

經濟部水利署第七河川局

111年度提升服務效能自行考核項目及評分表

編號：1

機關名稱：本局各課室

總分（滿分1000分）：930

考核人員：林愛智

考核日期：111年12月

| 基礎服務構面(200分) 180 | | | | |
|---------------------------------|-------------------------------------|----------------|--|--|
| 評核項目 | 評核指標 | 次評核指標 | 評分參考標準 | 說明 |
| 服務一致及正確性(50分) *小計： 50 | 訂定申辦業務標準作業流程(15分) *得分： 15 | 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。 | 一、本局訂有申辦業務標準作業流程並主動告知申請人處理程序： (一)種植植物申請繼續使用案件處理流程。 (二)土石採取案件處理流程。 (三)中央管河川—植物農作物案件處理流程。 (四)申請河川公地種植許可使用案件所需書表及附繳書證一覽表。 (五)中央管河川區域使用行為規費收費標準表。 二、持續檢討簡化及標準化:申請河川公地租用民眾攜帶戶口名簿及印鑑至本室即可辦理。(之前需先至戶政事務所申請戶口謄本) |
| | 服務及時性(15分) *得分： 15 | 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 | 111年1月至10月人民申請案逾期限辦理案件數為0 |

| | | | |
|--------------------------------|----------|---|---|
| | | 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： 20 | 提升專業服務能力 | 1-5分 視業務與服務對象需求，舉辦相關業務訓練。 | 3月29日舉辦第一次資安教育訓練、4月8日第七河川局防汛應變聯繫協調會議暨對外防汛宣導。 |
| | 回應問題正確率 | 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。 | 4月13日辦理「行政中立-公務人員行政中立法與實務」宣導。 4月20日辦理「人權教育-身心障礙者權利(CRPD)」數位學習訓練。 5月4日辦理「人權教育-兒童權利公約與案例分享」教育訓練、 6月20日辦理上半年度消防自衛編組安全講習。 6月23日辦理性別主流化-「傳統性別暴力迷思與正確防暴觀念」數位學習。 8月5日辦理經濟部水利署「與署長有約」南區座談會。 8月20日及21日辦理防汛護水志工教育訓練。 8月30日舉辦111年度第二次資安教育訓練。 12月16日辦理下半年度消防自衛編組安全講習。 |

| | | | | |
|---------------------------------------|--|-----------------|--|--|
| <p>服務友善性(150分) *小計：145</p> | <p>服務設施合宜程度(20分) *得分：20</p> | <p>服務設施合宜程度</p> | <p>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」(如愛心服務鈴、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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> | <p>一、每3個月檢視服務場所內外環境並提供核心設施及綠美化服務環境，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。</p> <p>二、設置會客室及閱覽室供洽公民眾使用。</p> <p>三、門口設置愛心服務鈴。</p> <p>四、於服務台及河川公地放置老花眼鏡供民眾借用。</p> <p>五、於電梯裝置語音播音服務(國語、台語)。</p> <p>六、課室名牌雙語標示、申辦須知與動線標示，無障礙設施及哺乳室之設置；電話總機分別以國、台、客及英文四種語言播放。</p> <p>七、提供各種申辦書表及填寫範例。</p> <p>八、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，24小時不打烊，主動協助民眾申辦、導引服務。</p> <p>九、每3個月實施電話禮貌測試至少1次，編製宣導摺頁置於服務台，供取閱，強化業務</p> |
|---------------------------------------|--|-----------------|--|--|

| | | | | |
|---------------------------------|----------------|--|--|---|
| | | | | 宣導，提昇機關形象。 |
| 服務行為的友善性(20分) *得分： 20 | 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) | | 每3個月進行電話禮貌測試，測試分數皆90分以上。(測量表已掛在網站) |
| 網站使用便利性(50分) *得分： 50 | 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。 | | (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 | 16-20分 網站資訊內容及連結抽測正確件數達14件以上。 11-15分 網站資訊內容及連結抽測正確件數達13件。 1-10分 網站資訊內容及連結抽測正確件數達12件。 | 網站資訊內容及連結抽測正確件數達14件以上。 |
| 服務資訊透明度(60分) *得分： 50 | 資訊公開程度 20 | 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。 | 本局於大門入口處標示各項處理流程： 一、種植植物申請繼續使用案件處理流程。 二、土石採取案件處理流程。 三、中央管河川—植物農作物案件處理流程。 四、申請河川公地種植許可使用案件所需書表及附繳書證一覽表。 五、中央管河川區域使用行為規費收費標準表 |
| | 資料開放程度 20 | 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 | 於機關網頁設置”公告訊息區”，採開放格式或應用程式介面方式對外開放。 有關本局各項重要業務訊息，即時登載本局網頁，提供最新消息，內容完整，強化宣 |

| | | | 用，並應定期檢視及更新資料。 | 導並利民眾查詢。 |
|-------------------------------|---------------------------------------|------------------|---|---|
| | | 查詢案件管道 15 | 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。 | 提供現場及電話查詢。 |
| 服務遞送構面(300分) 275 | | | | |
| 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： 80 | 檢討既有服務措施(10分) *得分： 10 | 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。 | 局務會議局長指示：檢討民眾申請案之程序如係依據水利署規範，如可簡化程序。 |
| | 建置窗口整合服務(10分) *得分： 10 | 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。 | 於本局服務台設置專人服務指引洽公民眾，另申請河川公地租用民眾攜帶戶口名簿及印鑑至本局即可辦理。(之前需先至戶政事務所申請戶口謄本) |
| | 減除申辦案件需檢附之書表謄本(20分) *得分： 20 | 申辦案件免書證免謄本情形 | 1-20分 運用跨機關電子查驗，減少申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類。 | 申請河川公地租用民眾攜帶戶口名簿及印鑑至本局即可辦理。(之前需先至戶政事務所申請戶口謄本) |
| | 提供線上申辦或跨平臺服務情形(60分) *得分： 40 | 線上服務量能 20 | 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。 | 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，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。提供線上服 |

