

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、室或其他)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。
			※ 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。
		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。	<p>後即送會勘公文。</p> <p>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。</p>
<p>機關形象 (170分)</p> <p>* 小計：157</p>	<p>服務場所便利性 (50分)</p> <p>* 得分：44</p>	<p>1. 洽公環境適切程度 (25分)</p>	<p>※ 洽公環境滿意度 (25分)：1-25分</p> <p>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。</p>	<p>1. 定期檢視環境整潔，提供舒適明亮的洽公場所。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
		<p>2. 服務設施合宜程度 (25分)</p>	<p>※ 服務設施合宜程度 (25分)：21-25分</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>16-20分</p> <p>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。</p> <p>1-15分</p> <p>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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>4. 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。</p> <p>5. 本局1-6月為民服務調查服務設施滿意度90%以上。</p>
	<p>服務行為友善性與專業性 (90分)</p> <p>* 得分：85</p>	<p>1. 服務行為友善性 (40分)</p>	<p>※ 洽公服務禮儀滿意度 (20分)：1-20分</p> <p>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。</p> <p>※ 電話禮貌測試績效 (20分)：</p>	<p>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</p> <p>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。</p> <p>3. 本局電話禮貌測試上年測</p>

			<p>16-20分 機關電話禮貌測試結果優良。(測試分數90分以上)</p> <p>11-15分 機關電話禮貌測試結果良好。(測試分數80分以上)</p> <p>1-10分 機關電話禮貌測試結果普通。(測試分數70分以上)</p>	<p>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。</p> <p>4. 本局1-6月為民服務調查服務態度滿意度90%以上。</p>
		2.服務行為專業性 (50分)	<p>46-50分 服務人員回應問題正確率達90%以上。</p> <p>41-45分 服務人員回應問題正確率達85%以上。</p> <p>36-40分 服務人員回應問題正確率達80%以上。</p> <p>31-35分 服務人員回應問題正確率達75%以上。</p> <p>1-30分 服務人員回應問題正確率達70%以上。</p>	<p>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。</p>
	服務行銷有效性 (30分) * 得分：28	施政宣導有效程度 (30分)	<p>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。</p>	<p>1. 1/27獨局老人關懷活動</p> <p>2. 2/1辦理水利志工幹部訓練</p> <p>3. 2/3、2/24參與捐血活動</p> <p>4. 2/19辦理紅石溪協議價購。</p> <p>5. 3/2辦理台東卑南溪揚塵地方說明會。</p> <p>6. 3/15太麻里復建工程施政宣導</p> <p>7. 3/18志工教育訓練</p> <p>8. 3/22寶華橋防汛演練</p> <p>9. 5/26紅石溪公聽會及施政宣導會</p> <p>10. 5/28-29我愛河川施政宣導活動。</p> <p>11. 鹿野鄉公所認養本局高灘地。</p>
顧客關係 (150分) * 小計：	民眾滿意度 (80分) * 得分：72	機關服務滿意度 (80分)	<p>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。</p>	<p>1. 服務台設洽公民眾服務滿意度調查。</p> <p>2. 本局網頁提供意見信箱滿意度及洽公民眾滿意度調</p>

135			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。	3. 本局1-6月為民服務調查整體服務品質滿意度90%以上。 4. 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)	<p>※ 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。</p> <p>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。</p> <p>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</p>

			<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
		<p>※ 服務措施及出版品資訊周知度 (10分):</p> <p>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。</p> <p>6-8分 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品。</p> <p>1-5分 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
		<p>※資訊內容更新及正確程度 (20分):</p> <p>16-20分 網站(頁)資訊內容及連結抽測正確件數達14件以上。</p> <p>11-15分 網站(頁)資訊內容及連結抽測正確件數達13件。</p> <p>1-10分 網站(頁)資訊內容及連結抽測正確件數達12件。</p>	<p>1. 網站(頁)資訊內容及連結抽測正確件數均達14件以上。</p>
<p>資訊檢索完整性與便捷性 (50分) * 得分：46</p>	<p>資訊檢索服務妥適性及友善程度 (50分)</p>	<p>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</p>	<p>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。</p> <p>2. 提供「雙語詞彙」檢索服</p>

			得認證標章。	<ul style="list-style-type: none"> 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。
<p>線上服務及電子參與 (100分)</p> <p>* 小計：90</p>	<p>線上服務量能擴展性 (50分)</p> <p>* 得分：45</p>	<p>1. 線上服務提供及使用情形 (50分)</p>	<p>※ 線上服務量能 (30分)：</p> <p>1-30分</p> <p>提供線上服務之項目數及民眾使用情形。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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。
			<p>※ 線上服務推廣績效 (10分)：</p> <p>1-10分</p> <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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。
			<p>※ 電子表單簡化績效 (10分)：</p> <p>6-10分</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1. 網路連結水利署網站、相關單位連結、工程資訊、

			<p>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。</p> <p>1-5分</p> <p>提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作。</p>	<p>政府資訊公開等簡化流覽流程，</p>
<p>電子參與多樣性 (50分) * 得分：45</p>	<p>電子參與多元程度 (50分)</p>	<p>41-50分</p> <p>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。</p> <p>31-40分</p> <p>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。</p> <p>1-30分</p> <p>提供民眾意見反映及討論區，且有互動機制及實際回應。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	

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) * 得分：48 * 小計：86	提出有價值之創新服務 (50分)	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<ol style="list-style-type: none"> 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。 <ol style="list-style-type: none"> 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，再由承辦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。 2. 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日至關山鎮公所辦理「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。

		需求，提供在地化、客製化之服務。 8. 其他創新服務樣態。		
	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。	

<p>導入資通訊 (ICT) 服務，有效提升整體便民程度。(40分) * 得分：30</p>	<p>積極導入資通訊 (ICT) 服務包括如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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，利用資訊網路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。 	<ol style="list-style-type: none"> 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。
<p>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</p>	<p>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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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：

