於洽公服務禮儀的滿意度調查結果進行評分，並同時考量調查方法之信度與效度，以及是否定期辦理滿意度趨勢分析，並提出改善服務措施等。  ※ 電話禮貌測試績效（20分）：  16-20分  機關電話禮貌測試結果優良。（測試分數90分以上）  11-15分  機關電話禮貌測試結果良好。（測試分數80分以上）  1-10分  機關電話禮貌測試結果普通。（測試分數70分以上） | 1. 大署105年度（1至6月）為民服務電話禮 貌測試成績，本局電話禮貌測試成績得分平均92.5分 2. 服務台安排退休志工及替   代役值勤並主動協助申辦引導服務。   1. 本局電話禮貌測試上年測試平均為92.8分，將依優、缺點於局務會報提出進行檢討改進，並將考核結果公布局網，供各課室參考。 2. 本局1-6月為民服務調查服務態度滿意度90%以上。 | | | |
| 2.服務行為專業性  （50分） | 46-50分  服務人員回應問題正確率達90％以上。  41-45分  服務人員回應問題正確率達85％以上。  36-40分  服務人員回應問題正確率達80％以上。  31-35分  服務人員回應問題正確率達75％以上。  1-30分  服務人員回應問題正確率達70％以上。 | 1. 回答問題正確率併入上半年電話禮貌測試，服務人員回應問題正確率達90％以上，能迅速依對對方需求予以回應。 | | | |
| 服務行銷有效性（30分）  ﹡得分：28 | 施政宣導有效程度  （30分） | 1-30分  運用、結合社會資源或與企業、團體、社區，進行施政宣導，妥善規劃辦理業務宣導活動，並鼓勵所屬單位藉由參與（或共同辦理或協辦）公益或社區活動進行施政宣導。 | | | 1.1/27獨局老人關懷活動  2.2/1辦理水利志工幹部訓練  3.2/3、2/24參與捐血活動  4.2/19辦理紅石溪協議價購。  5.3/2辦理台東卑南溪揚塵地  方說明會。  6.3/15太麻里復建工程施政  宣導  7.3/18志工教育訓練  8.3/22寶華橋防汛演練  9.5/26紅石溪公聽會及施政  宣導會  10.5/28-29我愛河川施政宣  導活動。  11.鹿野鄉公所認養本局高灘  地。 | |
| 顧客關係  （150分）  ＊小計：135 | 民眾滿意度（80分）  ﹡得分：72 | 機關服務滿意度  （80分） | 41-80分  辦理服務滿意度調查，並針對服務滿意度調查趨勢進行評分，提出改善(或新增)服務措施且確實執行。  1-40分  未進行服務滿意度趨勢分析者，改以自我檢討方式，提出改善（或新增）服務措施且確實執行。 | | | 1. 服務台設洽公民眾服務滿   意度調查。   1. 本局網頁提供意見信箱滿   意度及洽公民眾滿意度調查供民眾點閱。   1. 本局1-6月為民服務調查整體服務品質滿意度90%以上。 2. 民眾陳情案件本局辦理回復時，隨文附回涵寄文滿意度調查表 | |
| 民眾意見處理有效性（70分）  ﹡得分：63 | 民眾意見回應與改善程度  （70分） | 1-70分  訂定民眾意見反映（含新聞輿情）處理機制及標準作業程序，且提供民眾意見反映後續追蹤處理情形，並定期演練及檢討對民眾意見反映之處理機制及標準作業程序。 | | | 1.每日由專責人員負責剪輯  有關八河局相關報導，1-6  月共剪輯27則，陳核後並製  成檔案夾。  2.本局網頁提供意見信箱滿  意度及洽公民眾滿意度調  查供民眾點閱。  3.本局1-6月為民服務調查整  體服務品質滿意度90%以  上。 | |
| **資訊網路服務構面**  **(200分)** | | 資訊網路服務著眼於確保政府資訊公開，資訊內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通。 | | | | | |
| 評核項目 | 評核指標 | 次評核指標 | 評分參考標準 | | | | |
