

經濟部水利署第一河川局
101 年度提升服務品質執行計畫

經濟部水利署第一河川
局

經濟部水利署第一河川局 101 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒之「政府服務創新精進方案」。
- 二、經濟部 101 年 2 月 13 日經研字第 10104502140 號函修正「經濟部提升服務品質實施計畫」。
- 三、經濟部水利署 101 年 2 月 20 日經水秘字第 10153025771 號函訂「經濟部水利署 101 年度提升服務品質執行計畫」。

貳、計畫目標：

為全民提供民生、產業、農業與環境用水等之利水工作，負起保護人民生命財產不受水害及保障舒適生活之治水工作，並積極推動親水、活水及保水之重責大任，擴大本局服務視野，持續深化服務績效，全面提升為民服務品質，塑造優質服務文化，建立服務型政府組織，達成簡政便民目標。

參、實施對象：本局各課室。

肆、執行策略及具體推動作法：

面向	執行策略	具體推動作法
一、優質便民服務	(一)營造機關為民服務專業、親切之良好形象	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提升洽公環境之適切性及服務設施合宜性 (1)每 2 個月辦理辦公室作環保（含垃圾分類、資源回收、綠美化、環境清潔、節省能源）評比競賽，並加強檢視洽公場所之各類硬體設施（如飲水機、老花眼鏡、無障礙設施、盥洗室等），提供舒適、明亮、整潔、具特色之洽公場所，以及每 3 個月飲水設備衛生整潔維護。 (2)提供各種申辦書表及填寫範例。
	2. 提高服務行為友善性與專業性	<ol style="list-style-type: none"> (1)服務台設置專人服務，並配戴識別證及置放桌識職別牌，由早上 8 點至下午 5 點主動協助民眾申辦各項業務及導引服務。 (2)實施電話禮貌測試每 2 個月 1 次。 (3)辦理強化員工服務、業務相關及一般管理訓練等至少 10 次。

		3. 確保服務行銷之有效性	(1)每日提供新聞稿陳閱首長檢閱或辦理業務宣導至少5次。 (2)主動與服務對象進行面對面宣導溝通，如舉辦工程施工、規劃、用地取得等說明會至少10次。 (3)運用社會資源或與企業、團體、社區等結合，進行施政宣導至少1次。
	(二)推動便捷、透明之服務流程，提供高效率之服務	提供案件處理情形流程透明度	(1)提供承辦單位及人員電話、E-MAIL等訊息。 (2)提供申辦案件電話、現場查詢等管道。 (3)將服務案件標準處理流程公布於機關網頁及服務場所。 (4)機關受理案件後提供申請人收件確認訊息，且超過標準作業時間將主動告知申請人。
	(三)重視顧客關係，提升民眾滿意度	1. 提高民眾滿意度	(1)由服務台服務人員持續辦理為民服務滿意度問卷調查。 (2)多元管道蒐集民眾意見，建置民眾意見收集管道，如首長信箱、意見信箱、檢舉貪瀆信箱、水情查報專線、河川違法使用檢舉專線等。
		2. 有效且及時處理民眾之意見	(1)每日檢閱各大報紙(剪輯相關報導)，陳報首長瞭解輿情，並作適當處理。 (2)提供民眾意見反應後續追蹤處理。 (3)對於民眾興革建議及陳情案件，每月彙陳機關(單位)首長(主管)至少1次。
二、資訊流通服務	(一)強化資訊提供與檢索服務，確保民眾知的權利與資訊使用權	1. 檢視資訊公開之適切性	(1)依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於機關網頁。 (2)設置「為民服務」、「相關資訊」等專區，公開本局服務措施、為民服務白皮書、機關活動等訊息。
		2. 檢討資訊內容之有效性	(1)定期更新網頁內容並提供正確之相關連結。 (2)尊重著作權，如引用他人資料將標明出處。
		3. 提升資訊檢索之完整性與便捷性	(1)機關資訊標示配合電子化政府入口網MyEGov提供分類檢索服務。 (2)機關網站至少提供主題、施政與服務等3種分類檢索方式。 (3)提供進階檢索功能，如關鍵字、全文檢索等搜尋服務。

