

## 經濟部水利署臺北水源特定區管理分署

### 113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113年1月12日經水秘字第11308003060號函訂「113年度提升服務效能執行計畫」。

#### 貳、計畫目標

掌握內外環境轉變及民眾對公共服務需求多元化，導入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」核心精神，積極推動治水、利水、親水及活水、保水等核心政策，以提升本分署為民服務效能，促使民眾在開放政府透明治理下，享有專業、便捷及高效率之服務。

#### 參、實施對象

本分署各科室。

#### 肆、執行構面及策略方法

| 面向     | 執行策略         |                 | 執行方法                                                         | 主(協)辦單位  |
|--------|--------------|-----------------|--------------------------------------------------------------|----------|
| 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 | 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。              | 建管科(各科室) |
|        |              | 2. 提升服務及時性      | 提升民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。                                    | 建管科(各科室) |
|        |              | 3. 提高服務人員專業度    | 強化機關(各 科 室)服務人員(含委外 call center 人員)對涉及服務業務處理流程及相關法規之專業與熟悉程度。 | 建管科(各科室) |

| 面向 | 執行策略      |              | 執行方法                                                                                                                                                                                                                                                                           | 主(協)辦單位      |
|----|-----------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|    | (二) 服務友善性 | 1. 提升服務設施合宜度 | (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。<br>(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，且提供雙語標示服務。<br>(3) 妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。<br>(4) 檢視各項無障礙措施是否妥適安全並定期檢測維護。<br>(5) 定期檢查各類硬體設施(如飲水機、座椅、盥洗室等)，確保設施品質。<br>(6) 提供各種申辦書表及填寫範例。                                                         | 秘書室<br>(各科室) |
|    |           | 2. 提高服務行為友善性 | (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。<br>(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。                                                                                                                                                                                        | 秘書室<br>(各科室) |
|    |           | 3. 提高網站使用便利性 | (1) 機關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。<br>(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。<br>(3) 確保網站內容的正確性及有效連結。<br>(4) 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。<br>(5) 機關網站至少提供主題、施政與服務等3種分類檢索方式。<br>(6) 定期更新機關網頁資訊。<br>(7) 網頁引用他人資料將標明出處並提供連結。<br>(8) 機關網站(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章。 | 企劃科<br>(各科室) |

| 面向     | 執行策略      |                   | 執行方法                                                                                                                                                                                               | 主(協)辦單位          |
|--------|-----------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
|        |           | 4. 提升服務資訊透明度      | (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。<br>(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。<br>(3) 提供現場及電話案件查詢管道，方便民眾查詢案件處理進度。 | 企劃科<br>(各科室)     |
| 二、服務遞送 | (一) 服務便捷性 | 1. 檢討既有服務措施       | 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。                                                                                                                                                                   | 秘書室<br>(各科室)     |
|        |           | 2. 建置窗口整合服務       | (1) 設置全功能窗口櫃台，提供業務諮詢服務。<br>(2) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。<br>(3) 提供走動式服務或客製化服務方式。                                                                                                                            | 秘書室<br>(各科室)     |
|        |           | 3. 減除申辦案件需檢附之書表謄本 | 運用跨機關電子查驗，取代要求民眾檢附各類紙本書表、證件、謄本之佐證資料。                                                                                                                                                               | 建管科<br>(各科室)     |
|        |           | 4. 開辦線上申辦或跨平臺服務   | (1) 提供各類線上服務，如表單下載、申辦及預約等服務。<br>(2) 開發跨平臺通用服務，透過各式行動載具閱覽及使用。<br>(3) 向民眾推廣使用網路申辦案件。<br>(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。<br>(5) 提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。                                         | 企劃科<br>(各科室、秘書室) |
|        | (二) 服務可近性 | 1. 客製化服務          | 因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。                                                                                                                                                               | 各科室<br>(秘書室)     |

| 面向     | 執行策略         |                     | 執行方法                                                                                                          | 主(協)辦單位      |
|--------|--------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|        |              | 2. 主動服務             | 針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到各區公所臨櫃服務。                                                                            | 各科室<br>(秘書室) |
|        | (三) 服務成長及優化  | 1. 突破成長             | 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。                                             | 各科室          |
|        |              | 2. 優質服務             | 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。                                                 | 各科室          |
| 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（各科室）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。                                    | 人事室<br>(各科室) |
|        | (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。                                                                            | 各科室          |
| 四、服務評價 | (一) 提高服務滿意度  | 1. 辦理服務滿意度調查        | (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。<br>(2) 進行滿意度調查。<br>(3) 提出調查設計、抽樣設計、調查結果檢討改善情形等。 | 秘書室<br>(各科室) |
|        |              | 2. 運用其他機制瞭解民眾對服務的評價 | 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。                                                                        | 各科室          |
|        | (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。<br>(2) 提供民眾意見反映後續追蹤處理。<br>(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。                     | 秘書室<br>(各科室) |

