

			(1)
			(1)
			(1)

			(1)
			(1)
			(1)

			(1)
			(1)

附表 1

第七河川局

108 年度提升服務效能(本局/自行)考核項目及評分表

編號： 1

機關名稱：本局各課室

總分（滿分 1000 分）：900

考核人員：林庭安

考核日期：108 年 08 月 05

日

<b>基礎服務構面(200 分) 180</b>				
評核項目	評核指標	次評核指標	評分參考標準	說明

<p>服務一致及正確性(50分) *小計：<b>50</b></p>	<p>訂定申辦業務標準作業流程(15分) *得分：<b>15</b></p>	<p>申辦業務標準作業流程訂定情形</p>	<p>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，且持續檢討簡化及標準化。 1-8分 已訂定申辦業務標準作業流程。</p>	<p>一、本局訂有申辦業務標準作業流程並主動告知申請人處理程序： (一)種植植物申請繼續使用案件處理流程。 (二)土石採取案件處理流程。 (三)中央管河川—植物農作物案件處理流程。 (四)申請河川公地種植許可使用案件所需書表及附繳書證一覽表。 (五)中央管河川區域使用行為規費收費標準表。 二、持續檢討簡化及標準化:申請河川公地租用民眾攜帶戶口名簿及印鑑至本室即可辦理。(之前需先至戶政事務所申請戶口謄本)</p>
--	--	-----------------------	---	---

	服務及時性 (15分) *得分： <b>15</b>	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。	108年1月至9月人 民申請案逾期限辦理 案件數為0
	服務人員專業 度(20分) *得分： <b>20</b>	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。	108年1月~8月共辦 理8場教育訓練。
		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： <b>130</b>	服務設施合宜 程度(20分) *得分： <b>20</b>	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， 且有必要的說明與 管理，定期檢查與 充實，確保設施品質	一、每3個月檢視服 務場所內外環境並提 供核心設施及綠美化 服務環境，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。 二、設置會客室及閱 覽室供洽公民眾使用。 三、門口設置愛心服 務鈴。

		<p>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。</p> <p>11-15 分</p> <p>提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的說明與管理，並定期檢查與充實，確保設施品質。</p> <p>1-10 分</p> <p>提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的說明與管理，確保設施品質。</p>	<p>四、於服務台及河川公地放置老花眼鏡供民眾借用。</p> <p>五、於電梯裝置語音播音服務（國語、台語）。</p> <p>六、課室名牌雙語標示、申辦須知與動線標示，無障礙設施及哺乳室之設置；電話總機分別以國、台、客及英文四種語言播放。</p> <p>七、提供各種申辦書表及填寫範例。</p> <p>八、走動式管理與服務：規劃並選派適當人員擔任第一線服務工作，每日設置專人輪值與服務，24 小時不打烊，主動協助民眾申辦、導引服務。</p> <p>九、每 3 個月實施電話禮貌測試至少 1 次，編製宣導摺頁置於服務台，供民眾取閱，強化業務宣導，提昇機關形象。</p>
--	--	---	---

<p>服務行為的友善性(20分) *得分：<b>20</b></p>	<p>電話禮貌測試績效</p>	<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>	<p>每3個月進行電話禮貌測試，測試分數皆90分以上。(測量表已掛在網站)</p>
--	-----------------	---	---

<p>網站使用便利性(50分) *得分：<b>45</b></p>	<p>資訊檢索服務妥適性及友善程度</p>	<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。 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>	<p>(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>
	<p>資訊內容更新及正確程度</p>	<p>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。</p>	<p>網站資訊內容及連結抽測正確件數達14件以上。</p>



服務資訊透明度(60分) *得分：45	資訊公開程度 20	<p>16-20分</p> <p>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。</p> <p>11-15分</p> <p>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。</p> <p>1-10分</p> <p>提供承辦單位及電話。</p>	<p>本局於大門入口處標示各項處理流程：</p> <p>一、種植植物申請繼續使用案件處理流程。</p> <p>二、土石採取案件處理流程。</p> <p>三、中央管河川—植物農作物案件處理流程。</p> <p>四、申請河川公地種植許可使用案件所需書表及附繳書證一覽表。</p> <p>五、中央管河川區域使用行為規費收費標準表</p>
	資料開放程度 10	<p>1-20分</p> <p>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。</p>	<p>於機關網頁設置”公告訊息區”，採開放格式或應用程式介面方式對外開放。</p> <p>有關本局各項重要業務訊息，即時登載本局網頁，提供最新消息，內容完整，強化宣導並利民眾查詢。</p>
	查詢案件管道 15	<p>16-20分</p> <p>提供現場、電話、網路或其他方式(如行動裝置)。</p> <p>11-15分</p> <p>提供現場及電話查</p>	<p>提供現場及電話查詢。</p>

