

經濟部水利署第二河川分署 114 年度提升服務效能執行計畫

壹、計畫依據

- 一、經濟部 106 年 3 月 15 日經研字第 10604502170 號函頒「經濟部提升服務效能實施計畫」。
- 二、經濟部水利署 114 年 2 月 7 日經水秘字第 11408007281 號函頒「經濟部水利署 114 年提升服務效能實施計畫」。

貳、計畫目標

掌握內外在環境轉變及民眾對公共服務需求多元化，強化機關服務作為與政府施政連結性，以提升經濟部水利署第二河川分署(以下簡稱本分署)施政主軸，推動以人為本，提出善用數位科技、公私協力且具多元包容性之創新服務，兼顧經濟、環境及社會永續發展，進而擴散優質服務效益，樹立標竿學習楷模以提升為民服務效能，促使民眾享有便捷、創新及包容的政府服務之服務。

參、執行構面及策略方法

面向	執行策略	執行方法
一、基礎服務	(一) 服務一致及正確性	1. 訂定申辦業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性，且持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化等。
		2. 提升服務及時性
		3. 提高服務人員專業度

面向	執行策略	執行方法
	<p>(二) 服務友善性</p> <p>1. 提升服務設施合宜度</p>	<ul style="list-style-type: none"> (1) 進行環境美（綠）化及輔以舒適、明亮、整潔，建置民眾臨櫃洽公的合宜服務環境。 (2) 確保服務項目、服務人員（姓名及代理人）、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。 (3) 妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。 (4) 檢視各項無障礙措施是否妥適安全並定期檢測維護。 (5) 定期檢查各類硬體設施（如飲水機、公用電話、座椅、盥洗室等），確保設施品質。 (6) 提供各種申辦書表及填寫範例。
	<p>2. 提高服務行為友善性</p>	<ul style="list-style-type: none"> (1) 重視服務人員的禮貌態度，如現場主動協助引導民眾、協助民眾檢查攜帶證件是否齊備或告知標準程序等。 (2) 注重電話禮貌，不定期進行禮貌測試，每3個月至少測試1次。
	<p>3. 提高網站使用便利性</p>	<ul style="list-style-type: none"> (1) 機關（單位）網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。 (2) 提供多元及便利的資訊檢索服務，以及關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索及其他方式等搜尋服務。 (3) 確保網站內容的正確性及有效連結。 (4) 機關（單位）資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。 (5) 機關（單位）網站至少提供主題、施政與服務等3種分類檢索方式。 (6) 定期更新機關（單位）網頁資訊。 (7) 網頁引用他人資料將標明出處並提供連結。 (8) 機關（單位）網站（頁）通過無障礙檢測，並取得認證標章。

面向	執行策略	執行方法
	4.提升服務資訊透明度	<p>(1) 資訊公開：以簡明易懂易讀易用之形式，主動公開服務相關資訊供民眾查閱或運用，如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。</p> <p>(2) 資料開放：盤點業務資料，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，供使用者依需求連結下載及利用，定期檢視及更新資料。</p> <p>(3) 提供多元案件查詢管道：如現場、電話、網路、行動裝置等，方便民眾查詢案件處理進度。</p>
二、服務遞送	<p>(一) 服務便捷性</p> <p>1.檢討既有服務措施</p> <p>2.建置窗口整合服務</p> <p>3.減除申辦案件需檢附之書表謄本</p> <p>4.開辦線上申辦或跨平臺服務</p>	<p>瞭解民眾需求，檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度。</p> <p>(1) 設置全功能窗口櫃台，提供諮詢服務。 (2) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。 (3) 提供走動式服務或客製化服務方式。</p> <p>運用跨機關（單位）電子查驗，取代要求民眾檢附各類紙本書表、證件、謄本之佐證資料。</p> <p>(1) 提供各類線上服務，如表單下載、服務申辦、網路繳費、取件通知、及預約等服務。 (2) 開發跨平臺通用服務，透過各式行動載具閱覽及使用。 (3) 向民眾推廣使用網路申辦案件。 (4) 定期檢視電子表單之必要性與合宜性，並執行表單簡化工作，統一電子表單格式。 (5) 提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。</p>
	(二) 服務可近性	<p>1.客製化服務</p>