| 資訊提供及檢索服務  （100分）  ＊小計：91 | 資訊公開適切性與內容有效性  （50分）  ﹡得分：45 | 公開法令、政策、服務資訊程度及內容正確程度  （50分） | ※ 依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於機關網站（頁）比例（20分）：  11-20分  應公開且已公開資訊比例達100％以上，並於網站（頁）設置「主動公開資訊」專區，對外提供之文件應包含ODF格式。  1-10分  應公開且已公開資訊比例達90％以上，並於網站（頁）設置「主動公開資訊」專區。 | | | | 1. 於本局網站公告紅石溪(左岸2、3號及右岸2、3號)工程地方公聽會及記錄，並請各鄉鎮公所村里辦公室及單位等協助通知轄內村長、代表、社區團體及民眾參與。 2. 於機關網頁設置「主動公開資訊」專區。 3. 依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站共15項，入口網站首頁相關資訊網站連結34項。 4. 本局網頁設簡介、業務導覽、施政計畫及成果、工程資訊、全民督工宣導資料、出版品、下載專區。 5. 「便民服務」下載專區連結提供各項河川公地、土石、一般種植使用管理申請規則，並提供ODF、PDF、word檔三種格式供民眾下載。 6. 為加強為民服務績效及健全本局網頁資訊之維護，由資訊人員定期更新相關資訊，隨時保持資料之正確性及即時性。 7. 網站內容資料由資產課更新，本局資訊網站工程資訊內容共17件，隨時保持資料之正確性及即時性。 |
| ※ 服務措施及出版品資訊周知度（10分）：  9-10分  公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品，另其他重要資訊1種以上。  6-8分  公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品。  1-5分  公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品。 | | | | 1. 局網於最新消息及公告事項登載招標、決標資訊供民眾加速瞭解發包資訊。 2. 在便民服務下載區內有關一般申請、土石採取及種植許可文件提供ODF、PDF、word檔供民眾下載使用。 3. 不定時登載本局資訊安全，政風宣導、防災訓練、長官視導及水利署電子報等重要資訊及宣導成果供民眾參閱。 |
| ※資訊內容更新及正確程度（20分）：  16-20分  網站（頁）資訊內容及連結抽測正確件數達14件以上。  11-15分  網站（頁）資訊內容及連結抽測正確件數達13件。  1-10分  網站（頁）資訊內容及連結抽測正確件數達12件。 | | | | 1. 網站（頁）資訊內容及連   結抽測正確件數均達14件以上。 |
| 資訊檢索完整性與便捷性（50分）  ﹡得分：46 | 資訊檢索服務妥適性及友善程度  （50分） | 1-50分  機關網站（頁）資訊提供檢索服務情形及相關作為。  機關網站（頁）通過無障礙檢測，並取得認證標章。 | | | | 1. 本局網站設有中文版外網入口網站相關資訊共10項、英文版6項。 2. 提供「雙語詞彙」檢索服務。 3. 提供進階檢索「關鍵字」查詢。 4. 本局內口網站首頁設「進階查詢」連結。 5. 提供「網站地圖」檢索功能。 6. 機關首頁標有最新消息。提供民眾了解本局現況。 |
| 線上服務及電子參與  （100分）  ＊小計：90 | 線上服務量能擴展性（50分）  ﹡得分：45 | 1.線上服務提供及使用情形  （50分） | ※ 線上服務量能（30分）：  1-30分  提供線上服務之項目數及民眾使用情形。 | | | | 1. 提供水利法規查詢系統加強便民服務。 2. 提供節能減碳全民行動網。 3. 管理課承辦人員多利用現場會勘，測量等機會，對種植使用申請人宣導，並說明公地使用申請相關法令，告之民眾多多利用線上服務申請案件，避免舟車勞頓。 4. 運用「河川管理化資訊系統」與台灣銀行合作，連結全省各大金融機構、農漁會信用部、郵局、便利商店在繳費期間，均可受理。 5. 連結水利署網站提供水權管理資訊網站。 |
| * 線上服務推廣績效（10分）：   1-10分  透過推廣行銷活動提升民眾對於線上服務之認知與回應情形。 | | | | 1. 本局於最新消息隨時更新有關水利業務、民眾透過流覽可獲知最新電子報訊息，求才消習、公聽會記錄等訊息。 2. 公告部份可獲知颱風後救災及便民措施，各項招標公告等。 3. 民眾可由網站獲得最新訊息。 |