			詢。 1-10分 提供現場查詢。	
<b>服務遞送構面(300分) 270</b>				
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： <b>80</b>	檢討既有服務措施(10分) *得分： <b>10</b>	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。	局務會議局長指示：檢討民眾申請案之程序如係依據水利署規範，如可簡化程序。
	建置窗口整合服務(10分) *得分： <b>10</b>	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	於本局服務台設置專人服務指引洽公民眾，另申請河川公地租用民眾攜帶戶口名簿及印鑑至本室即可辦理。(之前需先至戶政事務所申請戶口謄本)
	減除申辦案件需檢附之書表謄本(20分) *得分： <b>20</b>	申辦案件免書證免謄本情形 <b>20</b>	1-20分 運用跨機關電子查驗減少申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類。	申請河川公地租用民眾攜帶戶口名簿及印鑑至本室即可辦理。(之前需先至戶政事務所申請戶口謄本)
	提供線上申辦或跨平臺服務情形(60分) *得分： <b>40</b>	線上服務量能 <b>20</b>	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。	提供各類線上服務，如表單下載、服務申辦及水文資料服務網等服務，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。提供線上服務並注意使用者隱私權保護措施。

		跨平臺通用服務	1-20分 可支援各式載具及不同瀏覽程式，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 <b>20</b>	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。	設置線上滿意度調查
服務可近性(100分) *小計： <b>100</b>	提供客製化服務情形(50分) *得分： <b>50</b>	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		本局為體恤農民及避免年長者舟車勞頓，預訂於108年7月25日假里港鄉公所之圖書館，受理「為民服務」河川公地種植使用申請相關作業
	提供主動服務情形(50分) *得分： <b>50</b>	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。		一、本局為體恤農民及避免年長者舟車勞頓，預訂於108年7月25日假新園鄉公所，受理「為民服務」河川公地種植使用申請相關作業。 二、辦理公聽會、說明會。

服務成長及優化(100分) *小計：90	突破成長(50分) *得分：45	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。	一、因本局辦理申請河川公地種植民眾人數頗多，本局預計於今年重新整建廁所，以提供更優質洽公環境。 二、本局於各里長辦公室放置河川地申請書供民眾索取，並由里長先代為收執民眾申請案件，本局承辦人不定時去取件，省去民眾至本局奔波之苦及郵資寄送。
	優質服務(50分) *得分：45	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。	於本局停車場新規劃婦幼停車格，提供民眾更便利的洽公環境。
<b>服務量能構面(200分) 190</b>			
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：95	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。	局務會議時局長建議同仁可提出工作流程簡化之提議，以達到增進工作效率及便民。

服務精進機制	深化服務量能 (100分) *得分： <b>95</b>	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。	一各課室每月召開課務會議，檢討及改進工作上之程序及缺失，同仁亦可提出改進之建議。 二、本局於108年5月9日辦理母親節慶祝活動時，局長與同仁面對面溝通，同仁藉此機會提出工作上的建議與意見。
<b>服務評價構面(200分) 170</b>			
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： <b>45</b>	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。	一、辦理「申辦河川公地種植使用滿意度調查」並進行分析提出改善。 二、本局全球資訊網辦理服務滿意度線上調查。 三、回覆民眾陳情案件時附滿意度調查表及信封。
	運用其他機制瞭解民眾對服務的評價(50分) *得分： <b>45</b>	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。	<b>召開公聽會、說明會、工作坊、設置為民服務信箱</b>
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： <b>80</b>	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	函復人民陳情案件時，內附滿意度調查表(附回郵信封)，以了解民眾滿意度，並作為為民服務調整依據。

		滿意度調查分析及檢討改善情形。	
<b>開放創新構面(100分) 90</b>			
<b>評核項目</b>		<b>評分參考標準</b>	
開放參與 (50分) *得分 <b>45分</b>	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。	召開公聽會、說明會、工作坊等活動，聆聽民眾心聲及需求，達到雙方共識。
創新服務 (50分) *得分 <b>45</b>	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。	一、依局務會議局長指示：檢討民眾申請案之程序如係依據水利署規範，可簡化程序。 二、人民申請案可直接於本局全球資訊網線上提出申請，省去文件郵寄費用或親自送件舟車勞頓。

附表 2

**經濟部水利署第七河川局  
108 年度提升服務效能(本局/自行)考核結果統計表**

受考核單位：本局各課室

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 (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			
七河局	1	各 課 室	180	270	190	170	90	900	優	108 年 8 月

※ 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】

經濟部水利署第七河川局 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。