	(二) 推廣網路申辦及電子參與，提供友善網路服務，促進網路溝通	1. 擴展網路申辦量能	(1)提供申辦案件(如土石採取、種植案件、一般構造物等)之表單下載、水文資料服務網、水權網路申辦服務、GIS圖層資料申請等服務。 (2)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。 (3)提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。
		2. 增加電子參與之多樣性	於機關網頁提供意見信箱、申辦案件等途徑，增加民眾之電子參與。
三、創新 加值服務	建構有價值的創意服務提升服務產出之效率與效能	1. 提出有價值的創意服務	1. 對外服務面向： (1)服務流程便捷：加強申辦資訊及流程完整公開。 (2)服務項目改造： a. 強化主動服務：於重要時點主動提供民眾所需資訊。 b. 服務地點延伸：如突破現場、臨櫃辦理之限制，採取異地申辦/取件，電話、傳真辦理/取件等作法。 c. 邀請團體、學者、專家及相關人士，共同參與政策措施及服務事項之規劃研(修)訂，年度內至少1次。 d. 具有殘值之舊設備(如辦公傢俱及飲水機等)等，統一於簽准報廢後再行捐贈社會已立案慈善公益團體，以達到物盡其用不浪費資源、加強與社會善意往來之管道並有效提升機關正面形象。 (3)服務方法創新：強化線上服務提供，推動線上服務申辦、網路繳款服務等。 (4)服務評價回饋：利用即時評價機制調查民眾接受服務意見，並回饋至業務流程改善。 2. 內部管理面向：推動行政流程簡化、公文全程電子化，強化內部管控，提升行政效能與服務品質。
		2. 延續有價值的創意服務措施	(1)將創意服務措施納入機關標準服務並設立標準作業流程。 (2)定期檢討各項創意服務措施並提出改善。
		3. 注重服務措施執行方法的效能性	(1)檢討施行績效，結合社會及民間力量，擴大民眾參與公共服務事務之執行，除藉以宣導服務效能外，並精進服務品質。

伍、實施步驟：

各單位應依據本執行計畫確實配合辦理為民服務工作，以提升服務品質，促使為民服務更具深度及廣度，並將不定期考核結果(附表2)函知受考核對象，並公布於本局網頁。

陸、考核作業：

一、平時查核：依據本局所擬定之執行計畫，實施每年四次之不定期考核。

二、年度查核：於年度終了前辦理總評，並於102年1月底前將101年度執行績效與成果函報水利署備查。

柒、獎勵方式：

將不定期考核結果，通知本局各課室參考改進，並檢視推動事項執行績效之良窳，依行政程序專案簽報獎懲。

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

經濟部水利署第一河川局提升服務品質自行考核項目及評分表

編號：

機關名稱：經濟部水利署第一河川局

總分(滿分 1000 分)：分 考核人員： 考核日期： 年 月 日

優質便民服務構面 (600 分)		優質便民服務著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、 高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。	
評核項目	評核指標	次評核指標	評分參考標準
機關形象 (170 分) *小計：	服務場所便 利性 (50 分) * 得分：	1. 洽公環境適 切程度 (25 分)	<p>※洽公環境滿意度 (25 分)：</p> <p>20 - 25 分 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達 85% 以上。</p> <p>15 - 20 分 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達 75% 以上。</p> <p>1 - 15 分 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達 65% 以上。</p> <p>※若考核時，機關 100 年度尚未辦理民眾滿意度調查，則改由考核人員進行實地抽查。洽公環境大致符合前項評分重點計 12 - 25 分，洽公環境有待改進計 1 - 12 分。</p>
		2. 服務設施合 宜程度 (25 分)	<p>※服務設施合宜程度 (25 分)：</p> <p>20-25 分 除提供「核心設施」外，另備有「一般設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，確保設施品質。</p> <p>15-20 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>1-15 分 提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，確保設施品質。</p>

