

附表 1

經濟部水利署第一河川局 105 年度提升服務品質自行考核項目及評分表 (上半年自行考評)

編號：01

機關名稱：第一河川局

總分（滿分 1000 分）：

考核人員：林民佳

考核日期：

105.07.03

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	實際檢核項目
機關形象 (170 分)	服務場所便利性 (50 分)	1. 洽公環境適切程度 (25 分)	※ 洽公環境滿意度 (25 分) ： 1-25 分 依民眾對於機關整體洽公環境的滿意度調查結果進行評分，並同時考量調查方法之信度與效度，以及是否定期辦理滿意度趨勢分析，並提出改善服務措施等。	1. 根據民眾滿意度問卷調查結果顯示，本局 1 至 6 月份整體洽公環境滿意度 98% 以上，未來將持續請民眾協助填寫，俾供改進參考。 2. 洽公場所之廁所、垃圾每日至少清潔 2 次，平日機動性維護打掃整體環境清潔。 3. 設置服務台，由專人值勤服務並主動詢問洽公民眾，以給予適切之引導與協助；服務時間及項目以中、英文明確標示，時間為早上 8 時 30 分至下午 5 時 30 分。 4. 每 3 個月定期飲水設備衛生整潔維護。
* 小計 ：158	* 得分： 48	：25		

		2.服務設施合宜程度 (25分) : 23	※ 服務設施合宜程度 (25分) : 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。 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。 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。	1.根據民眾滿意度問卷調查結果顯示，本局 1 至 6 月份機關提供服務設施滿意度 98%以上，未來將持續請民眾協助填寫，俾供改進參考。 2.服務臺旁置有河川公地申請流程圖供民眾參考。 3.核心設施：設有愛心鈴、輪椅、身障盥洗室、哺乳室...等提供有需求之民眾使用。 4.一般設施：服務台設有桌椅、老花眼鏡、書報雜誌急救箱、宣導資料及飲水設備等供民眾使用，其旁並設有會客室供民眾諮商協談；另辦公室週邊及中庭有規劃汽車停車格及設置機車停車棚、盥洗室等供洽公民眾使用。
--	--	--------------------------------------	---	---

服務行為友善性與專業性 (90分) * 得分 : 80	1.服務親和程度 (40分) : 35	※ 洽公服務禮儀滿意度 (20分) : 19 1-20分 依民眾對於洽公服務禮儀的滿意度調查結果進行評分，並同時考量調查方法之信度與效度，以及是否定期辦理滿意度趨勢分析，並提出改善服務措施等。 ※ 電話禮貌測試績效 (20分) : 18 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)	1.根據民眾滿意度問卷調查結果顯示，本局 1 至 6 月份民眾對承辦人員服務態度滿意度達 98%以上，未來將持續請民眾協助填寫俾供改進參考。 2.服務台由專人值勤服務，除主動詢問洽公民眾，給予適切之引導與協助外，亦主動提供茶水予民眾飲用。 3.電話禮貌測試 1-6 月份計 10 次，平均考核結果約為 96 分 (滿分為 100 分)，將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。
	2.服務可勝任程度 (50分) : 45	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。	1.根據民眾滿意度問卷調查結果顯示，本局 1 至 6 月份民眾對承辦人員承辦業務的效率滿意度達 98%以上，未來將持續請民眾協助填寫，俾供改進參考。 2.根據本局內部電話禮貌測試結果顯示，服務人員說話態度普遍溫和有禮，解說所詢具體明確，惟部份課室接聽速度應可再加強。

	服務行銷有效 性 (30 分) * 得分：30	施政宣導有效 程度 (30 分) : 30	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。	1.每日由專人檢閱各大報刊登與本局相關之文章，剪輯陳閱相關課室及局長了解並作相關處理—1 至 6 月共剪輯 98 則。 2.每月定期召開局務會報傳達業務及施政檢討，1 至 6 月共計 6 次。 3.建立與民眾直接溝通機制配合工程進行等業務需求不定期辦理工程施工地方說明會、工程協調會、用地取得相關會議及全民督工宣導會議等。 4.運用媒體宣導本局水利施政並辦理宣導專案計畫： (1)汛期間（5 至 10 月）透過宜蘭在地電台託播水利署製作之防災防汛宣導錄音檔及本局自製之無人載具防災篇以為宣導；總播出檔次正聲宜蘭廣播電台為 620 檔，中廣宜蘭廣播電台為 446 檔。 (2)邀請專家、學者及本局正、副首長等人員，針對轄區流域綜合治理業務狀況及宜蘭地區颱風期間之防汛措施，藉由宜蘭在地電台進行專訪讓民眾能理解與認同本局水利施政業務，以達宣導之目的。 5. 105 年 6 月 15 日假大同鄉公所配合辦理「105 年度中央管河川公地種植使用
--	--	-------------------------------------	---	---