| ※電子表單簡化績效（10分）：  6-10分  提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作，並進行電子表單管理。  1-5分  提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作。 | | | | 1. 網路連結水利署網站、相   關單位連結、工程資訊、政府資訊公開等簡化流覽流程， |
| 電子參與多樣性  （50分）  ﹡得分：45 | 電子參與多元程度  （50分） | 41-50分  除民眾意見反映及討論區外，另提供電子參與方式2種以上，且有互動機制及實際回應，如：留言版、民意論壇、專業論壇、網路投票、民意調查、Web 2.0電子參與（如Facebook、YouTube、Twitter等社群網絡）服務。  31-40分  除民眾意見反映及討論區外，另提供電子參與方式1種，且有互動機制及實際回應。  1-30分  提供民眾意見反映及討論區，且有互動機制及實際回應。 | | | | 1. 本局除了服務台設有民意調查問卷外，網頁設有意見信箱滿意度、洽公民眾滿意度調查，以提供本局寶貴意見。 2. 網頁便民服務-下載專區項下設置提供民眾申請書表下載、作業說明、作業流程、常見問題、相關法規及填寫說明等。 3. 提供電子信箱，受理民眾陳情，本局1-6月份受理陳情案件共計6件。 4. 本局網頁首頁YouTube放置歷年業務宣導影片，供民眾觀看服務。 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **創新加值服務構面**  (100分) | | 創新加值服務，著眼於鼓勵機關能不斷改善現有服務傳送方式，讓民眾更直接感受到服務品質的提高，以及重視民眾角度思考的服務規劃。 | | | | |
| 評核項目 | 評核指標 | 評分參考標準 | 評分注意事項 | | | |
| 提供創新服務情形  （100分）  ＊小計：86 | 提出有價值之創新服務(50分)  ﹡得分：48 | 1. 跨機關整合：如主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，以跨機關垂直或水平整合等方式，提供民眾更便捷的服務。 2. 服務流程便捷：如加強申辦資訊及流程完整公開，且逐一檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化等。 3. 服務項目改造：如落實「一處受理、全程服務」單一窗口的設置；強化主動服務，如於重要時點主動提供民眾所需資訊、免書證免謄本等服務；申辦服務運用民間多元服務通路，擴大政府服務據點等。 4. 服務方法創新：強化線上服務提供，如推動線上服務申辦、網路繳付款服務、行動化服務或增加民眾電子參與途徑等。 5. 服務評價回饋：如利用即時評價機制調查民眾接受服務意見，並回饋至業務流程改善。 6. 公私協力或異業結盟：結合社會資源或與私部門合作，延伸服務據點。 7. 在地化特色服務：因應所轄地區或業務之特性，並整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。 8. 其他創新服務樣態。 | * 1. 機關提出之創新服務，應完成規劃並已具體執行   2. 提出有價值的創意服務之文書格式可視需要參考附錄1。   3. 創新加值服務措施如有網站或資料庫者應提供網址；如有特殊服務設施或服務地點者，請提供服務所在位址供查核。   4. 本項由考核人員進行實地檢測，必要時得請承辦單位提供資料，並會同相關人員共同評核。 | | | 1.民眾透過手機或電腦可  直接進入「河川便利通」  進行線上申請，再由承辨  人到府服務收件完成，可  利用超商、農漁會、金融  機構繳費，減少民眾來回  奔波。   1. 本局幅員遼闊，農民年   齡普遍年長，為免民眾  奔波，於105年4月29日  至海端鄉公所、5月27  日至鹿野鄉公所、6月24  至關山鎮公所辦理「105  年度中央管河川公地種  使用許可申請展期到鄉  服務計畫」。  3.105年5月27日至關山及  卑南鄉進行到宅服務。 |
| 延續有價值的創意服務措施及標竿學習(30分)  ﹡得分：28 | 1. 鼓勵提出具有標竿學習效益之創新服務。 2. 定期檢討各項創意服務措施並提出改善。 3. 考量推動跨機關（或民間）合作服務。 4. 創意服務措施提供其他機關標竿學習。 |  | | 1.本局透過廣播電台宣導  民眾下載水情APP資訊  服務系統，讓民眾隨時  隨地掌握災害資訊。 | |