服務行為友善性與專業性 (90分) * 得分：	1. 服務親和程度 (40分)	1.1 洽公服務禮儀滿意度 (20分)： 15-20分 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 80% 以上。 10 - 15分 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 75% 以上。 1 - 15分 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 65% 以上。 ※若考核時，機關100年度尚未辦理民眾滿意度調查，則改由考核人員進行實地抽查。服務禮儀大致符合前項評分重點計 11 - 20 分，服務禮儀有待改進計 1 - 10 分。 1.2 電話禮貌測試績效 (20分)： 15-20分 機關電話禮貌測試結果優良。(測試分數 90 分以上) 10-15分 機關電話禮貌測試結果良好。(測試分數 80 分以上) 1-10分 機關電話禮貌測試結果普通。(測試分數 70 分以上) ※由考核人員參考「政府服務品質」電話禮貌測試量表於實地考核前進行電話禮貌抽查。
	2. 服務可勝任程度 (50分)	45-50分 服務人員回應問題正確率達 90% 以上。 40-45分 服務人員回應問題正確率達 85% 以上。 35-40分 服務人員回應問題正確率達 80% 以上。 30-35分 服務人員回應問題正確率達 75% 以上。 1-30分 服務人員回應問題正確率達 70% 以上。

	服務行銷有效性 (30分) * 得分：	施政宣導有效程度 (30分)	1-30分 透過施政宣導提升民眾對於機關施政及服務的認知與回應情形。
服務流程 (280分) * 小計：	服務流程透明度 (280分) * 得分：	1. 案件處理流程查詢公開程度 (180分)	1.1 提供案件承辦資訊種類 (120分)： 80-120分 提供承辦單位 (科、課、組或其他) 及電話，且於服務場所及機關網站 (頁) 公布標準處理流程，並主動告知申請人處理程序。 40-80分 提供承辦單位 (科、課、組或其他) 及電話，且於服務場所及機關網站 (頁) 公布標準處理流程。 1-40分 提供承辦單位 (科、課、組或其他) 及電話。
			1.2 提供案件查詢管道種類 (60分)： 40-60分 提供現場、電話、網路及其他方式 (如 PDA 等)。 20-40分 提供現場、電話及網路查詢。 1-20分 提供現場查詢。
			2. 案件處理流程主動回應程度 (100分) 60-100分 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息；且訂有處理案件超過標準作業時間時主動告知申請人之機制。 1-60分 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息。
顧客關係 (150分) * 小計：	民眾滿意度 (80分) * 得分：	機關服務滿意度 (80分)	1-80分 機關服務滿意度調查結果如達 80% 以上，可得基本分 50 分，並依調查方法之信度及效度，酌予增減分；另如有提供服務滿意度成長率數據，以及定期辦理服務滿意度趨勢分析，並提出改善服務措施，且有執行績效者，可再予加分。

	民眾意見處理有效性 (70分) * 得分：	民眾意見回應與改善程度 (70分)	1-70分 民眾意見處理滿意度調查結果如達60%以上，可得基本分45分，並依調查方法之信度及效度，酌予增減分；另如有提供民眾意見處理滿意度成長率數據，以及設有民眾意見處理機制者，可再予加分。
資訊流通服務構面 (200分)		資訊流通服務著眼於確保政府資訊公開，資訊內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通。	
評核項目	評核指標	次評核指標	評分參考標準
資訊提供及檢索服務 (100分) * 小計：	資訊公開適切性與內容有效性 (50分) * 得分：	公開法令、政策、服務資訊程度及內容正確程度 (50分)	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(20分)： 10-20分 應公開且已公開資訊比例達100%以上，並於網站(頁)設置「主動公開資訊」專區。 1-10分 應公開且已公開資訊比例達90%以上，並於網站(頁)設置「主動公開資訊」專區。
			1.2 服務措施及出版品資訊周知度(10分)： 8-10分 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品，另其他重要資訊1種以上。 5-8分 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品。 1-5分 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品。
			1.3 資訊內容正確程度(20分)： 15-20分 網站(頁)資訊內容及連結抽測正確件數達14件以上。 10-15分 網站(頁)資訊內容及連結抽測正確件數達13件。 1-10分 網站(頁)資訊內容及連結抽測正確件數達12件。

	資訊檢索完整性與便捷性 (50分) * 得分：	資訊檢索服務妥適性及友善程度 (50分)	1-50分 機關網站(頁)資訊提供檢索服務情形及相關作為。
線上服務及電子參與 (100分) * 小計：	線上服務量能擴展性 (50分) * 得分：	1. 線上服務提供及使用情形 (50分)	1.1 線上服務量能 (30分)： 1-30分 提供線上服務之項目數及民眾使用情形。
			1.2 線上服務推廣績效 (10分)： 1-10分 透過推廣行銷活動提升民眾對於線上服務的認知與回應情形。
			1.3 電子表單簡化績效 (10分)： 5-10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。 1-5分 提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作。

