

經濟部水利署第五河川局106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「經濟部提昇服務效能實施計畫」。
- 二、經濟部水利署106年4月26日經水秘字第10653089731號函頒水利署「106年度提昇服務效能實施計畫」。
- 三、經濟部水利署106年5月15日經水秘字第10653105000號函准予備查。

貳、計畫目標

為提昇政府服務效能，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，以提升經濟部水利署第五河川(以下簡稱本局)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

本局各課室暨所屬同仁

肆、執行構面及策略方法

面向	執行策略		執行方法
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。
		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。
		3. 提高服務人員專業度	強化機關(單位)服務人員(含公文系統委外 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，定期舉辦專業教育訓練，提昇服務效能與品質。

面向	執行策略		執行方法
	(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(服務台後設置簡便洽談所及查詢電腦資訊設備；另闢一獨立會客室供洽公及來訪民眾使用)。 (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。 (3) 妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。 (4) 檢視各項無障礙措施是否妥適安全並定期半年檢測維護 1 次。 (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。 (6) 努力爭取上級機關經費補助，預計 107 年度設置電梯，以利行動不便民眾至 2 樓工務課、3 樓管理課洽公使用之無障礙設施。 (7) 提供各種申辦書表及填寫範例。
		2. 提高服務行為友善性	(1) 辦理服務人員在職訓練，導入志工服務，重視服務人員的禮貌態度及服務品質，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。 (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。

面向	執行策略		執行方法
		3. 提高網站使用 便利性	(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。 (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。
		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。 (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。 (3)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。
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。
		2. 建置窗口整合 服務	(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。
		2. 減除申辦案件 需檢附之書表 謄本	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。

面向	執行策略		執行方法
		3. 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、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。 (3) 向民眾推廣使用網路申辦案件。 (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。
	(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。
		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，提供到府、到點服務。
	(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（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。
		2. 優質服務	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。
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（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。
	(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。
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。 (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。
		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。

面向	執行策略		執行方法
	(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。 (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。
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（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。
	(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。

伍、實施步驟

- 一、主辦課室每年依據前述執行策略及具體推動作法規定，以創新思維、顧客滿意，審酌服務需求及業務特性，研訂次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、本局所定之年度提升服務效能執行計畫，訂定後函報水利署核備後確實執行，並將計畫公開於機關網站及服務場所。
- 三、各課室會商研訂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

- 一、考核方式：由本局考核小組依所擬之執行計畫，就評核項目及標準，於上、下半年度自行實施考核各1次。
- 二、考核結果：將不定期考核結果簽會各課室，相關評核結果公佈於本局網頁。
- 三、提報考核結果：於106年12月31日前將提報106年度執行績效與成果（附錄2）報署。

柒、獎勵方式

各課室得依業務需求，自行考核，本局考核小組每半年就考核項目評分，合計年度總評分後，就考核結果送人事單位辦理獎懲；並就考核結果改進情形，廣為宣導。

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。

經濟部水利署第五河川局106年度提升政府服務效能考核暨電話禮貌推動計劃
一、「提升服務效能考核暨電話禮貌推動小組」106年度考核成員編組及工作
項目如下：

***提昇服務效能及電話禮貌評分表，請評分後於106年7月28日前送回秘書室。**

編組成員	課室職稱	姓 名	職 掌 工 作 項 目	106年度 電話禮貌 測試課室
召 集 人	副 局 長	周建森	綜理提升服務效能推動事宜	
執行秘書	秘 書	孔祥嘉	督導提升服務效能工作有關服務友善及專業相關事宜	
組 員	秘 書 室	王秀萍	辦理提升服務效能工作等各項業務	
組 員	秘 書 室	劉漢文	評核提升服務效能工作項目： (一) 基礎服務；電話禮貌測量	管理課
組 員	人 事 室	吳佳娜	評核提升服務效能工作項目： (二) 服務遞送；電話禮貌測量	工務課
組 員	主 計 室	黃姿華	評核提升服務效能工作項目： (三) 服務量能；電話禮貌測量	規劃課
組 員	資 產 課	徐福燦	評核提升服務效能工作項目： (四) 服務評價；電話禮貌測量	秘書室
組 員	管 理 課	柳景仲	評核提升服務效能工作項目： (五) 開放創新；電話禮貌測量	主計室
組 員	規 劃 課	翁宜萱	評核提升服務效能工作項目:電話禮貌測量	資產課
組 員	工 務 課	張嘉玲	評核提升服務效能工作項目:電話禮貌測量	人事室
組 員	秘 書 室	王小梅	協助辦理提升服務效能工作等各項業務	

二、「提升服務效能考核暨電話禮貌推動小組」考核項目計6大項：

- 1.基礎服務
- 2.服務遞送
- 3.服務量能
- 4.服務評價
- 5.開放創新
- 6.電話禮貌推動

附表1

經濟部水利署第五河川局106年度提升服務效能(本局/自行)考核項目及 評分表

編號：106.01-07

機關名稱：經濟部水利署第五河川局

總分（滿分1000分）：

考核人員：考核小組成員

考核日期：106.7.