| | | | |
|------------------------------------|--------------------------------------|--|--|
| | | | 務並注意使用者隱私 權保護措施。 |
| | | 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 20 | 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： 100 | 提供客製化服 務情形(50分) *得分： 50 | 1-50分 因應轄區或業務特性，整合服務需 求，提供在地化、客製化服務情形。 | 本局於各里長辦公室 放置河川地申請書供 民眾索取，並由里長 先代為收執民眾申請 案件，本局承辦人不 定時去取件，省去民 眾至本局奔波之苦及 郵資寄送。 1月18日至高雄市六 龜區、 3月4日至屏東縣九如 鄉農會、 3月17日屏東縣萬丹 鄉、 7月6日至高雄市旗山 區、 10月6日至屏東縣新 園鄉及高雄市大樹 區、 11月24日至高雄市大 寮區等地點辦理8場 到鄉受理申請服務案 |
| | 提供主動服務 情形(50分) *得分： 50 | 1-50分 針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通 不便地區民眾，依服務對象需求提 | 一、本局為體恤農民 及避免年長者舟車勞 頓，於各鄉鎮公所受 |

| | | 供到府、到點服務情形。 | 理「為民服務」河川公地種植使用申請相關作業。 二、辦理公聽會、說明會。 |
|---------------------------------|----------------------------------|---|---|
| 服務成長及優化(100分) *小計： 95 | 突破成長(50分) *得分： 45 | 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。 | 本局於各里長辦公室放置河川地申請書供民眾索取，並由里長先代為收執民眾申請案件，本局承辦人不定時去取件，省去民眾至本局奔波之苦及郵資寄送。 |
| | 優質服務(50分) *得分： 50 | 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。 | 一、於本局停車場規劃婦幼停車格及身心障礙專用停車格，提供民眾更便利的洽公環境。 二、為因應疫情，於本局大門前空氣流通處設置桌椅、酒精等及專人提供民眾有關河川公地申請等業務諮詢。 三、設有專人每2小時消毒公共區域電燈開關、門把、樓梯扶手及電梯等，提供民眾安全洽公環境。 |
| 服務量能構面(200分) 190 | | | |
| 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： 95 | 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。 | 局務會議時局長建議同仁可提出工作流程簡化之提議，以達到增進工作效率及便民，並請主管積極關心同仁工作情形，適時提供協助與諮詢。 |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
|--|--|--|--|

| | | | |
|--------|------------------------------------|---|--|
| 服務精進機制 | 深化服務量能 (100分) *得分： 95 | 1-100分 建立內部常態性服務精進運作機制，包括機關內部服務精進機制運作情形、創新服務提案情形等。 | 一各課室每月召開課務會議，檢討及改進工作上之程序及缺失，同仁亦可提出改進之建議。 |
|--------|------------------------------------|---|--|

服務評價構面(200分) 190

| 評核項目 | 評核指標 | 評分參考標準 | |
|---------------------|---|--|---|
| 提高服務滿意度 90 | 辦理服務滿意度調查(50分) *得分： 45 | 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。 | 一、本局全球資訊網辦理服務滿意度線上調查。 二、回覆民眾陳情案件時附滿意度調查表及信封。 |
| | 運用其他機制瞭解民眾對服務的評價(50分) *得分： 45 | 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。 | 召開公聽會、說明會、工作坊、設置為民服務信箱 1、4月21日辦理「東港溪萬巒護岸段改善工程」設計地方說明會 2、6月24日辦理「高屏溪武洛溪排水段整體環境營造工程」友善生態工法建議施工前說明會。 |
| 積極回應民眾意見 100 | 有效及時處理民眾意見、抱怨及陳情(100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 | 一、於本局全球資訊網提供首長信箱、便民服務信箱及廉政專線供民眾陳情管道， |

| | | | |
|---------------------------------|-----------------|--|---|
| | *得分： 100 | 縱處理情形，並針對處理結果進行滿意度調查分析及檢討改善情形。 | 並由專人每天收信處理。 二、函復人民陳情案件時，內附滿意度調查表(附回郵信封)，以了解民眾滿意度，並作為為民服務調整依據。 |
| 開放創新構面(100分) 100 | | | |
| 評核項目 | | 評分參考標準 | |
| 開放參與 (50分) *得分 50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。 | 召開公聽會、說明會、工作坊等活動，聆聽民眾心聲及需求，達到雙方共識。 1、4月21日辦理「東港溪萬巒護岸段改善工程」設計地方說明會 2、6月24日辦理「高屏溪武洛溪排水段整體環境營造工程」友善生態工法建議施工前說明會。 |
| 創新服務 (50分) *得分 50分 | 1-50分 | 就核心業務規劃服務作法時，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。如：在服務遞送構面，可參酌運用資通訊科技、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，以提高服務便捷度、可近性，或優化服務。 | 一、依局務會議局長指示：檢討民眾申請案之程序如係依據水利署規範，可簡化程序。 二、人民申請案可直接於本局全球資訊網線上提出申請，省去文件郵寄費用或親自送件舟車勞頓。 |