

經濟部水利署第四河川局
107 年度提升服務效能執行計畫

經濟部水利署第四河川局
107 年 3 月

經濟部水利署第四河川局 107 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「經濟部提升

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 號函訂「經濟部水利署 106 年度提升服務效能執行計畫」。

貳、計畫目標

為提升本局為民服務品質，導入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」核心精神，持續深化服務績效，積極推動治水、利水、親水及活水、保水核心政策，整合服務資源，達成簡政便民目標，使民眾享有專業及高效率之服務。

參、實施對象

本局各課室。

肆、執行策略及方法

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。

(二) 服務友善性	1. 提升服務設施合宜度	<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>
	2. 提高服務行為友善性	<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，不定期進行禮貌測試，每3個月至少測試1次。</p>
	3. 提高網站使用便利性	<p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 確保網站內容的正確性及有效連結。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(6) 定期更新機關(單位)網頁資訊。</p> <p>(7) 網頁引用他人資料將標明出處並提供連結。</p> <p>(8) 機關(單位)網站(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章。</p>

		4. 提升服務資訊透明度	<p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>
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	<p>(1)設置全功能窗口櫃台，提供諮詢服務。</p> <p>(2)簡化申辦流程，縮短案件處理時間。</p> <p>(3)提供走動式服務或客製化服務方式。</p>
		3. 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。
		4. 開辦線上申辦或跨平臺服務	<p>(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。</p> <p>(2)開發跨平臺通用服務，透過各式行動載具閱覽及使用。</p> <p>(3)向民眾推廣使用網路申辦案件。</p> <p>(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。</p> <p>(5)提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。</p>
	(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。
	(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、本局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。確實執行並檢討實施成效，以躍升為民服務品質。
- 二、本局依訂定之「107年度提升服務效能執行計畫」具體作法，函報水利署備查並將計畫公開於機關網站。
- 三、本局訂之「107年度提升服務效能執行計畫」應盡可能具體明確，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

各實施對象應依業務需求，自行考核提升服務品質工作辦理情形，並督導改進，本局為民服務考核小組(召集人由本局秘書擔任)得不定期派員實地考核，其作業方式如下：

一、自行考核

1. 考核方式：本局為民服務考核小組依所擬之執行計畫，配合「政府服務獎評獎實施計畫」評核項目及標準，於上、下半年度自行實施考核各1次，相關評核結果需登載於機關網頁。

2. 提報考核結果：107年1月3日前將提報106年度執行績效與成果提報水利署，並登載於機關網頁。

二、水利署考核

1. 考核方式：由水利署秘書室會同相關單位派員進行實地抽查，該抽查以不定期及不預先通知方式為之。
2. 考核內容：依「政府服務獎評獎實施計畫」所訂評核項目及標準進行考核。
3. 考核結果：水利署將不定期考核結果函知受考核對象，並公布於水利署網頁。

柒、獎勵方式

- 一、自行考核：各實施對象得依業務需求，就自行考核結果辦理獎懲；並就考核結果改進情形，廣為宣導。
- 二、水利署考核：各所屬機關考核成績達優等，且名列第一者，機關首長嘉獎二次，其他有功人員由各機關自行敘獎；考核成績達優等，且名列第二、三者，機關首長嘉獎一次，其他有功人員由各機關自行敘獎；考核成績未達優等而名列前三名者不另敘獎。
- 三、參與「政府服務獎」敘獎原則：
 - (一) 獲頒「政府服務獎」機關：主要承辦人員記大功1次；首長（主管）、其他有功人員、上級機關輔導有功人員最高記功1次。
 - (二) 獲頒（獎狀）入圍實地訪查機關：主要承辦人員記功1次；首長（主管）、其他有功人員、上級機關輔導有功人員最高嘉獎2次。
 - (三) 經部薦送參選惟未入圍機關：主要承辦人員嘉獎2次；首長（主管）、其他有功人員、上級機關輔導有功人員最高嘉獎1次。
 - (四) 本署輔導有功人員嘉獎1次。
 - (五) 同時符合前開各項規定者，以最高額度辦理敘獎，不得重複敘獎。

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。

附表 1

經濟部水利署第四河川局 106 年度提升服務效能自行考核項目及評分表

編號：

機關名稱：

總分（滿分 1000 分）：

考核人員：

考核日期：

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：	訂定申辦業務標準作業流程 (15 分) *得分：	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：	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：	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 70% 以上。
服務友善性(150 分) *小計：	服務設施合宜程度(20 分) *得分：	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

		<p>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>
服務行為的友善性(20分) *得分：	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。（測試分數 70 分以上）</p>
網站使用便利性(50分) *得分：	資訊檢索服務妥適性及友善程度	<p>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。</p> <p>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。</p>
	資訊內容更新及正確程度	<p>16-20 分 網站資訊內容及連結抽測正確件數達 14 件以上。</p> <p>11-15 分 網站資訊內容及連結抽測正確件數達 13 件。</p> <p>1-10 分 網站資訊內容及連結抽測正確件數達 12 件。</p>

服務資訊透明度(60分) *得分：	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。

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：	檢討既有服務措施(10分) *得分：	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：	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：	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：	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：	提供客製化服 務情形(50分) *得分：	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：	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：	突破成長(50 分) *得分：	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：	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：	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：	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：	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：	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：	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	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	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	

<p>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>

附表 2

經濟部水利署第四河川局 106 年度提升服務效能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			

※ 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】

(機關名稱) 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。