

經濟部水利署第六河川局 101 年度期初提升服務品質考核項目及評分表

編號：101-1

機關名稱：經濟部水利署第六河川局

總分（滿分 1000 分）：935 分 考核人員：陳沛琳 考核日期：101 年 3 月 15 日

構 面 (600 分)	1 便 民 標 準 服 務	便民標準服務著眼於塑造專業、親切、高效率的服務形象， 提供便捷服務，確保流程透明，建立民眾與政府和諧關係	
評核項目	評核指標	次評核指標	實際檢核項目
機關形象 (170 分) * 小計：155	服務場所便利性 (50 分) * 得分：45	1. 洽公環境適切程度 (25 分):23 2. 服務設施合宜程度 (25 分):22	1.1 機關洽公環境滿意度 2.1 機關服務設施妥適完備
	服務行為友善性與專業性 (90 分) * 得分：85	1. 服務親和程度 (40 分) :40 2. 服務可勝任程度 (50 分):45	1.1 洽公服務禮儀滿意度 1.2 電話禮貌測試績效 2.1 服務人員問題回應正確率
	服務行銷有效性 (30 分) * 得分：25	施政宣導有效程度 (30 分):25	促進民眾瞭解施政及服務內容績效
服務流程 (280 分) * 小計：265	服務流程便捷性 (180 分) * 得分：168	1. 單一窗口服務全功能程度 (60 分):58 2. 申辦案件時間縮短程度 (60 分):55 3. 申辦案件檢附書證謄本減量程度 (60 分):55	1.1 單一窗口服務全功能比例 2.1 縮短申辦案件等候或處理時間比例 3.1 申辦人檢附書證謄本便利度
	服務流程透明度 (100 分) * 得分：97	1. 案件處理流程查詢公開程度 (60 分):57 2. 案件處理流程主動回應程度 (40 分):40	1.1 提供案件承辦資訊種類 1.2 提供案件查詢管道種類 2.1 提供案件主動通知及確認功能
顧客關係 (150 分) * 小計：140	民眾滿意度 (70 分) * 得分：65	機關服務滿意 (70 分) :65	1.1 服務滿意度趨勢分析及檢討 1.2 服務滿意度成長率
	民眾意見處理有效性 (80 分) * 得分：75	民眾意見回應與改善程度 (80 分):75	1.1 設有民眾意見處理機制 1.2 民眾意見處理滿意度成長率

構面 2 (250 分)	資訊流通服務	資訊流通服務著眼於確保民眾知的權利與資訊使用權，促使政府資訊透明化，豐富資訊內容，提供友善網路服務，促進網路溝通	
評核項目	評核指標	次評核指標	
資訊提供及檢 索服務 (130 分)	資訊公開適切性 (40 分) * 得分：40	公開法令、政策及服務 資訊程度 (40 分) :40	1.1 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 1.2 服務措施及出版品資訊周知度
* 小計：130	資訊內容有效性 (50 分) * 得分：50	資訊服務正確程度 (50 分) :50	1.1 資訊內容正確度 1.2 資訊連結正確度
	資訊檢索完整性與便 捷性 (40 分) * 得分：40	分類檢索服務友善程 度 (40 分) :40	1.1 資訊標示配合電子化政府入口 網提供分類檢索比例 1.2 檢索服務便捷度
線上服務及電 子參與 (120 分)	線上服務量能擴展性 (80 分) * 得分：70	1.線上服務項目擴增程 度 (50 分) :45 2.使用線上服務案件擴 增程度 (30 分) :25	1.1 線上服務項目成長率 1.2 線上服務推廣績效 2.1 民眾使用線上服務案件數成長 率 2.2 電子表單簡化績效
* 小計：110	電子參與多樣性 (40 分) * 得分：40	電子參與多元程度 (40 分) :40	電子參與程度及回應機制
構面 3 (150 分)	創新加值服務	創意服務著眼服務產出之目的與結果，如以較少的成本得到更好的服務品質，或藉由服務體現社會正義或公共價值等	
評核項目	評核指標		
提供創新 (意) 服務情形 (150 分)	有價值的創意服務 (100 分) :85		
	服務措施延續性 (30 分) :30		
* 小計：135	服務措施執行方法效能性 (20 分) :20		