

經濟部水利署第十河川局 112 年度提升服務效能 上半年考核項目及自評表

總分（滿分 1,000 分）：887

考核人員：秘書室

考核日期：112.8.29

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	執行方法
服務一致及正確性(50 分) *小計：46	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。	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。
	服務及時性 (15 分) *得分：14	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。	提升民眾申辦案件處理效率，確保於處理時限內完成。
	服務人員專業度(20 分) *得分：18	提升專業服務能力 回應問題正確率	1-5 分 視業務與服務對象需求，舉辦相關業務訓練。 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	強化機關（單位）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。

			70%以上。	
服務友善性 (150分) *小計：139	服務設施合宜 程度(20分) *得分：18	服務設施合 宜程度	<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。</p> <p>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>(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。</p> <p>(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(或多語)標示服務。</p> <p>(3) 妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。</p> <p>(4) 檢視各項無障礙措施是否妥適安全並定期檢測維護。</p> <p>(5) 定期檢查各類硬體設施(如飲水機、公用電話、座椅、盥洗室等)，確保設施品質。</p> <p>(6) 提供各種申辦書表及填寫範例。</p>
	服務行為的友 善性(20分) *得分：18	電話禮貌測 試績效	<p>16-20分 電話禮貌測試結果優良。(測試分數90分以上)</p> <p>11-15分 電話禮貌測試結果良好。(測試分數80分以上)</p> <p>1-10分 電話禮貌測試結果普通。</p>	<p>(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。</p> <p>(2) 注重電話禮貌，不定期進行禮貌測</p>

		(測試分數 70 分以上)	試，每 3 個月至少測試 1 次。
網站使用便利性(50 分) *得分：46	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) 機關（單位）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。 (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。 (3) 確保網站內容的正確性及有效連結。 (4) 機關（單位）資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。 (5) 機關（單位）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。	(6) 定期更新機關（單位）網頁資訊。 (7) 網頁引用他人資料將標明出處並提供連結。 (8) 機關（單位）網站（頁）通過無障礙檢測，並取得認證標章。
服務資訊透明度(60 分)	資訊公開程度	16-20 分 主動於服務場所或機關網站	(1) 資訊公開：以簡明易懂易讀易用之形

*得分：57		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。	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。 (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。
	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。	
	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。	提供多元案件查詢管道：如現場、電話、網路、行動裝置等，方便民眾查詢案件處理進度。

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	執行方法
服務便捷性 (100分) *小計：79	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。	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。

	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。	(1) 設置全功能窗口櫃台，提供諮詢服務。 (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。
	減除申辦案件需檢附之書表謄本(20分) *得分：8	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。	運用跨機關(單位)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。
	提供線上申辦或跨平臺服務情形(60分) *得分：55	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。	(1) 提供各類線上服務，如表單下載、服務申辦、網路繳費、取件通知、及預約等服務。 (2) 開發跨平臺通用服務，透過各式行動載具閱覽及使用。
		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。	(3) 向民眾推廣使用網路申辦案件。
		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。	(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。 (5) 提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。
服務可近性(100分) *小計：90	提供客製化服務情形(50分) *得分：45	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。	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。	

服務成長及優化(100分) *小計：87	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。	針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。
	突破成長(50分) *得分：44	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。	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。
	優質服務(50分) *得分：43	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。	運用自身優勢，採取多元策略，提出符合機關（單位）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	執行方法
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。	聚焦核心業務，運用多元管道蒐集機關（單位）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。
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	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

		務提案情形等。	服務創新精進。
服務評價構面(200分)			
評核項目	評核指標	評分參考標準	執行方法
提高服務滿意度	辦理服務滿意度調查(50分) *得分：44	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。	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。 2. 進行滿意度調查。 3. 提出調查設計、抽樣設計、調查結果、趨勢分析及檢討改善情形等。
	運用其他機制瞭解民眾對服務的評價(50分)*得分：43	1-50分 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。	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。
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：89	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。	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。 2. 提供民眾意見反映後續追蹤處理。 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。
開放創新構面(100分)			
評核項目	評分參考標準		執行方法
開放參與	1-50分		適時運用多元管道導

<p>(50 分) * 得分 47</p>	<p>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。</p>	<p>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。</p>
<p>創新服務 (50 分) * 得分 46</p>	<p>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。</p>	<p>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。</p>