



經濟部水利署第一河川局
101 年度提升服務品質執行計畫

經濟部水利署第一河川局

101 年 2 月

經濟部水利署第一河川局 101 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 號函頒之「政府服務創新精進方案」。
- 二、經濟部 101 年 2 月 13 日經研字第 10104502140 號函修正「經濟部提升服務品質實施計畫」。
- 三、經濟部水利署 101 年 2 月 20 日經水秘字第 10153025771 號函訂「經濟部水利署 101 年度提升服務品質執行計畫」。

貳、計畫目標：

為全民提供民生、產業、農業與環境用水等之利水工作，負起保護人民生命財產不受水害及保障舒適生活之治水工作，並積極推動親水、活水及保水之重責大任，擴大本局服務視野，持續深化服務績效，全面提升為民服務品質，塑造優質服務文化，建立服務型政府組織，達成簡政便民目標。

參、實施對象：本局各課室。

肆、執行策略及具體推動作法：

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 2 個月辦理辦公室作環保（含垃圾分類、資源回收、綠美化、環境清潔、節省能源）評比競賽，並加強檢視洽公場所之各類硬體設施（如飲水機、老花眼鏡、無障礙設施、盥洗室等），提供舒適、明亮、整潔、具特色之洽公場所，以及每 3 個月飲水設備衛生整潔維護。 (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)服務台設置專人服務，並配戴識別證及置放桌識職別牌，由早上 8 點至下午 5 點主動協助民眾申辦各項業務及導引服務。 (2)實施電話禮貌測試每 2 個月 1 次。 (3)辦理強化員工服務、業務相關及一般管理訓練等至少 10 次。

		3. 確保服務行銷之有效性	(1)每日提供新聞稿陳閱首長檢閱或辦理業務宣導至少 5 次。 (2)主動與服務對象進行面對面宣導溝通，如舉辦工程施工、規劃、用地取得等說明會至少 10 次。 (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	提供案件處理情形流程透明度	(1)提供承辦單位及人員電話、E-MAIL 等訊息。 (2)提供申辦案件電話、現場查詢等管道。 (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)由服務台服務人員持續辦理為民服務滿意度問卷調查。 (2)多元管道蒐集民眾意見，建置民眾意見收集管道，如首長信箱、意見信箱、檢舉貪瀆信箱、水情查報專線、河川違法使用檢舉專線等。
		2. 有效且及時處理民眾之意見	(1)每日檢閱各大報紙（剪輯相關報導），陳報首長瞭解輿情，並作適當處理。 (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，每月彙陳機關（單位）首長（主管）至少 1 次。
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)設置「為民服務」、「相關資訊」等專區，公開本局服務措施、為民服務白皮書、機關活動等訊息。
		2. 檢討資訊內容之有效性	(1)定期更新網頁內容並提供正確之相關連結。 (2)尊重著作權，如引用他人資料將標明出處。
		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)提供申辦案件(如土石採取、種植案件、一般構造物等)之表單下載、水文資料服務網、水權網路申辦服務、GIS圖層資料申請等服務。 (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	於機關網頁提供意見信箱、申辦案件等途徑，增加民眾之電子參與。
三、創新 加值服務	建構有價值的創意服務，提升服務產出之效率與效能	1. 提出有價值的創意服務	1. 對外服務面向： (1)服務流程便捷：加強申辦資訊及流程完整公開。 (2)服務項目改造： a. 強化主動服務：於重要時點主動提供民眾所需資訊。 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。 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。 d. 具有殘值之舊設備(如辦公傢俱及飲水機等)等，統一於簽准報廢後再行捐贈社會已立案慈善公益團體，以達到物盡其用不浪費資源、加強與社會善意往來之管道並有效提升機關正面形象。 (3)服務方法創新：強化線上服務提供，推動線上服務申辦、網路繳款服務等。 (4)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。 2. 內部管理面向：推動行政流程簡化、公文全程電子化，強化內部管控，提升行政效能與服務品質。
		2. 延續有價值的創意服務措施	(1)將創意服務措施納入機關標準服務並設立標準作業流程。 (2)定期檢討各項創意服務措施並提出改善。
		3. 注重服務措施執行方法的效能性	(1)檢討施行績效，結合社會及民間力量，擴大民眾參與公共服務事務之執行，除藉以宣導服務效能外，並精進服務品質。