面向	執行策略	執行方法	
	2.主動服務	關注服務對象社會經濟背景多樣化，解決年齡、性別、族群等因素所造成之服務機會落差不均等現象，有效促進社會包容及社會資源平衡使用。包括對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。	
	(三) 服務成長及優化	1.突破成長 2.優質服務	運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法：考量機關（單位）任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，積極排除各項不利因素克服劣勢達成服務目標。服務策略或措施具有可學習、推廣或應用價值。 運用自身優勢，採取多元策略，提出符合機關（單位）任務且較現有服務措施具有挑戰性，或符合機關特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。
三、服務量能	(一) 內部作業簡化	提升同仁行政效率	聚焦核心業務，運用多元管道蒐集機關（單位）成員意見，據以檢討及改造內部流程，精實作業，減省不必要的審核及行政程序，包括人力、物力或時間，精進服務。
	(二) 服務機制精進	深化服務量能	建立內部常態性服務精進運作機制，首長領導參與及成員投入服務創新精進，服務策略或措施具有可持續性，且達成預期成果，或透過法規及流程簡化，以及公私協力等模式，解決公共問題等。
四、服務評價	(一) 提高服務滿意度	1.辦理服務滿意度調查 2.運用其他機制瞭解民眾對服務的評價	(1) 根據服務對象或特性差異，運用多元管道定期進行滿意度調查，調查項目應包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等。 (2) 進行滿意度調查。 (3) 提出調查設計、抽樣設計、調查結果、趨勢分析及檢討改善情形等。 善用各類意見調查工具與機制，瞭解民眾對服務的評價及意見，並據以改善既有措施。
	(二) 積極回應民眾意見	有效及時處理民眾之意見、抱怨及陳情	(1) 建置民眾意見反映（含新聞輿情）處理機制及標準作業程序。 (2) 提供民眾意見反映後續追蹤處理。 (3) 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。

面向	執行策略	執行方法
五、開放創新	(一) 開放參與	適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創機關（單位）與民眾合作契機。如：透過實體或網路管道，運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗，蒐集民眾對服務需求；或邀集民眾共同參與服務設計等。
	(二) 創新服務	運用數位創新策略及措施，有效增進經濟發展及就業機會，促進資源有效利用，提出有別於現行的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。包括連結政府及民間巨量資料，或運用人工智慧、物聯網、區塊鏈等數位科技，以及透過公私協力，運用科技創新、數位轉型及開放政府等策略，推動創新及跨機關的整合服務模式等。

肆、實施步驟

- 一、本分署應於本年度 2 月底前訂定，研訂 114 年度提升服務效能執行計畫，執行計畫內容應包括計畫依據、目標、實施對象、執行策略及具體推動作法、實施步驟、考核作業、獎勵方式等項目。
- 二、本分署所定之年度提升服務效能執行計畫，訂定後報水利署備查後據以辦理，並應將計畫公開於機關網站。
- 三、本分署各科室參照「114 年度提升服務效能執行計畫」據以執行。

伍、考核作業

- 一、考核方式：本分署秘書室依所擬之執行計畫，配合「政府服務獎評獎實施計畫」評審項目及標準，於上、下半年度自行實施考核各 1 次，相關評核結果需登載於機關網頁。
- 二、提報考核結果：本分署應於 115 年 1 月 5 日前提報 114 年度執行績效與成果（附錄 1），並登載於機關網頁。

陸、獎勵方式

- 一、針對前項考核結果，將周知本分署各科室參考改進，並公布於本分署網頁，各科室應就各執行事項主動提出興革意見，並全力落實執行，以達成全面提升服務效能願景。
 - 二、本分署考核成績達優等，且名列第一名者，有功人員由各科室自行填列獎懲案件建議表，簽奉核定後移送人事室辦理考核作業；但考核成績未達優等者將不另敘獎。
- 柒、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。