服務流程 (280分) *小計：	服務流程透明度及便捷性 (280分) *得分 245：	1.案件處理流程查詢公開及簡化流程程度 (180分) ：160	※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。 設置全功能單一窗口，提供整合服務;簡化申辦流程，縮短案件處理時間;提供走動式服務或客製化服務方式;減少申辦人檢附各類紙本書表證件、謄本之種類。 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.本局辦公場所、服務臺及網頁均有提供本局各課室業務簡介、電話號碼表及業務處理流程。 2.本局就志工、防汛及水利構造、政風等問題，設置 (1)緊急應變專用電話： 0800-324-031(免付費) (03)931-0659 (2)緊急應變專用傳真機： (03)936-2734 (03)933-1340 (3)河川公地違規使用檢舉專線： 0800-315-897(免付費) (4)政風專線： (03)936-2177 並備妥防汛治水志工紀錄簿，加強協助汛期案件紀錄處理。 3.河川公地申請使用相關案件，承辦單位(管理課)除現場提供各類申請書表供民眾取閱填寫外，並設有專人提供協助登打及繕寫申請資料等服務。 4.本局網頁亦有提供人民陳情信箱，供民眾陳述已見。
----------------------------	--------------------------------------	---------------------------------------	--	--

		※ 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。	1.案件查詢提供現場及電話等查詢管道，河川公地申請業務可於「河川便利通」網站查詢處理進度。 2.受理申請案件後提供收件確認訊息。 3.本局網頁連結「河川便利通」網站，提供河川公地申請各類申請書供先行下載列印使用。
--	--	---	---

	2. 案件處理流程主動回應程度 (100 分) : 85	60-100 分 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息；且有訂定處理案件超過標準作業時間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。	1. 訂定本局處理人民陳情案件要點及內部控管流程供同仁應用，內定有普通案件辦理期限：六日內辦結 速件辦理期限：三日內辦結；最速限辦理期限：一日內辦結；人民陳情案件辦理期限：三十日內辦結 人民申請案件辦理期限：六十日內辦結。 2. 本局受理民眾現場申請案件時，收件時會主動貼上文號條碼、蓋收文日期。 3. 除河川公地申請案件外，因本局無線上案件查詢系統，故民眾針對申請案件可來電詢問承辦人。 4. 針對河川公地種植繼續使用案件，許可使用到期前 3 個月，本局會主動發函通知民眾申請辦理展期使用。 5. 本局受理河川公地使用民眾現場申請案件時，因收件時需先行繳納行政規費 300 元，故會主動轉告申請民眾，為配合「河川管理整合性資訊系統」作業規定，需登錄完畢始可開立繳費單，故行政規費收據將連同會勘公文一併寄達。
--	---	--	--

顧客關係 (150分) *小計 : 140	民眾滿意度 (80分) * 得分 : 75	機關服務滿意度 (80分) : 75	1-80分 依機關服務滿意度調查結果進行評分，並同時考量調查方法之信度與效度，以及是否定期辦理滿意度趨勢分析並提出改善服務措施等。	1.服務台設有洽公民眾服務滿意度調查表，由服務台人員於民眾來局洽辦公務時，央請民眾協助填寫；另亦備妥電腦提供民眾線上填寫使用。 2.根據民眾滿意度問卷調查結果顯示，本局1至6月份民眾對本局整體服務品質滿意度達98%以上，未來將持續請民眾協助填寫俾供改進參考。
	民眾意見處理有效性 (70分) * 得分 : 65	民眾意見回應與改善程度 (70分) : 65	1-70分 依民眾意見處理滿意度調查結果進行評分，並同時考量調查方法之信度與效度，以及是否定期辦理滿意度趨勢分析，並提出改善服務措施等。	1.本局1至6月份為民服務問卷調查表無民眾提出意見，未來將持續請民眾協助填寫，並根據內容改善。 2.民眾建議與陳情案件，均依案件不同請專人限期處理並彙報首長知悉。本局1至6月份陳情案件計6件均予以登記統計並列入管制且已函覆完畢。 3.本局網頁便民服務下置有為民服務問卷調查表及意見電子信箱，供民眾抒發已見，本局亦將據以改進。
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	評分參考標準

