

經濟部水利署第四河川局
103 年度提升服務品質執行計畫

經濟部水利署第四河川局
103 年 1 月

經濟部水利署第四河川局 103 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒「政府服務創新精進方案」。
- 二、經濟部 102 年 1 月 14 日經研字第 10204500360 號函修正「經濟部提升服務品質實施計畫」。
- 三、經濟部水利署 103 年 1 月 28 日經水秘字第 10308005291 號函訂「經濟部水利署 103 年度提升服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標

為提升本局為民服務品質，持續深化服務績效，積極推動治水、利水、親水及活水、保水核心政策，並透過統籌規劃服務作業、資源挹注等，提升管理效率，達成簡政便民目標，使民眾享有專業及高效率之服務。

參、實施對象

本局各課室。

肆、執行策略及方法

面向	執行策略		具體推動作法
一、優質便民服務	(一) 營造機關為民服務專業、親切之良好形象	1. 提升洽公環境之適切性及服務設施合宜性	(1)每月檢視並維護服務場所內外環境規劃，提供舒適、明亮、整潔、具特色之洽公場所(包括櫃台高度、服務項目標示、服務人員(姓名及代理人)標示、雙語服務標示、申辦須知與動線等候設施、無障礙設施、停車空間及宣導資料等)，以及各類硬體設施(如飲水機、座椅、盥洗室等)、飲水設備衛生整潔維護情形及綠美化服務環境之檢查至少 1 次。 (2)提供各種申辦書表及填寫範例。

		2. 提高服務行為友善性與專業性	(1)走動式管理與服務：規劃並選派適當人員擔任第一線服務工作，每日設置專人輪值與服務，並排定主管輪值表，主動協助民眾申辦導引服務。 (2)實施電話禮貌測試每月2次。 (3)辦理強化員工提升服務相關訓練至少1次。
		3. 確保服務行銷之有效性	(1)妥善規劃並辦理業務宣導活動，利用媒體宣導(如發布新聞稿、召開記者會或廣告)，每年至少5次。 (2)業務調整或新增時，徵求服務對象之建議，服務工作主動走向服務對象進行面對面溝通每年至少6次(如舉辦用地說明會等)。 (3)運用社會資源或與企業、團體、社區等結合，進行施政宣導至少1次。
(二) 推動便捷、透明之服務流程，提供高效率之服務	1. 提升服務流程便捷性	(1)提供整合服務。 (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。 (4)減少申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類。	
	2. 提供案件處理情形流程透明度	(1)提供承辦單位及承辦人員電話等訊息。 (2)提供案件處理查詢管道(含電話、網路、現場查詢)。 (3)將服務案件標準處理流程公布於機關網頁及服務場所。 (4)機關受理案件後提供申請人收件確認訊息，且超過標準作業時間將主動告知申請人。	
(三) 重視顧客關係，提升民眾滿意度	1. 提高民眾滿意度	(1)辦理民眾意見調查(包括滿意度調查)至少1次。 (2)多元管道蒐集民眾意見，並予整理、歸納及分析至少1次。	

		2. 有效且及時處理民眾之意見	(1)訂定民眾意見反應（含新聞輿情）處理機制及標準作業程序。 (2)提供民眾意見反應後續追蹤處理。 (3)對於民眾興革建議及陳情案件定期彙陳機關首長。
二、資訊流通服務	(一) 強化資訊提供與檢索服務，確保民眾知的權利與資訊使用權	1. 檢視資訊公開之適切性	(1)依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於機關網頁。 (2)於機關網頁設置主動公開資訊專區。 (3)於機關網頁公開服務措施、機關文宣品（如宣導手冊、為民服務白皮書）及出版品、常見問答集（FAQ）、機關活動等訊息。
		2. 檢討資訊內容之有效性	(1)機關網頁提供即時正確之資訊內容與連結。 (2)定期更新機關網頁資訊。 (3)網頁用他人資料將標明出處並提供連結。 (4)機關網站（頁）通過無障礙檢測，並取得認證標章。
		3. 提升資訊檢索之完整性與便捷性	(1)機關資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。 (2)機關網站至少提供主題、施政與服務等 3 種分類檢索方式。 (3)提供進階檢索功能，如關鍵字、全文檢索等搜尋服務。
	(二) 推廣網路申辦及電子參與，提供友善網路服務，促進網路溝通	1. 擴展網路申辦量能	(1)提供各類線上服務，如表單下載、服務申辦及水文資料服務網等服務。 (2)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。 (3)提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。
		2. 增加電子參與之多樣性	(1)於機關網頁提供多種電子參與（如：意見信箱、招標資訊等）途徑，且設有互動機制及實際回應。 (2)於機關網頁提供電子參與，如：意見信箱、交流園地、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。

面向	執行策略	具體推動作法
三、創新 加 值 服 務	1. 提出有價值的創意服務	<p>1.對外服務面向：</p> <p>(1)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。</p> <p>(2)服務項目改造：</p> <p>a. 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等。</p> <p>b. 服務地點延伸：如突破現場、臨櫃辦理之限制，採取異地申辦/取件，電話、傳真辦理/取件等作法。</p> <p>c. 邀請團體、學者、專家及相關人士，共同參與政策措施及服務事項之規劃研（修）訂，年度內至少1次。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 服務評價回饋：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。</p> <p>6. 其他創新服務樣態。</p>
	2. 延續有價值的創意服務措施及標竿學習推動	<p>(1)將創意服務措施納為機關標準服務並設立標準作業流程。</p> <p>((2)定期檢討各項創意服務措施並提出改善。</p> <p>((3)考量推動跨機關（或民間）合作服務。</p> <p>((4)創意服務措施提供其他機關標竿學習。</p>
	3. 落實組織內部創新機制	<p>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。</p>

伍、實施步驟

- 一、本局依據前述執行策略及具體推動作法規定，以創新思維、顧客滿意、研訂次年度提升服務品質執行計畫【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】，應確實執行並檢討實施成效，以躍升為民服務品質。
- 二、本局依訂定之「103年度提升服務品質執行計畫」具體作法函報水利署備查並將計畫公開於機關網站。
- 三、本局訂之「103年度提升服務品質執行計畫」應盡可能具體明確，以量化方式呈現，優先開發更有創意的服務作為，發揮機關（構）特色。

陸、考核作業

各實施對象應依業務需求，自行考核提升服務品質工作辦理情形，並督導改進，本局為民服務考核小組（召集人由本局秘書擔任）得不定期派員實地考核，其作業方式如下：

一、自行考核

1. 考核方式：本局為民服務考核小組依所擬之執行計畫，配合「政府服務品質獎評獎實施計畫」評核項目及標準，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。
2. 提報考核結果：104年1月5日前將提報103年度執行績效與成果提報水利署，並登載於機關網頁。

二、水利署考核

1. 考核方式：由水利署秘書室會同相關單位派員進行實地抽查，該抽查以不定期及不預先通知方式為之。
2. 考核內容：依「政府服務品質獎評獎實施計畫」所訂評核項目及標準進行考核。
3. 考核結果：水利署將不定期考核結果函知受考核對象，並公布於水利署網頁。

柒、獎勵方式

- 一、自行考核：各實施對象得依業務需求，就自行考核結果辦理獎懲；並就考核結果改進情形，廣為宣導。

三、水利署考核：各所屬機關考核成績達優等，且名列第一者，機關首長嘉獎二次，其他有功人員由各機關自行敘獎；考核成績達優等，且名列第二、三名者，機關首長嘉獎一次，其他有功人員由各機關自行敘獎；考核成績未達優等而名列前三名者不另敘獎。

捌、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。