伍、實施步驟：

各單位應依據本執行計畫確實配合辦理為民服務工作，以提升服務品質，促使為民服務更具深度及廣度，並將不定期考核結果(附表 2)函知受考核對象，並公布於本局網頁。

陸、考核作業：

一、平時查核：依據本局所擬定之執行計畫，實施每年四次之不定期考核。

二、年度查核：於年度終了前辦理總評，並於 102 年 1 月底前將 101 年度執行績效與成果函報水利署備查。

柒、獎勵方式：

將不定期考核結果，通知本局各課室參考改進，並檢視推動事項執行績效之良窳，依行政程序專案簽報獎懲。

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。

附表 1

經濟部水利署第一河川局提升服務品質自行考核項目及評分表

編號：

機關名稱：經濟部水利署第一河川局

總分(滿分 1000 分)：分 考核人員：

考核日期： 年 月 日

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
機關形象 (170 分) *小計：	服務場所便利性 (50 分) * 得分：	1. 洽公環境適切程度 (25 分)	<p>※洽公環境滿意度 (25 分)：</p> <p>20 - 25 分 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達 85% 以上。</p> <p>15 - 20 分 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達 75% 以上。</p> <p>1 - 15 分 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達 65% 以上。</p> <p>※若考核時，機關 100 年度尚未辦理民眾滿意度調查，則改由考核人員進行實地抽查。洽公環境大致符合前項評分重點計 12 - 25 分，洽公環境有待改進計 1 - 12 分。</p>
		2. 服務設施合宜程度 (25 分)	<p>※服務設施合宜程度 (25 分)：</p> <p>20-25 分 除提供「核心設施」外，另備有「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。</p> <p>15-20 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。</p> <p>1-15 分 提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，確保設施品質。</p>

<p>服務行為友善性與專業性 (90分) * 得分：</p>	<p>1. 服務親和程度 (40分)</p>	<p>1.1 洽公服務禮儀滿意度 (20分): 15-20分 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 80% 以上。 10 - 15分 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 75% 以上。 1 - 15分 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 65% 以上。 ※若考核時，機關 100 年度尚未辦理民眾滿意度調查，則改由考核人員進行實地抽查。服務禮儀大致符合前項評分重點計 11 - 20 分，服務禮儀有待改進計 1 - 10 分。</p> <p>1.2 電話禮貌測試績效 (20分): 15-20分 機關電話禮貌測試結果優良。(測試分數 90 分以上) 10-15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) ※由考核人員參考「政府服務品質」電話禮貌測試量表於實地考核前進行電話禮貌抽查。</p>
	<p>2. 服務可勝任程度 (50分)</p>	<p>45-50分 服務人員回應問題正確率達 90% 以上。 40-45分 服務人員回應問題正確率達 85% 以上。 35-40分 服務人員回應問題正確率達 80% 以上。 30-35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。</p>
<p>服務行銷有效性 (30分) * 得分：</p>	<p>施政宣導有效程度 (30分)</p>	<p>1-30分 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。</p>

服務流程 (280分) *小計:	服務流程透 明度 (280分) *得分:	1. 案件處理 流程查詢公 開程度 (180分)	1.1 提供案件承辦資訊種類 (120分): 80-120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,並主動告知 申請人處理程序。 40-80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。
			1.2 提供案件查詢管道種類 (60分): 40-60分 提供現場、電話、網路及其他方式(如PDA等)。 20-40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)	60-100分 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息;且訂有處理 案件超過標準作業時間時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。
顧客關係 (150分) *小計:	民眾滿意度 (80分) *得分:	機關服務滿 意度 (80分)	1-80分 機關服務滿意度調查結果如達80%以上,可得基本分50 分,並依調查方法之信度及效度,酌予增減分;另如有 提供服務滿意度成長率數據,以及定期辦理服務滿意度 趨勢分析,並提出改善服務措施,且有執行績效者,可 再予加分。
	民眾意見處 理有效性 (70分) *得分:	民眾意見回 應與改善程 度 (70分)	1-70分 民眾意見處理滿意度調查結果如達60%以上,可得基本 分45分,並依調查方法之信度及效度,酌予增減分; 另如有提供民眾意見處理滿意度成長率數據,以及設有 民眾意見處理機制者,可再予加分。

