

附表 1

### 經濟部水利署第二河川局 103 年度提升服務品質自行考核項目及評分表

編號： 機關名稱：經濟部水利署第二河川局

總分（滿分 1000 分）： 考核人員：黃芊陵

考核日期：

103.06.30

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	實際檢核項目
機關形象 (170 分) * 小計： 158	服務場所便利性 (50 分) * 得分：47	1. 洽公環境適切程度 (25 分) =23	※洽公環境滿意度 (25 分) 1-25 分 依民眾對於機關整體洽公環境的滿意度調查結果進行評分，並同時考量調查方法之信度與效度，以及是否定期辦理滿意度趨勢分析，並提出改善服務措施等。	1. 本局 1 至 6 月份整體環境洽公滿意度 93%，未來將持續請民眾協助填寫。 2. 洽公場所之廁所、垃圾每日清潔 2 次，整體環境清潔最少一個月 1 次。 3. 服務臺每天 2 班，由課室主管、職員及替代役穿著背心輪值，並佩帶識別證，服務時間為早上 8 時至下午 6 時，午休亦持續服務。 4. 停車場規劃停車格供民眾使用，稍嫌不足，有待改進。 5. 服務臺旁置有樓面配置圖。

	<p>2.服務設施合宜程度 (25分) =24</p>	<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>	<p>1. 本局 1 至 6 月份機關提供服務設施滿意度 97.5%，未來將持續請民眾協助填寫。</p> <p>2. 服務臺旁置有河川公地申請流程圖、表及範例供民眾參考。</p> <p>3. 核心設施包括：身障盥洗室、哺乳室...等。</p> <p>4. 一般設施包括：服務臺、宣導資料、無線上網、老花眼鏡及盥洗室...等。</p>
<p>服務行為友善性與專業性 (90分) * 得分：86</p>	<p>1.服務親和程度 (40分) =38</p>	<p>※ 洽公服務禮儀滿意度 (20分) :</p> <p>1-20分 依民眾對於洽公服務禮儀的滿意度調查結果進行評分，並同時考量調查方法之信度與效度，以及是否定期辦理滿意度趨勢分析，並提出改善服務措施等。</p> <p>※ 電話禮貌測試績效 (20分) :</p> <p>15-20分 機關電話禮貌測試結果優良 (測試分數 90 分以上)</p> <p>10-15分 機關電話禮貌測試結果良好 (測試分數 80 分以上)</p> <p>1-10分 機關電話禮貌測試結果普通 (測試分數 70 分以上)</p>	<p>1. 本局 1 至 6 月份民眾洽公服務禮儀態度滿意度 98%未來將持續請民眾協助填寫。</p> <p>2. 服務臺採走動式管理，由課室主管、職員及替代役穿著背心輪值，引導民眾洽公。</p> <p>3. 本局內部設有每月電話禮貌測試，並公佈於本局便民服務-考核結果下，平均考核結果多為 90 分以上。</p>

		2.服務可勝任程度 (50分) =48	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。	1. 本局1至6月份服務人員回應問題正確率100%，未來將持續請民眾協助填寫。 2. 本局內部每月電話禮貌測試結果顯示，服務人員說話態度溫和和禮，若不熟業務，會轉接承辦單位回應。
	服務行銷有效性 (30分) * 得分：25	施政宣導有效程度 (30分) =25	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。	1. 本局1至6月份宣導資料有效度86%，未來將持續請民眾協助填寫並加強宣導。 2. 各大報紙刊登與本局相關之文章，剪輯陳閱相關課室及局長，1至6月共4則。 3. 定期召開局務會報，1至6月共計6次。
服務流程 (280分) * 小計：240	服務流程透明度 (280分) * 得分：240	1.案件處理流程查詢公開程度 (180分) =160	※ 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. 本局辦公場所、服務臺及網頁均有提供案件承辦單位電話、免付費電話及業務處理流程。 2. 本局網頁亦有提供人民陳情信箱，供民眾陳述已見。 3. 提供現場、電話案件查詢。

			<p>※ 提供案件查詢管道種類 (60分)：</p> <p>40-60分 提供現場、電話、網路及其他方式 (如 PDA 等)。</p> <p>20-40分 提供現場、電話及網路查詢。</p> <p>1-20分 提供現場查詢。</p>	
		<p>2. 案件處理流程主動回應程度 (100分) =80</p>	<p>60-100分 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息；且有訂定處理案件超過標準作業時間主動告知申請人之機制。</p> <p>1-60分 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息。</p>	<p>1. 訂定本局處理人民陳情案件要點及內部控管流程供同仁應用，內定有一般案件處理期限日歷天 30 天，電子郵件工作天 5 天。</p> <p>2. 本局受理民眾現場申請案件時，收件時會主動貼上文號條碼、蓋收文日期及辦理期限。</p> <p>3. 因本局線上無案件調查系統故民眾針對申請案件可來電詢問承辦人。</p>
顧客關係 (150分) * 小計： 131	民眾滿意度 (80分) * 得分：66	機關服務滿意度 (80分) =66	<p>1-80分 依機關服務滿意度調查結果進行評分，並同時考量調查方法之信度與效度，以及是否定期辦理滿意度趨勢分析並提出改善服務措施等。</p>	<p>1. 本局 1 至 6 月份為機關服務滿意度 88%，未來將持續請民眾協助填寫。</p>