資訊提供及檢索服務 (100分) *小計：80	資訊公開適切性與內容有效性 (50分) *得分：35	公開法令、政策、服務資訊程度及內容正確程度 (50分) ：35	※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)：8 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。 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。 ※服務措施及出版品資訊周知度(10分)：7 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。 5-8分 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品。 1-5分 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品。	1.機關網頁設置「政府資訊公開」專區，內容涵括：公聽會、土地徵收計畫書圖、法規及行政規則、組織職掌及聯絡方式、施政計畫、研究報告、業務統計、預算書、決算書、請願處理及訴願決定、公共工程及採購契約、支付或接受之補助款、個資檔案資訊、廣告資料彙整表。 2.主動公開服務措施及機關活動訊息，並設置便民服務專區，提供意見信箱、招標資訊、常見問題、線上申辦、民意調查、承辦課室業務簡介暨電話號碼表...等項目供民眾線上查閱、使用。 3.持續辦理「便民服務」下載專區連結提供各類河川公地土石一般、種植使用管理申請規範。 4.服務臺定期擺放最新文宣品，提高政策有感度，活
---	--	---	--	--

		※資訊內容正確程度（20分）：20 15-20分 網站（頁）資訊內容及連結抽測正確件數達14件以上。 10-15分 網站（頁）資訊內容及連結抽測正確件數達13件。 1-10分 網站（頁）資訊內容及連結抽測正確件數達12件。	動宣傳度。 5.為加強為民服務績效及健全本局網頁資訊之維護制度，網站內容資料由資訊人員及各課室人員定期更新，並由專人每月兩次進行抽檢本局相關資訊，以隨時保持資料之正確性及即時性。 6.網站（頁）資訊內容及連結經抽測結果，正確件數達14件以上。
資訊檢索完整性與便捷性（50分） • 得分：45	資訊檢索服務妥適性及友善程度（50分） ：45	1-50分 機關網站（頁）資訊提供檢索服務情形及相關作為。 機關網站（頁）通過無障礙檢測，並取得認證標章。	1.本局網站設有中英文版本。 2.提供雙語詞彙、關鍵字查詢、網站地圖檢索及調整字型大小，供民眾便捷操作及優良的閱覽視線。 3.本局機關網站首頁標明最新消息及景色風光照片。 4.本局全球資訊網頁內容獲得國家通訊傳播委員會無障礙網路空間 AA 級認證標章。

線上服務及電子參與 (100分) ：80 *小計：	線上服務量能擴展性 (50分) *得分 ：40	1.線上服務提供及使用情形 (50分) ：40	※ 線上服務量能 (30分) : 1-30 分 提供線上服務之項目數及民眾使用情形。 ※ 線上服務推廣績效 (10分) : 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。	1.本局辦理河川管理整合資訊化系統服務，方便民眾經由網路下載申請案件資料填報及作業流程。 2.提供水利法規查詢系統加強便民服務。 3.因電腦使用不普及故民眾電子參與度並不高；本局轄區民眾多使用窗口申辦。 1.本局網頁提供人民陳情信箱，供民眾陳述已見。 2.管理課承辦人員多利用現場會勘測量等機會，對種植申請人宣導、說明公地使用申請相關法令，告知民眾多利用線上服務申請案件，避免舟車往返，達到節能減碳環保愛地球的目地。 3.透過電話、現場受理及宣導說明會的機會告知民眾河川公地使用收費作業，本局與台灣銀行合作增設虛擬帳號，連結全省各大金融機構、農會信用部、郵局、便利商店在繳費期限內，均可受理繳費的相關資訊，如逾期則臺灣銀行宜蘭分行可繼續受理繳費。
--	--	--	--	---

		※ 電子表單簡化績效（10分）： 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。 1-5 分 提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作。	1.本局網頁下載專區提供河川公地申請案件等相關資料，供民眾下載使用。 2.連結水利署網站提供水權資訊網、水文資訊申請網...等線上申請平台供使用。
電子參與多樣性 （50分） • 得分 ：40	電子參與多元程度 （50分） ：40	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，如：意見信箱、交流園地、網路投票、民意調查 Web 2.0 電子參與（如 Facebook、YouTube、Twitter 等社群網絡）服務。 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。 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。	1.本局網頁提供電子信箱，受理民眾陳情、興革意見或施政諮詢，在規定時間內回覆民眾。 2.本局網頁便民服務下設置「民意調查滿意度」問卷調查，民眾可提供本局寶貴意見，俾便本局據以改進。 3.連結水利署防災資訊服務網、水利署災害緊急應變系統、中央氣象局、行政院農業委員會水土保持局土石流防災應變系統...等防災資訊網路平台，提供民眾即時有效的防災資訊進而建立正確的防治觀念與行動。 4.本局網站除可相容於 IE、及 Google Chrome 瀏覽器外，亦提供行動版網頁，方便不同載具瀏覽，增加瀏覽便利性。
創新加值服務構面 （200分）		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。	