附表 1

經濟部水利署第二河川分署 114 年度提升服務效能考核項目及評分表

總分（滿分 1000 分）：

考核人員：

考核日期：

基礎服務構面(200 分)			
評核項目	評核指標	次評核指標	評分參考標準
服務一致及正確性(50 分) *小計：	訂定申辦業務標準作業流程 (15 分) *得分：	申辦業務標準作業流程 訂定情形	9-15 分 已訂定申辦業務標準作業流程並主動告知申請人處理程序，且持續透過法規調適及流程簡化，務實解決服務或公共問題。 1-8 分 已訂定申辦業務標準作業流程。
服務及時性(15 分) *得分：	申辦案件於處理期限內完成		11-15 分 申辦案件於期限內完成率達 90%以上。 6-10 分 申辦案件於期限內完成率達 80%以上。 1-5 分 申辦案件於期限內完成率達 70%以上。
服務人員專業度(20 分) *得分：	提升專業服務能力 回應問題正確率		1-5 分 視業務與服務對象需求，舉辦相關業務訓練。 11-15 分 服務人員回應問題正確率達 90%以上。 6-10 分 服務人員回應問題正確率達 80%以上。 1-5 分 服務人員回應問題正確率達 70%以上。
服務友善性(150 分) *小計：	服務設施合宜程度 *得分：	服務設施合宜程度	16-20 分 進行環境綠美化並視服務對象需求，提供合宜「核心設施」(如服務鈴、無障礙措施等)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，定期檢查與充實，確保設施品質。 規劃妥適洽公動線，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。 11-15 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。 1-10 分

		提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，確保設施品質。
服務行為的友善性(20分) *得分：	電話禮貌測試績效	16-20分 電話禮貌測試結果優良。(測試分數90分以上) 11-15分 電話禮貌測試結果良好。(測試分數80分以上) 1-10分 電話禮貌測試結果普通。(測試分數70分以上)
網站使用便利性(50分) *得分：	資訊檢索服務妥適性及友善程度	1-30分 機關網站以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務，且通過無障礙檢測，取得認證標章。 機關網站資訊提供檢索服務情形及相關作為： (1)提供多元及便利的資訊檢索服務，以及關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索及其他方式等搜尋服務。 (2)配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。 (3)網站至少提供主題、施政與服務等3種分類檢索方式。
資訊內容更新及正確程度		1-20分 由資訊室透過哈瑪星科技股份有限公司開發的「無效連結檢測工具」進行檢測，且經人工驗證後，統計錯誤代碼403或404數量，失效連結每筆扣1分，最多扣20分。 工具載點 https://ms.wra.gov.tw/df/xfuv6619wqzxdb8wb9kpqsyiol2ox6
服務資訊透明度(60分) *得分：	資訊公開程度	16-20分 主動於服務場所或機關網站公布服務相關資訊供民眾查詢運用，如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。 11-15分 提供承辦單位及電話，且於服務場所及機關網站公布標準處理流程。 1-10分 提供承辦單位及電話。

	資料開放程度	1-20 分 從民眾應用面思考，盤點業務資料，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，供使用者依需求連結下載及利用，並應定期檢視及更新資料。
	查詢案件管道	16-20 分 提供現場、電話、網路或其他方式(如行動裝置)。 11-15 分 提供現場及電話查詢。 1-10 分 提供現場查詢。

服務遞送構面(300 分)

評核項目	評核指標	次評核指標	評分參考標準
服務便捷性(100 分) *小計：	檢討既有服務措施(10 分) *得分：	既有服務措施檢討精進情形	1-10 分 瞭解民眾需求，適時檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度。
	建置窗口整合服務(10 分) *得分：	全功能窗口設置情形	1-10 分 設置全功能窗口櫃台，提供諮詢服務，及簡化申辦流程，縮短案件處理時程辦理情形。
	減除申辦案件需檢附之書表謄本(20 分) *得分：	申辦案件免書證免謄本情形	1-20 分 運用跨機關(單位)電子查驗，減少申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類。
	提供線上申辦或跨平臺服務情形(60 分) *得分：	線上服務量能	1-20 分 善用資訊科技，針對民眾需求提供線上服務之項目數(如線上申辦、網路繳費、取件通知及預約等服務)與民眾使用情形。
		跨平臺通用服務	1-20 分 可支援各式載具及不同瀏覽程式，讓民眾可透過各式行動載具閱覽及使用。
		線上服務推廣績效	1-20 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。
服務可近性(100 分) *小計：	提供客製化服務情形(50 分) *得分：	1-50 分 服務策略或措施對服務對象產生正面影響，或解決公眾關注的重大問題；提供性別友善、族群共融及人權保障等服務具有成效，包括提供在地化、客製化關懷服務。	