一、基礎服務構面(200分)		評分：	考核人員：考核小組成員
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： 31	訂定申辦業務 標準作業流程 (15分) *得分：12	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，且持續檢討檢討簡化及標準化。 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：6	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：13	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。
		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。
服務友善 性(150分) *小計： 111	服務設施合宜 程度(20分) *得分：18	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。
服務行為的友善性(20分) *得分：17	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)	
網站使用便利性(50分) *得分：31	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。	
	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。	
服務資訊透明度(60分) *得分：45	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。
	資料開放程度		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		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。

二、服務遞送構面(300分)

評分：219

考核人員：考核小組成員

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： 69	檢討既有服務措施(10分) *得分：7	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。
	建置窗口整合服務(10分) *得分：7	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。
	減除申辦案件需檢附之書表謄本(20分) *得分：15	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。
	提供線上申辦或跨平臺服務情形(60分) *得分：40	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。 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	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	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：80	提供客製化服務情形(50分) *得分：40	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：40	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：70	突破成長(50分) *得分：30	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：40	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。	
三：服務量能構面(200分)			評分：160 考核人員：考核小組成員
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：80	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：80	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。	
四、服務評價構面(200分)			評分：190 考核人員：考核小組成員
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。
	運用其他機制瞭解民眾對服務的評價(50分) *得分：47	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：95	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。
五、開放創新構面(100分) 評分：78 考核人員：考核小組成員		
評核項目		評分參考標準
開放參與(50分) *得分：40	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：38	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。	

經濟部水利署第五河川局106年度第1次(1-7月)提昇服務效能考核優缺點紀錄摘要表：

優點	建議改進事項
1.設置獨立會客室，給予訪客輕鬆、愉快洽談空間。 2.建立各課室服務窗口，提供服務便捷性。	1.建議增加招募志工，日日有志工參與服務宣導，增進機關與訪客親和力，以提升服務效能。 2.建議啟發民眾多運用網路申辦業務，例如每年針對網路申辦案件成功民眾寄送宣導品。

經濟部水利署第五河川局106年度提升服務效能(本局/自行)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			
五局	0107	秘書室	200	219	160	190	78	847	甲	106.7
五局	0812	秘書室								

※ 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】

經濟部水利署第五河川局電話禮貌推動小組平時考核評分成績表

106 年第 1 季(1-3 月)

總平均分：90 分

考核人員：考核小組成員

考核日期：106.03.

受測課室 (含服務台)	受測時間	個別 評分	總得 分	優點	待改進事項
服務台總機 規劃課 198 (分機)	106.04.11 11:10 106.04.11 11:10	43 47	90		
服務台總機 管理課 309 (分機)	106.03.27 11:40 106.03.27 11:40	43 54	97		
服務台總機 工務課 227 (分機)	106.04.12 09:40 106.04.12 09:40	33 49	82		
服務台總機 人事室 133 (分機)	106.03.27 01:42 106.03.27 11:37	42 51	93		
服務台總機 主計室 126 (分機)	106.03.31 10:00 106.03.3 10:00	38 52	90	1.客氣，熱忱。 2. 客氣，熱忱，態度佳。	
服務台總機\ 秘書室 112 (分機)	106.03.30 :10:00 106.03.30 10:00	39 50	89	簡單清楚	
服務台總機 資產課 160 (分機)	106.03.29. 03:29 105.03.29 03:29	35 54	89		
總平均 分數			90		

經濟部水利署第五河川局電話禮貌推動小組平時考核評分成績表

106 年第 2 季(4-7 月)

總平均分：93 分

考核人員：考核小組成員

考核日期：106.07.

受測課室 (含服務台)	受測時間	個別 評分	總得 分	優點	待改進事項
服務台總機 規劃課 189 (分機)	106.07.12 10:00 106.07.12 10:00	43 49	92		
服務台總機 管理課 309 (分機)	106.07.18 11:30 106.07.18 11.35	44 49	93		
服務台總機 工務課 282 (分機)	106.07.12 10:30 106.07.12 10:30	43 51	94	接聽術速度快.有報分機 語氣和緩.有耐心	應確認電話是否有人就轉接 無
服務台總機 人事室 133 (分機)	106.07.12 15:22 106.07.12 15:30	44 52	96		
服務台總機 主計室 126 (分機)	106.07.24 14:30 106.07.24 14:40	42 48	90	1.應答口氣謙和，態度 尚佳好。 2.解說明確，具體答 覆。	
服務台總機\ 秘書室 173 (分機)	106.08.10 :09:00 106.08.10 09:00	41 52	93	簡單清楚	
服務台總機 資產課 160 (分機)	106.09.08 09:40 106.09.08 09:40	44 48	92	總機人員快速接聽 快速接聽	未告知轉接號碼 疑義未完整處理
總平均 分數			93		

經濟部水利署第五河川局106年度提升服務效能績效總報告

資料截止時間：106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、豐富服務資訊，促進網路溝通

五、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。