評核項目	評核指標	內涵說明	實際檢核項目
------	------	------	--------

提供創新 (意)服務情形 (200分) *小計 : 175	※有價值的創新服務(150分): (1) 跨機關整合: 如主動檢討服務流程, 突破機關或單位間的隔閡, 以跨機關垂直或水平整合等方式, 提供民眾更便捷的服務。 (2) 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。 (3) 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。 (4) 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、行動化服務或增加民眾電子參與途徑等。 (5) 服務評價回饋: 如利用即時評價機制調查民眾接受服務	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。 3. 流程整合: 主要是為解決個案問題所採用的解決方法是否包括流程整合的工具。所謂流程整合工具泛指相關法令規範的檢討修正與合理化; 內、外部流程的檢討修正與簡化等, 流程整合的執行方式包括(1) 跨機關水平整合、(2) 跨機關垂直整合(3) 同機關水平整合等3種執行方式。 4. 資通訊 (ICT) 服務導入: 搭配導入 ICT 服務, 可有效提升整體便民程度, 主要工具及執行方式包括: (1) 運用線上服務系統以網路方式提供民眾網路申辦服務, 包括服務內容說明、申請書表下載、民眾線上申辦或預約服務等方式之服務, 利用資訊網路管道提供民眾或企業便利服務。(2) 運用辦公室自動化系統: 因應業務服務需求, 於機關內部運用行政資訊系統作業, 促使內部資訊快速流通與容	1. 延續清淨家園活動, 維持每週一次辦公場所周遭及鄰近地區清潔工作, 以達美化環境及敦親睦鄰之目的, 有效提升本局正面形象。 2. 將具有殘值之汰換設備(燈管)等可用物品捐贈社會已立案慈善公益團體加強與社會善意往來之管道並有效提升機關正面形象。 3. 成立愛心基金專戶, 由同仁自發性每月持續樂捐小額金錢幫助家扶中心兒童或透過鄰近民權里里長捐贈財物予里內弱勢家庭。 4. 與鄰近民權里社區居民合作, 積極進行辦公室週遭環境綠美化工作。 5. 與五結鄉錦草社區發展協會合作, 同意該協會認養「蘭陽溪五結鄉五結堤防: 錦草堤段北側高灘地」一持續辦理中。 6. 與安農溪總體發展協會合作, 同意該協會認養河濱場地一持續辦理中。 7. 有關河川公地申請使用相關案件, 管理課除現場提供各類申請書表供民眾取閱填寫外, 並設有專人主動提供協助登打及繕寫申請資料、以及河川種植範圍實測圖出圖服務。 8. I-Taiwan 無線網路建制完成。 9. 辦理公地種植使用許可申
--	--	---	--

※延續有價值的創意服務措施及推動標竿學習（30分）	1. 鼓勵所屬機關提出具有標竿學習效益之創新服務。 2. 定期檢討各項創意服務措施並提出改善。 3. 創意服務措施提供其他機關標竿學習。	解各小隊運作情形及處理各分隊執行業務時所需協助情事。 11. 為促進民眾瞭解流域綜合治理計畫有關河川及區域排水之相關辦理內容，建立民眾參與機制，邀集各位專家學者及在地民間團體共同參與「流域綜合治理計畫民眾參與機制」諮詢小組會議。
※落實組織內部創新機制（20分）	1. 組織內部創新機制及運作是機關能否產生源源不絕的創新服務之關鍵所在。 2. 機關應詳細說明內部創新提案機制之建立與運作情形，並確保該機制可常態性持續運作。	12. 規劃本局展示空間，製作流域綜合治理計畫執行成果等宣導照片，除展示成果外，亦兼具美化辦公環境及增進視覺和心靈感官享受之效。 13. 自製無人載具防災篇，配合水利署製作之防災防汛宣導錄音檔，於汛期間委由地方電台託播，以提醒民眾防災重要性及防患於未然之概念。 14. 透過運用地方電台專訪活動，安排邀請專家、學者及本局正、副首長等人員進行宣導本局水利工程業務狀況及宜蘭地區颱風期間之防汛措施，讓民眾能理解與認同本局水利施政業務。
優點、建議改進事項		

附表 2

經濟部水利署第一河川局 105 年度提升服務品質自行考核結果統計表

(上半年自行考評)

受考核單位：經濟部水利署第一河川局

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

編號	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)			
01	158	245	140	80	80	175	878	甲	105.07