| 落實組織內部創新機制(20分)  ﹡得分：10 | 訂定組織內部創新提案機制之建立與運作，並確保該機制可常態性持續運作。 |  | |  | |
| 1.服務改善檢討不定時於  局務會報提出，請同仁提  出興革意見，做為提昇改  善之方針。 | |
| **服務規劃的創新整合構面**  (100分) | | 藉由對公共服務之檢視規劃、資源挹注或跨機關(單位)業務之整合創新，以解決服務提供過程中所產生之問題，提升為民服務品質。 | | | | |
| 評核項目 | 評核指標 | 評分參考標準 | | | | |
| 辦理服務規劃創新整合情形（100分）  ＊小計：67 | 創新流程整合性及服務資源的有效運用(30分)  ﹡得分：10 | 透過內、外部流程的檢討修正與簡化，落實流程整合：   1. 跨機關水平整合：讓民眾由單一機關遞件後，透過資訊系統或作業流程串接，使民眾免再至相關機關洽辦其他事項，即能在單一機關取得全程及其他關連性服務。 2. 跨機關垂直整合：業務性質相同之機關透過資訊系統或作業流程串接，讓民眾由單一機關遞件後取得全程及其他關連性服務。 3. 同機關水平整合：同一機關內進行服務整合。 | | 1.民眾進入八河局網後，即  可在便民服務下載專區  連結水利署全球資訊網  連結各項申請書表下載。 | | |
| 導入資通訊（ICT）服務，有效提升整體便民程度。(40分)  ﹡得分：30 | 積極導入資通訊（ICT）服務包括如下：   1. 運用線上服務系統：以網路方式提供民眾網路申辦服務，包括服務內容說明、申請書表下載、民眾線上申辦或預約服務等方式之服務，利用資訊網絡管道提供民眾或企業便利服務。 2. 因應業務服務需求，於機關內部運用行政資訊系統作業，促使內部資訊快速流通與容易取得。 3. 提供主動服務：應善用已建置之全國性共用主動通知平台，如e管家（數位生活儀表板）服務平台，提供「使用者導向」的政府資訊整合服務，服務化被動為主動，主動推播訊息到使用者的服務機制，全面提升政府網路資訊之附加價值。 4. 雲端應用服務：運用雲端運算科技，建構網路的虛擬政府，提供民眾多樣性、互動性、全時性及一站性的政府服務。 5. 智慧辦公：以行動服務、協同合作、社群網路等特性，提供公務同仁公務處理、決策支援及整合通訊三大面向之智慧辦公服務，提升行政效率。 | | 1.民眾可由手機或網路直  接進入「河川便利通」  進行線上申請許可。  2.本局網站首頁設有相關  連結，防救災網16個、水利專區5個、e-learning3個、其他連結16個。 | | |
| 結合社會資源及其他促進服務效能之作法，提供民眾高品質的服務。(30分)  ﹡得分：27 | 如運用志工服務，整合民間團體與建立社區夥伴關係，或透過公私協力、異業結盟等方式，以及其他可促進專案服務效能之工具與作法。 | | 1.本局服務台每星期五下午有本局退休志工，為洽公民眾申辦及業務提供專業諮詢服務。  2.加強防汛志工訓練，辦理多項志工訓練含災害預警、災情蒐集與回報、水患防災社區推動、河川保育觀念，借此達到整合民間團體與社區伙伴關係，將災害降至最低。 | | |
| 優點、建議改進事項： | | | | | | |

**經濟部水利署第八河川局105年度提升服務品質(自行)考核結果統計表**

**受考核單位：經濟部水利署第八河川局**

**優=900分以上；甲=899-800分；乙=799-700分；丙=699-600分；丁=599分以下**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 實施考核機關 | 編號 | 受考核單位名稱 | 考核項目及成績（1000分） | | | | | | | 總分 | 等第 | 考核年月 |
| 服務流程 | 機關形象 | 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 | 辦理服務規劃創新整合情形 |
| 280分 | 170分 | 150分 | 100分 | 100分 | 100分 | 100分 |
|  | 01 | 第八河川局 | 260 | 157 | 135 | 91 | 90 | 86 | 67 | 886 | 甲 | 9月 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |