

經濟部水利署第二河川局
102 年度提升服務品質執行計畫

經濟部水利署第二河川局
102 年 1 月

經濟部水利署第二河川局 102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「政府服務創新精進方案」。
- 二、經濟部 102 年 1 月 14 日經研字第 10204500360 號函修正「經濟部提升服務品質實施計畫」。
- 三、經濟部水利署 102 年 1 月 22 日經水秘字第 10253011050 號函訂「經濟部水利署 102 年度提升服務品質執行計畫」。

貳、計畫目標

為落實本局為民服務工作，配合河川流域整體計畫，保護河川生態、塑造親水空間、維護水域景觀、營造水岸風貌，並融入地方民意需求、尊重學者專家意見，以建立優質服務環境、達成親切便民之服務目標。

參、實施對象

本局規劃課、工務課、管理課、資產課、秘書室，人事室、會計室、政風室。

肆、執行策略及方法

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	1. 提升洽公環境之適切性及服務設施合宜性 (1) 每 3 個月檢視並維護服務場所內外環境規劃，提供舒適、明亮、整潔、具特色之洽公場所(包括櫃台高度、服務項目標示、服務人員(姓名及代理人)標示、雙語服務標示、申辦須知與動線、等候設施、無障礙設施、停車空間及宣導資料等)，以及各類硬體設施(如飲水機、公用電話、座椅、盥洗室等)、飲水設備衛生整潔維護情形及綠美化服務環境之檢查至少 1 次。 (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	(1)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，並排定主管輪值表，主動協助民眾申辦導引服務。 (2)實施電話禮貌測試至少2次。 (3)辦理強化員工服務業務相關訓練至少1次。
		3. 確保服務行銷之有效性	(1)妥善規劃並辦理業務宣導活動，利用媒體宣導(如發布新聞稿、召開記者會或廣告)至少2次。 (2)業務調整或新增時，徵求服務對象之建議，服務工作主動走向服務對象進行面對面溝通至少10次(如舉辦用地說明會或公聽會等) (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	1. 提升服務流程便捷性	(1)提供整合服務。 (2)簡化申辦流程，縮短案件處理時間。 (3)提供走動式服務或客製化服務方式。 (4)減少申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類。	
	2. 提供案件處理情形流程透明度	(1)提供承辦單位及電話等訊息。 (2)提供案件處理查詢管道(含電話、現場查詢) (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)辦理民眾意見調查(包括滿意度調查)至少1次。 (2)多元管道蒐集民眾意見，並予整理、歸納及分析至少1次。	
	2. 有效且及時處理民眾之意見	(1)訂定民眾意見反應(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。 (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)於機關網頁設置主動公開資訊專區。 (3)於機關網頁公開服務措施、機關文宣品(如宣導手冊、為民服務白皮書)及出版品、常見問答集(FAQ)、機關活動等訊息。
		2. 檢討資訊內容之有效性	(1)機關網頁提供即時正確之資訊內容與連結。 (2)定期更新機關網頁資訊。 (3)網頁用他人資料將標明出處並提供連結。 (4)機關網路(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章。
		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。 (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	(1)於機關網頁提供電子參與(如：意見信箱、民意調查等)途徑，且設有互動機制及實際回應。 (2)於機關網頁提供電子參與，如：意見信箱、交流園地、民意調查、Web 2.0 電子參與(提供經濟部如 Facebook、YouTube、Twitter 等社群網絡連結)服務。

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)跨機關整合：如主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，以跨機關垂直或水平整合等方式，提供民眾更便捷的服務。 (2)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。 (3)服務項目改造： a. 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等。 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。 (4)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、行動化服務或增加民眾電子參與途徑等。 (5)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。 (6)其他創新服務樣態。
		2. 延續有價值的 創意服務措施 及標準學 習推動	(1)將創意服務措施納為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)考量推動跨機關（或民間）合作服務。 (4)創意服務措施提供其他機關標準學習。
		3. 注重服務 措施執行 方法的效 能性	(1)定期檢視各項創意服務措施執行時是否符合成本效益，並依檢視結果改善執行方法。 (2)部分執行方法雖不符合成本效益，但若有益於社會公平正義的實現，仍鼓勵所屬機關存續提供。
		4. 落實組織內 部創新機制	訂定組織內部創新提案機制之建立與運作，並確保該機制可常態性持續運作。

伍、實施步驟

一、請各課室依據102年度提升服務品質執行計畫，確實辦理。

- 二、102年度提升服務品質執行計畫，於報署後公開於機關網頁，請各課室確實執行。

陸、考核作業

- 一、自行考核：由本局秘書室針對計畫內容依「102年度提升服務品質自行考核項目及評分表」(附表1、2)自行實施考核，於6月、12月各進行考核1次，並將考核結果於103年1月4日前將102年度執行績效與成果(附錄2)報署，並登載於機關網頁。
- 二、年度考核：配合 鈞署辦理考核作業。
 1. 考核方式：由 鈞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： 鈞署依「政府服務品質獎評獎實施計畫」所訂評核項目及標準進行考核(附表1)。
 3. 考核結果： 鈞署將不定期考核結果(附表2)函知 受考核對象，並公布於 鈞署網頁。

柒、獎勵方式

- 一、針對前項考核結果，將周知本局各課室參考改進，並公布於本局網頁。
 - 二、各單位應就各執行事項主動提出興革意見，並全力落實執行，以達成全面提升服務品質願景。
 - 三、經 鈞署考核成績達優等，且名列第一名者，局長嘉獎二次，其他有功人員由本局參酌敘獎額度自行敘獎；考核成績達優等，且名列第二、三名者，局長嘉獎一次，其他有功人員由本局參酌敘獎額度自行敘獎；考核成績未達優等，而名列前三名者不另敘獎
- 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。