經濟部水利署第五河川局 109 年度提升服務效能(本局/自行)考核項目及評分表
(下半年自行考評)

總分（滿分 1000 分）：917　　考核人員：考核成員　　考核日期：109.11

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	實際檢核項目
服務一致及正確性(50 分)＊小計：44	訂定申辦業務標準作業流程(15 分)＊得分：14	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。	確實依水利署訂定之申辦業務標準作業流程辦理，於申請案件到期前以公文通知民眾並檢附申請書件，俾利民眾提出申請。
	服務及時性(15 分)＊得分：11	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。	對於民眾之申請案件均能依循作業規範及為民服務的精神辦理，並在規定的期限內完成。
	服務人員專業度(20 分)＊得分：19	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。	水利署委託天眼衛星科技股份有公司研發「河海區排管理系統」對河川區域內的申請使用案件達到控管流程及時效的成果，並且每年均會辦理教育訓練及至各河川局現場輔導，提升使用人的專業能力。
		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。	本局於河川區域內申請種植使用案到期日前，依據案件分佈的區域排定時間及地點，至當地鄉鎮區公所、村里辦公處或宮廟辦理收件及提供資詢等相關事宜，民眾也都能給予支持與肯定。

服務友善性(150分) ＊小計：143	服務設施合宜程度(20分) ＊得分：20	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。 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。	1. 備有核心設施及一般設施，如愛心服務鈴、無障礙盥洗室、急救箱、輪椅、哺乳室、洽公民眾接待及書報雜誌閱讀區、老花眼鏡、宣導資料、充電服務區、飲水設備、無障礙專用坡道等提供有需求之民眾使用，建立舒適之開放式辦公場所，使洽公民眾能在洽公過程感到舒適。 2. 於入口處設服務台由服務人員引導洽公，並提供方向引導標示及雙語標示服務，於服務台及業務課室張貼河川公地申請流程圖供民眾參考。 3. 辦公室左右兩側規劃身障專屬停車格，週邊有規劃汽車停車格及設置機車停車棚供洽公民眾使用。 4. 因應新冠肺炎疫情，持續量測體溫及提供酒精消毒，使洽公民眾能在洽公過程感到安心。
	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)	注重電話禮貌，不定期進行禮貌測試，每3個月測試1次，測試結果知會各課室，依優缺點進行檢討改進並公布於機關網站。
	網站使用便利性(50分) ＊得分：48	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：	機關網站以使用者為導向設計—響應式網頁，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。

		(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。	資訊內容更新及正確程度達 14 件以上。
服務資訊透明度(60分) ＊得分：55	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。	公開土石標售資訊於本局網頁：於本局網頁招標資訊中公開土石標售相關訊息，俾使廠商均能隨時瞭解相關資訊，作為參與標售之參考。
	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。	建置河川疏濬業務行政透明專區：本局網站首頁超連結專區中連結「河川便利通」網站，可查詢疏濬位置、砂石車可能路線、管制站即時影像、土石販售等資訊。
	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。	成立行政透明推動小組，定期召開行政透明會議：將本局推動行政透明案件相關工程資料、決標公告及照片上傳水利署網站等，並將工程設計階段辦理地方說明會上網公開。

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：84	檢討既有服務措施(10 分) ＊得分：8	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。	於民眾申請案件到期前以公文通知並檢附申請書件，民眾可以郵寄辦理或本局會依民眾需要，另排定時間，至當地辦理收件事宜，部份因年老或不便至排定地點辦理的民眾，本局承辦人則親自至民眾家中辦理，也得到民眾相當大的肯定。
	建置窗口整合服務(10 分) ＊得分：8	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。	於管理課設置全功能窗口櫃台，提供民眾咨詢服務，受理民眾的申請案件，簡化申辦流程，縮短案件處理時程，並提供民眾查詢及申請本局轄管河川區域線圖資的業務。
	減除申辦案件需檢附之書表謄本(20 分) ＊得分：18	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。	配合水利署作業。
	提供線上申辦或跨平臺服務情形(60 分) ＊得分：50	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。	民眾可經由「河海區排申辦業務便民服務網」辦理線上申辦，惟本局種植申請案民眾多為年老長者，線上申辦對其助益有限，本局承辦人員多利用電話或現場服務，增加民眾申辦的便利性。
		跨平臺通用服務	1-20 分 可支援各式載具及不用瀏覽程式，讓民眾可透過各式行動載具閱覽及使用。	配合水利署作業。