	民眾意見處理有效性 (70分) * 得分：65	民眾意見回應與改善程度 (70分) =65	1-70分 依民眾意見處理滿意度調查結果進行評分，並同時考量調查方法之信度與效度，以及是否定期辦理滿意度趨勢分析，並提出改善服務措施等。	1. 本局1至6月份為民服務問卷調查表無民眾提出意見，未來將持續請民眾協助填寫並根據內容改善。 2. 本局民眾陳情及河川公地案件處理皆有調查表供民眾反應意見，並於年度終了後製作統計表呈核，供同仁據以改進。 3. 本局網頁便民服務下置有為民服務問卷調查表，供民眾抒發已見，本局亦將據以改進。
<b>資訊流通服務構面</b> (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	實際檢核項目
資訊提供及檢索服務 (100分)  * 小計： 90	資訊公開適切性與內容有效性 (50分) * 得分：45	公開法令、政策、服務資訊程度及內容正確程度 (50分)	※ 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。	依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於網頁，並設有便民服務-行政資訊公開閱覽及政府資訊公開專區。

			<p>※ 服務措施及出版品資訊周知度（10分）：</p> <p>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。</p> <p>5-8分 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品。</p> <p>1-5分 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品。</p>	<p>1. 本局網頁設有水情資訊、機關宣導、全民督工、便民服務等大項，供民眾線上查閱。</p> <p>2. 遇鈞署及本局舉辦活動時，將訊息公佈於本局網頁。</p> <p>3. 服務臺定期擺放最新文宣品提高政策有感度，活動宣傳度。</p>
			<p>※ 資訊內容正確程度（20分）：</p> <p>15-20分 網站（頁）資訊內容及連結抽測正確件數達14件以上。</p> <p>10-15分 網站（頁）資訊內容及連結抽測正確件數達13件。</p> <p>1-10分 網站（頁）資訊內容及連結抽測正確件數達12件。</p>	<p>1. 本局網頁由網頁維護人員定期更新。</p> <p>2. 網站（頁）資訊內容及連結抽測正確件數達14件以上。</p>
	<p>資訊檢索完整性與便捷性（50分）</p> <p>• 得分：45</p>	<p>資訊檢索服務妥適性及友善程度（50分）</p>	<p>1-50分 機關網站（頁）資訊提供檢索服務情形及相關作為。</p>	<p>1. 本局網站設有中英文版本。</p> <p>2. 提供雙語詞彙、關鍵字查詢網站地圖檢索及調整字型大小，供民眾便捷操作及優良的閱覽視線。</p>
<p>線上服務及電子參與（100分）</p> <p>* 小計：81</p>	<p>線上服務量能擴展性（50分）</p> <p>• 得分：45</p>	<p>1. 線上服務提供及使用情形（50分）</p>	<p>※ 線上服務量能（30分）：</p> <p>1-30分 提供線上服務之項目數及民眾使用情形。</p> <p>※ 線上服務推廣績效（10分）：</p> <p>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。</p>	<p>1. 本局網頁設有下載專區，供民眾下載申請資料、為民服務問卷調查表等資料。</p> <p>1. 本局網頁提供人民陳情信箱供民眾陳述已見。</p>

			※ 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。	1. 本局網頁下載專區提供河川公地申請案件等相關資料，供民眾下載使用。
電子參與多樣性 （50分） • 得分：36	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。	本局網頁設有民意調查，並提供電子信箱，供民眾反映意見並於陳核後儘速回復。	
<b>創新增值服務構面</b> （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	實際檢核項目

<p>提供創新(意)服務情形 (200分) *小計: 175</p>	<p>※有價值的創新服務(130分):</p> <p>1. 對外服務面向:</p> <p>(1) 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。</p> <p>(2) 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。</p> <p>(3) 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</p> <p>(4) 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。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 其他創新服務樣態。</p>	<p>1. 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。</p> <p>2. 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。</p>	<p>1. 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。</p> <p>2. 提出有價值的創意服務之文書格式可視需要參考附錄1。</p> <p>3. 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。</p> <p>4. 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>	<p>1. 延續清淨家園活動維持每週一次辦公場所周遭及鄰近地區清潔工作, 以達美化環境及敦親睦鄰之目的, 有效提升本局正面形象。</p> <p>2. I-Taiwan 無線網路建制完成。</p> <p>3. 建立防汛混凝土塊標準示範品, 要求成品美觀平整, 落實品質管控。</p>
<p>※服務措施延續性及標竿學習推動效益(30分)</p>		<p>1. 創新服務措施是否成為機關標準服務並有標準作業流程。</p> <p>2. 創新服務措施是否持續檢討改善。</p> <p>3. 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>		



<p>※服務措施執行方法效能性 (20分)</p>	<p>實現創新服務可能需要增加機關的經費，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> <p>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。</p> <p>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>		
<p>※組織內部創新機制(20分)</p>	<p>1.組織內部創新機制及運作是機關能否產生源源不絕的創新服務之關鍵所在。</p> <p>2.機關應詳細說明內部創新提案機制之建立與運作情形，並確保該機制可常態性持續運作。</p>		<p>成立跨課室檢查小組及舉辦教育訓練，並成立水利建造物檢查工作之跨課室督導小組，及做成督導紀錄，達到確保品質及經驗承傳。</p>
<p><b>優點、建議改進事項</b></p> <p><b>優點：</b></p> <p>1.綠美化週遭環境；2.延續清淨家園活動，每月至少一次清理附近環境；3.中午由服務台持續服務民眾。</p> <p><b>建議改進事項：</b></p> <p>1.民眾填寫為民服務問卷調查表意願低，有待加強；2.受限於辦公場址小，停車場空間不足、廁所稍嫌小及老舊，有待改進。</p>			

附表 2

經濟部水利署第二河川局 103 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

實施 考核 機關	編號	受考 核單 位名 稱	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)			
本局	1	本局	158	240	131	90	81	175	875	甲	10306

※ 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】

※ 附件：【請將受評核之「有價值的創意服務」計畫作為本表附件；相關文書  
格式可視需要參考附錄 1】