	電子參與多樣性 (50分) * 得分：	電子參與多元程度 (50分)	40-50分 除民眾意見反映及討論區外，另提供電子參與方式2種以上，且有互動機制及實際回應。 30-40分 除民眾意見反映及討論區外，另提供電子參與方式1種，且有互動機制及實際回應。 1-30分 提供民眾意見反映及討論區，且有互動機制及實際回應。
創新增值服務構面 (200分)		創新增值服務，著眼於鼓勵機關能不斷改善現有服務傳送方式，讓民眾更直接感受到服務品質的提高，以及重視民眾角度思考的服務規劃。	
評核項目	評核指標	內涵說明	評分注意事項

<p>提供創新(意)服務情形(200分) *小計:</p>	<p>※有價值的創新服務(130分):</p> <ol style="list-style-type: none"> 對外服務面向: <ol style="list-style-type: none"> 服務流程便捷:如加強申辦資訊及流程完整公開,且逐一檢討申辦項目表單,進行簡化及標準化等作法。 服務項目改造:如落實「一處受理、全程服務」單一窗口的設置;強化主動服務,如於重要時點主動提供民眾所需資訊、免書證免謄本等服務;申辦服務運用民間多元服務通路,擴大政府服務據點等便捷服務。 服務方法創新:強化線上服務提供,如推動線上服務申辦、網路繳付款服務或增加民眾電子參與途徑等方法。 服務評價回饋:如利用即時評價機制調查民眾接受服務意見,並回饋至業務流程改善。 內部管理面向:從機關內部、機關與機關間、機關與民眾間的管理,檢討效能不彰因素並擬定改造作為,例如推動行政流程簡化、公文全程電子化,強化內部控管,提升行政效能與服務品質。 其他創新服務樣態。 	<ol style="list-style-type: none"> 所謂「創新」的概念可以是「無中生有」,即突破性、首創性的服務作為;或「有中生新」,即轉換性、改良性的服務作為。 服務創新最終的目的在於簡政便民,包括創新措施替民眾節省了哪些程序、多少時間、金錢或是其他成本;民眾因此獲得哪些生活便利性。 	<ol style="list-style-type: none"> 機關提出的創意服務,應完成規劃並已具體執行所提出之創新增值服務不以1項為限。 提出有價值的創意服務之文書格式可視需要參考附錄1。 創新增值服務措施如有網站(頁)或資料庫者應提供網址;如有特殊服務設施或服務地點者請提供服務所在位址供查核。 本項由考核人員進行實地檢測,必要時得請承辦單位提供資料,並會同相關人員共同評核。
	<p>※服務措施延續性及標竿學習推動效益(40分)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 創新服務措施是否成為機關標準服務並有標準作業流程。 創新服務措施是否持續檢討改善。 創新服務措施提供作為其他機關標竿學習效益與擴散效果。 	

<p>※服務措施執行方法效能性 (30分)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 外部效益 2. 內部效益 3. 成本合理性 	<p>實現創新服務可能需要增加相關的經費，也許是行政成本，或是開發網路系統等資本設備費用，因此，考量的因素包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益的程度是否與所需成本相當。 2. 如果不符合成本效益，但在考量社會公平正義的價值下，政府有責任提供該項服務，也可以作為服務策略選擇的例外原則。
<p>優點、建議改進事項</p>	

附表 2

經濟部水利署第一河川局 101 年度提升服務品質

自行考核結果統計表

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

實考機	施核關	受核位稱	考單名	考 核 項 目 成 績(1000 分)						總 分	等 第	考 核 年 月
				一、機關形象 (170 分)	二、服務流程 (280 分)	三、顧客關係 (150 分)	四、資訊提供 及檢索服務 (100 分)	五、線上服務 及電子參與 (100 分)	六、提供創新 (意)服務 情形(200 分)			

考核結果處理情形：須改進事項通知各相關單位加強改進；將考核結果張貼本局網站為民服務項下公告週知。

壹、專案總說明

一、個案背景與問題描述

二、採用解決方法

三、實際效益。

貳、創新服務實際績效

參、創新服務解決手法

肆、附件

經濟部水利署第一河川局 101 年度提升服務品質績效總報告

資料截止時間：101 年 12 月 31 日

壹、執行績效：

- 一、提升服務品質，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