

附表1

經濟部水利署第三河川局

106年度提升服務效能(上半年度/自行)考核項目及評分表

編號：1

秘書古運秀

資產課 沈麗忠

人員羅妙萍

人事室 建中

總分(滿分1000分):

考核人員：考核小組

考核日期：106.06.30

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) *小計：40	訂定申辦業務標準作業流程(15分) *得分：13	申辦業務標準作業流程	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，且持續檢討檢討簡化及標準化。
		訂定情形	1-8分 已訂定申辦業務標準作業流程。
	服務及時性(15分) *得分：12	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。
服務人員專業度(20分) *得分：15	提升專業服務能力3	回應問題正確率12	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70%以上。
		回應問題正確率12	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。
服務友善性(150分) *小計：128	服務設施合宜程度(20分) *得分：18	服務設施合宜程度18	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。
服務行為的友善性(20分) *得分：18	電話禮貌測試績效18	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)	
網站使用便利性(50分) *得分：43	資訊檢索服務妥適性及友善程度25	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。	
	資訊內容更新及正確程度18	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。	
服務資訊透明度(60分) *得分：49	資訊公開程度16	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。	

		資料開放程度15	依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於機關網站比例： 11-20分 主動盤點公開且已公開資訊比例達100%，且於網站設置「主動公開資訊」專區，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。 1-10分 應公開且已公開資訊比例達90%以上，並於網站設置「主動公開資訊」專區。
		查詢案件管道18	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。

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：80	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8	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。
	建置窗口整合服務(10分) *得分：6	全功能窗口設置情形6	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。
	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18	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。
	提供線上申辦或跨平臺服務情形(60分) *得分：48	線上服務量能15	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。 開發跨平臺通用服務，使民眾可透過各式行動載具閱覽及使用。
		線上服務推廣績效15	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。

		電子表單簡化績效18	11-20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。 1-10分 提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作。
服務可近性(100分) *小計：84	提供客製化服務情形(50分) *得分：42	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。	
	提供主動服務情形(50分) *得分：42	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。	
服務成長及優化(100分) *小計：82	突破成長(50分) *得分：40	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。	
	優質服務(50分) *得分：42	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。	
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：85	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。。	
服務精進機制	深化服務量能(100分) *得分：85	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。	
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：43	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。	

	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。
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：85	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。
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35		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。
創新服務 (50分) *得分30		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。

經濟部水利署第三河川局

106 年度提升服務效能(上半年度)考核優缺點紀錄摘要表

受考核機關：本局自行考核

考核日期：106 年 6 月

考核人員：考核小組

優點	建議改進事項
<p>一、辦公室環境適切，並對公共場所之各類硬體設施(如飲水機、老花眼鏡、無障礙設施、哺乳室、盥洗室等)加強檢視維護；另外為維護民眾及同仁飲水衛生，每個月進行飲水設備衛生消毒檢測，以提升優質辦公環境。</p> <p>二、推行走動式的管理及服務，並由本局員工擔任第一線服務台工作，主動協助民眾申辦、導引之走動式服務，平均每週提供約 10 人次之服務，隨時掌握突發狀況及採取應變措施。</p> <p>三、組成「電話禮貌推動小組」，上半年不定期測試共 53 次，透過平時考核及測試，督促同仁重視電話禮貌，全面提升服務品質理念，並將考核結果公布在局內資訊網，讓同仁共同改進。</p> <p>四、定期清理河川公地，協助民眾申請或展期河川公地種植使用，建立常態性到鄉服務便民措施，減輕民眾勞頓奔波之苦。</p> <p>五、藉由辦理宣導活動、教育訓練、記者會、觀摩會及刊登廣告等措施，宣導水資源保育、節水、防汛等相關政策，行銷政府施政作為並提升機關形象。(18 則新聞、2 則平面廣告、3 則廣播)</p> <p>六、對於河川公地種植申請、工程用地徵收查詢、河川圖籍申請等提供強化即來即辦速</p>	<p>一、本局雖積極推展網路申辦相關業務，然一般民眾接受使用度仍然偏低，其原因，申請人多為年長者。對於推廣網路服務、促進網路溝通仍有努力空間。</p> <p>二、有關河川種植申請案件因尚無法線上繳費，致申辦案件仍無法採線上方式作業。</p> <p>三、加強創新服務之規劃與作為。</p>

效服務，有效縮短民眾等候時間。

- 五、辦理為民服務、人民陳情、首長信箱等案件滿意度調查，並檢討分析不滿意情形，以改善服務措施，增進服務效能。
- 六、建置首長信箱、民眾意見信箱、檢舉貪瀆信箱、水情查報專線、河川違法使用檢舉專線等，提供民眾意見反映、申訴、報案之管道，使為民服務更貼近民心。
- 七、每日檢閱各大報紙相關報導，陳報首長並會知相關課室瞭解輿情，並作適當處理及回應。
- 八、辦理用地說明會、公聽會及工程說明會，藉以宣導施政措施，民眾瞭解各項工程之預期效益與徵收作業程序。
- 九、委託台灣銀行各地分行、鄉鎮農會及 24 小時便利商店代收河川公地用費，接受民眾繳納。

附表2

經濟部水利署第三河川局
106年度提升服務效能(上半年度/自行)考核結果統計表

受考核單位：各課室

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 (1000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			
三河局	1	各課室	168	246	170	171	65	820	甲	106.06.30