| 面向     | 執行策略     | 執行方法                                                                                                        | 主(協)辦單位 |
|--------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 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。              | 各科室     |
|        | (二) 創新服務 | 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。 | 各科室     |

#### 伍、實施步驟

- 一、依據前述執行策略及方法規定，以創新思維、顧客滿意，審酌服務需求及業務特性，研訂113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、113年度提升服務效能執行計畫，訂定後函報水利署備查後據以辦理，並應將計畫公開於機關網站及服務場所。
- 三、本分署研訂113年度執行計畫時應儘可能具體明確，以量化方式呈現，優先開發更有創意的服務作為，發揮機關特色。

#### 陸、考核作業

各科室應自行考核本分署提升服務效能工作辦理情形，並督導改進，水利署得不定期派員實地考核，其作業方式如下：

##### 一、自行考核

- (一) 考核方式: 本分署依為民服務推動小組所擬之執行計畫，配合「政府服務獎評獎實施計畫」評審項目及標

準，於6、10月自行實施考核各1次，相關評核結果需登載於本分署網頁。

- (二)提報考核結果：本分署應於114年1月4日前提報113年度執行績效與成果（附錄1）、彙整報水利署，並登載於本分署網頁。

## 二、上級機關考核

- (一)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。
- (二)考核內容：依水利署所訂考核項目及評分表進行考核（附表1）。
- (三)考核結果：水利署將不定期考核結果(附表2)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或列入績效；並就考核結果改進情形，廣為宣導。

## 二、上級機關考核敘獎：接受水利署考核

- (一)成績達優等，且名列第一名者：主要承辦人員、主管嘉獎2次、其他有功人員嘉獎1次。
- (二)成績達優等，且名列第二、三名者：主要承辦人員嘉獎2次，主管、其他有功人員嘉獎1次。
- (三)考核成績未達優等，而名列前三名者不另敘獎。

## 三、參與「政府服務獎」敘獎原則：

- (一)獲頒「政府服務獎」機關：主要承辦人員記大功1次；首長（主管）、其他有功人員、上級機關輔導有功人員最高記功1次。
- (二)獲頒（獎狀）入圍實地訪查機關：主要承辦人員記功1次；首長（主管）、其他有功人員、上級機關輔導有功人員最高嘉獎2次。
- (三)經部薦送參選惟未入圍機關：主要承辦人員嘉獎2次；首長（主管）、其他有功人員、上級機關輔導有功人員最高嘉獎1次。

(四)同時符合前開各項規定者，以最高額度辦理敘獎，不得重複敘獎。

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。

附表1

經濟部水利署臺北水源特定區管理分署  
113年度提升服務效能考核項目及評分表

編號：

機關名稱：

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)<br>*小計： | 訂定申辦業務標準作業流程(15分)<br>*得分： | 申辦業務標準作業流程訂定情形 | 9-15分<br>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，且持續檢討簡化及標準化，務實解決服務或公共問題。。<br>1-8分<br>已訂定申辦業務標準作業流程。    |
|                       |                           | 申辦案件於處理期限內完成   | 11-15分<br>申辦案件於期限內完成率達90%以上。<br>6-10分<br>申辦案件於期限內完成率達80%以上。<br>1-5分<br>申辦案件於期限內完成率達70%以上。 |
|                       | 服務人員專業度(20分)<br>*得分：      | 提升專業服務能力       | 1-5分<br>視業務與服務對象需求，舉辦相關業務訓練。                                                              |
|                       |                           | 回應問題正確率        | 11-15分<br>服務人員回應問題正確率達90%以上。<br>6-10分<br>服務人員回應問題正確率達80%以上。<br>1-5分<br>服務人員回應問題正確率達70%以上。 |