資訊流通服務構面 (200分)		資訊流通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：	資訊公開適 切性與內容 有效性 (50分) *得分：	公開法令、 政策、服務 資訊程度及 內容正確程 度 (50分)	<p>1.1 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(20分)：</p> <p>10-20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。</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>1.2 服務措施及出版品資訊周知度(10分)：</p> <p>8-10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>5-8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>1.3 資訊內容正確程度(20分)：</p> <p>15-20分 網站(頁)資訊內容及連結抽測正確件數達14件以上。</p> <p>10-15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>
	資訊檢索完 整性與便捷 性(50分) *得分：	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。
線上服務及 電子參與 (100分) *小計：	線上服務量 能擴展性 (50分) *得分：	1. 線上服務 提供及使 用情形 (50分)	<p>1.1 線上服務量能(30分)：</p> <p>1-30分 提供線上服務之項目數及民眾使用情形。</p> <p>1.2 線上服務推廣績效(10分)：</p> <p>1-10分 透過推廣行銷活動提升民眾對於線上服務的認知與回應情形。</p>

			<p>1.3 電子表單簡化績效 (10 分):</p> <p>5-10 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。</p> <p>1-5 分 提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作。</p>
	<p>電子參與多樣性 (50 分) * 得分:</p>	<p>電子參與多元程度 (50 分)</p>	<p>40-50 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。</p> <p>30-40 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。</p> <p>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。</p>
<p>創新加值服務構面 (200 分)</p>			<p>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。</p>
<p>評核項目</p>	<p>評核指標</p>	<p>內涵說明</p>	<p>評分注意事項</p>

提供創新 (意)服 務情形 (200 分) *小計：	※有價值的創新服務(130分)： 1. 對外服務面向： (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作法。 (2) 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便捷服務。 (3) 服務方法創新：強化線上服務提供，如推動線上服務申辦、網路繳付款服務或增加民眾電子參與途徑等方法。 (4) 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。 2. 內部管理面向：從機關內部、機關與機關間、機關與民眾間的管理，檢討效能不彰因素並擬定改造作為，例如推動行政流程簡化、公文全程電子化，強化內部控管，提升行政效能與服務品質。 3. 其他創新服務樣態。	1. 所謂「創新」的概念可以是「無中生有」，即突破性、首創性的服務作為；或「有中生新」，即轉換性、改良性的服務作為。 2. 服務創新最終的目的在於簡政便民，包括創新措施替民眾節省了哪些程序、多少時間、金錢或是其他成本；民眾因此獲得哪些生活便利性。	1. 機關提出的創意服務，應完成規劃並已具體執行，所提出之創新增值服務不以1項為限。 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. 創新增值服務措施如有網站(頁)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。
	※服務措施延續性及標竿學習推動效益(40分)	1. 創新服務措施是否成為機關標準服務並有標準作業流程。 2. 創新服務措施是否持續檢討改善。 3. 創新服務措施提供作為其他機關標竿學習效益與擴散效果。	

	<p>※服務措施執行方法效能性 (30分)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 外部效益 2. 內部效益 3. 成本合理性 	<p>實現創新服務可能需要增加相關的經費，也許是行政成本，或是開發網路系統等資本設備費用，因此，考量的因素包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益的程度是否與所需成本相當。 2. 如果不符合成本效益，但在考量社會公平正義的價值下，政府有責任提供該項服務，也可以作為服務策略選擇的例外原則。 	
<p>優點、建議改進事項</p>			

自行考核結果統計表

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

實 考 機	施 核 關	受 核 位 稱	考 單 名	考 核 項 目 成 績(1000 分)						總 分	等 第	考 核 年 月
				一、 機 關 形 象 (170 分)	二、 服 務 流 程 (280 分)	三、 顧 客 關 係 (150 分)	四、 資 訊 提 供 及 檢 索 服 務 (100 分)	五、 線 上 服 務 及 電 子 參 與 (100 分)	六、 提 供 創 新 (意) 服 務 情 形 (200 分)			

考核結果處理情形：須改進事項通知各相關單位加強改進；將考核結果張貼本局網站為民服務項下公告週知。

壹、專案總說明

一、個案背景與問題描述

二、採用解決方法

三、實際效益。

貳、創新服務實際績效

參、創新服務解決手法

肆、附件

經濟部水利署第一河川局 101 年度提升服務品質績效總報告

資料截止時間：101 年 12 月 31 日

壹、執行績效：

- 一、提升服務品質，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、豐富服務資訊，促進網路溝通
- 五、創新服務方式，整合服務資源

貳、檢討