服務成長及優化(100分) *小計：	提供主動服務情形(50分) *得分：	1-50分 關注服務對象社會經濟背景多樣化，解決年齡、性別、族群等因素所造成之服務機會落差不均等現象，有效促進社會包容及社會資源衡平使用。包括對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。
	突破成長(50分) *得分：	1-50分 運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法：考量機關（單位）任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，積極排除各項不利因素克服劣勢達成服務目標所展現之努力與成效。
	優質服務(50分) *得分：	1-50分 運用自身優勢，採取多元策略，提出符合機關任務且較現有服務措施具有挑戰性，或符合機關特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。

服務量能構面(200分)

評核項目	評核指標	評分參考標準
內部作業簡化	提升同仁行政效率(100分) *得分：	1-100分 聚焦核心業務，運用多元管道蒐集機關成員意見，檢討及改造內部流程，減省不必要的審核及行政程序，包括人力、物力或時間，精進服務。
服務精進機制	深化服務量能(100分) *得分：	1-100分 建立內部常態性服務精進運作機制，首長領導參與及成員投入服務創新精進，服務策略或措施具有可持續性，且達成預期成果，或透過法規及流程簡化，以及公私協力等模式，解決公共問題等。

服務評價構面(200分)

評核項目	評核指標	評分參考標準
提高服務滿意度	辦理服務滿意度調查(50分) *得分：	26-50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與分析，提出改善(或新增)服務措施且確實執行。 1-25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。
	運用其他機制瞭解民眾對服務的評價(50分)	1-50分 除滿意度調查外，針對彈性運用其他工具與機制，瞭解民眾對服務的評價及意見，並據以改善既有措施。

	*得分：	
積極回應民眾意見	有效及時處理民眾意見、抱怨及陳情(100分) *得分：	1-100 分 建置民眾意見反映（含新聞輿情）、抱怨及陳情案件處理機制及標準作業程序，提供民眾意見反映後續追蹤處理情形，並針對處理結果進行滿意度調查分析及檢討改善情形。
開放創新構面(100 分)		
評核項目	評分參考標準	
開放參與 (50 分) *得分	1-50 分	適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創機關（單位）與民眾合作契機。如：透過實體或網路管道，運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗，蒐集民眾對服務需求；或邀集民眾共同參與服務設計等。
創新服務 (50 分) *得分	1-50 分	就核心業務規劃服務策略或措施時，提出有別於現行作法，並對服務對象產生正面影響或解決公眾關注的重大問題；服務策略或措施有可持續性，能達成預期成果，並具可學習、推廣或應用價值。如在服務遞送構面，運用資通訊科技、跨單位及跨機關服務流程整合、政府資訊資源共用共享、公私協力或引進民間資源等作法，提供民眾便捷之服務。 運用數位創新策略及措施，有效增進經濟發展及就業機會，促進資源有效利用，提出有別於現行的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。包括連結政府及民間巨量資料，或運用人工智慧、物聯網、區塊鏈等數位科技，以及透過公私協力，運用科技創新、數位轉型及開放政府等策略，推動創新及跨機關的整合服務模式等。

附表 2

經濟部水利署第二河川分署 114 年度提升服務效能考核結果統計表

受考核單位：

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 (1,000 分)					總分	等第	考核年月
			基礎服務	服務遞送	服務量能	服務評價	開放創新			
			200 分	300 分	200 分	200 分	100 分			

※ 考核結果處理情形：【請敘明考核結果後續處理情形，如函送受考核機關（構）或單位提報改進情形、考核結果登載於機關網頁等方式】

經濟部水利署第二河川分署 114 年度提升服務效能績效總報告

資料截止時間：114 年 12 月 31 日

壹、執行績效：（請扼要填寫，並請各列舉 2、3 個案事例；請儘量以量化數據說明各實施要項成果）

一、提升服務效能，深化服務績效

二、便捷服務程序，確保流程透明

三、探查民意趨勢，建立顧客關係

四、創新服務方式，整合服務資源

貳、檢討

（請簡要條列說明推動及執行提升服務效能過程中，發現問題、遭遇困難及改進建議）

填寫說明：請以 word 編打 (.odt 檔)，不得超過 3 頁，直式橫書，1 字 1 碼並依序「一、（一）、1、（1）」，標楷體 14 號字，行距：固定行高，行高：21。