|                                  |                                    |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>服務友善性<br/>(150分)<br/>*小計：</p> | <p>服務設施合<br/>宜程度(20分)<br/>*得分：</p> | <p>服務設施合<br/>宜程度</p>            | <p>16-20分<br/>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。<br/>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，且提供雙語標示服務，並提供各種申辦書表及填寫範例。</p> <p>11-15分<br/>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<br/>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>服務行為的<br/>友善性(20分)<br/>*得分：</p> | <p>電話禮貌測<br/>試績效</p>            | <p>16-20分<br/>電話禮貌測試結果優良。(測試分數90分以上)</p> <p>11-15分<br/>電話禮貌測試結果良好。(測試分數80分以上)</p> <p>1-10分<br/>電話禮貌測試結果普通。(測試分數70分以上)</p>                                                                                                                                  |
|                                  | <p>網站使用便<br/>利性(50分)<br/>*得分：</p>  | <p>資訊檢索服<br/>務妥適性及<br/>友善程度</p> | <p>1-30分<br/>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。<br/>機關網站資訊提供檢索服務情形及相關作為：<br/>(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。<br/>(2)配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。<br/>(3)網站至少提供主題、施政與服務等3種分類檢索方式。</p>                                     |
|                                  |                                    | <p>資訊內容更<br/>新及正確程<br/>度</p>    | <p>1-20分<br/>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。</p> <p>工 具 載 點<br/><a href="https://ms.wra.gov.tw/df/xfuv6619wqzxdb8wb9kpqsyiol2ox6">https://ms.wra.gov.tw/df/xfuv6619wqzxdb8wb9kpqsyiol2ox6</a></p>             |

|                     | 服務資訊透明度(60分)<br>*得分：        | 資訊公開程度       | 16-20分<br>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。<br>11-15分<br>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。<br>1-10分<br>提供承辦單位及電話。 |
|---------------------|-----------------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     |                             | 資料開放程度       | 1-20分<br>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<br>提供現場、電話或其他方式(如赴各區公所臨櫃受理民眾查詢案件之服務)。<br>11-15分<br>提供現場及電話查詢。<br>1-10分<br>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)<br>*小計： | 檢討既有服務措施(10分)<br>*得分：       | 既有服務措施檢討精進情形 | 1-10分<br>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)<br>*得分：       | 全功能窗口設置情形    | 1-10分<br>設置全功能窗口櫃台，提供業務諮詢服務，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)<br>*得分： | 申辦案件免書證免謄本情形 | 1-20分<br>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。                                                                                                        |
|                     | 提供線上申辦或跨平臺服務情形(60分)         | 線上服務量能       | 1-20分<br>善用資訊科技，針對民眾需求提供線上服務之項目數(如線上申辦及預約等服務)與民眾使用情形。                                                                                             |

|                         |                        |                                                                                     |                                            |
|-------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
|                         | *得分：                   | 跨平臺通用服務                                                                             | 1-20分<br>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。 |
|                         |                        | 線上服務推廣績效                                                                            | 1-20分<br>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<br>(100分)<br>*小計： | 提供客製化服務情形(50分)<br>*得分： | 1-50分<br>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。                                            |                                            |
|                         | 提供主動服務情形(50分)<br>*得分：  | 1-50分<br>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各區公所臨櫃服務情形。                                |                                            |
| 服務成長及優化(100分)<br>*小計：   | 突破成長(50分)<br>*得分：      | 1-50分<br>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。 |                                            |
|                         | 優質服務(50分)<br>*得分：      | 1-50分<br>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)<br>*得分： | 1-100分<br>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)<br>*得分：   | 1-100分<br>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。                               |                                            |
| 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)<br>*得分：         | 26-50分<br>辦理服務滿意度調查，並針對服務滿意度調查進行評分，提出改善(或新增)服務措施且確實執行。<br>1-25分<br>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)<br>*得分：  | 1-50分<br>除滿意度調查外，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。                                                                                                                                                                                                       |
| 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)<br>*得分： | 1-100分<br>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)<br>*得分 |                                | 1-50分<br>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。                                                                                                                                                     |
| 創新服務(50分)<br>*得分 |                                | 1-50分<br>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。<br>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、物聯網等數位科技，創新為民服務模式。 |

附表2

經濟部水利署臺北水源特定區管理分署  
113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<br>核機關 | 編號 | 受 考<br>核 單<br>位 名<br>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】

經濟部水利署臺北水源特定區管理分署

113年度提升服務效能績效總報告

資料截止時間：113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 繕打，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。