		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。	於下鄉服務時加強推廣。
服務可近性(100分) ＊小計：93	提供客製化服務情形(50 分) ＊得分：48	1-50 分 因應地域特性與服務需求，提供在地化、客製化關懷服務情形。		受新冠肺炎影響，全面退還民眾已繳納之 109 年度河川公地種植使用費及規費，本局規劃辦理到鄉服務。
	提供主動服務情形(50 分) ＊得分：45	1-50 分 針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，依服務對象需求提供到府、到點服務情形。		為辦理因受新冠肺炎影響，需退還民眾已繳納 109 年度河川公地種植使用費及規費等事項，本局派員至轄內各公所或活動中心辦理退還現金的服務，無法於表訂時間到現場領取的民眾，本局承辦人員則到府辦理，獲得民眾相當大的讚許。
服務成長及優化(100分) ＊小計：94	突破成長(50 分) ＊得分：48	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。		本年度辦理的退還 109 年河川公地種植使用費及規費乙案，部份民眾未能於原訂時間地點辦理，承辦人員提供到府服務，讓這項業務能於短時間達成百分百的退還率。
	優質服務(50 分) ＊得分：46	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。		為辦理因受新冠肺炎影響，需退還民眾已繳納之 109 年度河川公地種植使用費及規費等事項，本局派員至轄內各公所或活動中心辦理退還現金的服務，無法於表訂時間到現場領取的民眾，本局承辦人員則到府辦理，獲得民眾相當大的讚許。
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：88	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。	1. 民眾申請案所有附件均掃描歸檔，民眾辦理種植申請案時所需檢附的申請書、土地登記簿謄本、所有權人同意書等的份數均改為1份，減省物力。 2. 於河川區域內申請種植使用案到期日前會排定時間及地點，依據案件分佈的區域，至當地鄉鎮區公所、村里辦公處或宮廟辦理收件及提供資詢等相關事宜，並於受理案件時一併審核其附件是否符合，減短申辦案件的整體時程。
服務精進機制	深化服務量能(100分) ＊得分：89	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。	水利署委託天眼衛星科技股份有公司研發「河海區排管理系統」對河川區域內的申請使用案件達到控管流程及時效的成果，並且每年均會辦理教育訓練及至各河川局現場輔導，精進整體的服務效能。

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：48	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。	服務台滿意度調查表：109年起至今，洽公民眾及廠商經由網路點選調查，對本局服務品質都給予正面肯定。

	運用其他機制瞭解民眾對服務的評價(50分) ＊得分：48	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。	經濟部水利署施工規範第01583章工地標誌及告示牌，各工地設置施工告示牌，提供居民對工程影響之反應，及時回饋給機關妥處。
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：94	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。	在本局資訊網「便民服務」項下設置「意見信箱」，及電子郵件信箱、電話、傳真等建言管道，廣納各界革新建言，積極推動行政革新工作。
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：46		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。	為強化政府與民眾溝通管道，透過臉書粉絲專頁與民眾互動，積極協助政策推動，使公共政策更加開放及透明，有效協助業務宣導推廣，展現施政成果、使百姓有感。
創新服務 (50分) ＊得分：46		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，增進經濟發展及就業機會，促進資源有效利用，如連結政府及民間巨量資料，公私協力解決民眾關切問題，或運用人工智慧、物聯網、區塊鏈等數位科技，創新為民服務模式。	工程於設計階段，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。

經濟部水利署第五河川局109年度提升服務效能(本局/自行)考核結果統計表

受考核單位：經濟部水利署第五河川局

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			
			192	277	177	190	92	928	優	109.06
			187	271	177	190	92	917	優	109.11

※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】