

經濟部水利署第五河川局 108 年度提升服務效能(本局/自行)考核項目及評分表 (上半年自行考評)

編號：108-1

機關名稱：經濟部水利署第五河川局

總分（滿分 1000 分）：873

考核人員：考核成員

考核日期：

108.6.13

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：42	訂定申辦業務標準作業流程(15 分) *得分：10	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：14	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：18	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：138	服務設施合宜程度(20 分) *得分：19	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:12	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:49	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:58	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	1-20 分 從民眾應用面思考，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，並應定期檢視及更新資料。
	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：84	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	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：8	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：18	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：50	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。

		跨平臺通用服務	1-20 分 可支援各式載具及不用瀏覽程式，讓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。
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：78	突破成長(50分) *得分：38	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。	
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：88	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：89	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：49	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：49	1-50分 除滿意度調查外，針對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：98	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：39	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：39	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 108 年度提升服務效能(本局/自行)考核結果統計表
(上半年自行考評)

受考核單位：第五河川局

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

實施考 核機關	編號	受 考 核 單 位 名 稱	考核項目及成績（1,000 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			
			180	242	177	196	78	873	甲	108.6

※ 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 108 年度提升服務效能績效總報告

資料截止時間：108 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。