

經濟部水利署第三河川局106年度提升服務效能執行計畫

壹、計畫依據

- 一、經濟部106年3月15日經研字第10604502170號函頒「經濟部提升服務效能實施計畫」。
- 二、經濟部水利署106年4月26日經水秘字第10653089731號函頒「經濟部水利署106年度提升服務效能執行計畫」。

貳、計畫目標

掌握內外環境轉變及民眾對公共服務需求多元化，導入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」核心精神，積極推動治水、利水、親水及活水、保水等核心政策，以提升本局為民服務效能，促使民眾在開放政府透明治理下，享有專業、便捷及高效率之服務。

參、實施對象

本局各課室暨所屬同仁。

肆、執行策略及方法

面向	執行策略		執行方法
一、基礎服務	(一) 服務一致及正確性	1.訂定申辦業務標準作業流程	訂定申辦業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性，且持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化等。
		2.提升服務及時性	提升民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。
		3.提高服務人員專業度	強化機關服務人員（含委外 call center 人員）對涉及服務業務處理流程及相關法規之專業與熟悉程度。

面向	執行策略	執行方法
	(二) 服務友善性	1.提升服務設施合宜度 (1)進行環境美（綠）化及輔以舒適、明亮、整潔，建置民眾臨櫃洽公的合宜服務環境。 (2)確保服務項目、服務人員（姓名及代理人）、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。 (3)妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。 (4)檢視各項無障礙措施是否妥適安全並定期檢測維護。 (5)定期檢查各類硬體設施（如飲水機、公用電話、座椅、盥洗室等），確保設施品質。 (6)提供各種申辦書表及填寫範例。
	2.提高服務行為友善性	(1)重視服務人員的禮貌態度，如現場主動協助引導民眾、協助民眾檢查攜帶證件是否齊備或告知標準程序等。 (2)注重電話禮貌，不定期進行禮貌測試，每3個月至少測試1次。

面向	執行策略	執行方法
	3.提高網站使用便利性	(1)機關網站應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。 (2)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。 (3)確保網站內容的正確性及有效連結。 (4)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。 (5)機關網站至少提供主題、施政與服務等3種分類檢索方式。 (6)定期更新機關網頁資訊。 (7)網頁引用他人資料將標明出處並提供連結。 (8)機關網站（頁）通過無障礙檢測，並取得認證標章。

面向	執行策略		執行方法
		4.提升服務資訊透明度	(1)資訊公開：以簡明易懂易讀易用之形式，主動公開服務相關資訊供民眾查閱或運用，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。 (2)資料開放：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，定期檢視及更新資料。 (3)提供多元案件查詢管道：如現場、電話、網路、行動裝置等，方便民眾查詢案件處理進度。
二、服務遞送	(一)服務便捷性	1.檢討既有服務措施	瞭解民眾需求，檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度。
		2.建置窗口整合服務	(1)設置全功能窗口櫃台，提供諮詢服務。 (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。

面向	執行策略		執行方法
		3.減除申辦案件需檢附之書表謄本	運用跨機關電子查驗，取代要求民眾檢附各類紙本書表、證件、謄本之佐證資料。
		4.開辦線上申辦或跨平臺服務	(1)提供各類線上服務，如表單下載、服務申辦、網路繳費、取件通知、及預約等服務。 (2)開發跨平臺通用服務，透過各式行動載具閱覽及使用。 (3)向民眾推廣使用網路申辦案件。 (4)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，統一電子表單格式。 (5)提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。
	(二) 服務可近性	1.客製化服務	因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。
		2.主動服務	針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。
	(三) 服務成長及優化	1.突破成長	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。

面向	執行策略		執行方法
		2.優質服務	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。
三、服務量能	(一) 內部作業簡化	提升同仁行政效率	聚焦核心業務，運用多元管道蒐集機關成員意見，據以檢討及改造內部流程，精實作業，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。
	(二) 服務機制精進	深化服務量能	建立內部常態性服務精進運作機制，首長領導參與及成員投入服務創新精進。
四、服務評價	(一) 提高服務滿意度	1.辦理服務滿意度調查	(1)根據服務對象或特性差異，運用多元管道定期進行滿意度調查，調查項目應包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等。 (2)進行滿意度調查。 (3)提出調查設計、抽樣設計、調查結果、趨勢分析及檢討改善情形等。
		2.運用其他機制瞭解民眾對服務的評價	善用各類意見調查工具與機制，瞭解民眾對服務的評價及意見，並據以改善既有措施。

面向	執行策略		執行方法
	(二) 積極回應民眾意見	有效及時處理民眾之意見、抱怨及陳情	(1) 建置民眾意見反映（含新聞輿情）處理機制及標準作業程序。 (2) 提供民眾意見反映後續追蹤處理。 (3) 定期演練及檢討對民眾意見反映之處理機制及標準作業程序。
五、開放創新	(一) 開放參與		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。
	(二) 創新服務		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。

伍、實施步驟

- 一、主辦單位應依據前述執行策略及具體推動作法規定，以創新思維、顧客滿意，審酌服務需求及業務特性，研訂次年度提升服務品質執行計畫，執行計畫內容應包括計畫

依據、目標、實施對象、執行策略及具體推動作法、實施步驟、考核作業、獎勵方式等項目。

二、本局所定之年度提升服務效能執行計畫，於函報水利署核備後確實執行，並應將計畫公開於機關網站及服務場所。

三、各課室會商研訂年度執行計畫時應儘可能具體明確，以量化方式呈現，優先開發更有創意的服務作為，發揮機關特色。

陸、考核作業

各實施對象應自行考核提升服務效能工作辦理情形，本局考核小組得不定期派員實地考核，其作業方式如下：

一、自行考核：由本局考核小組依所擬之執行計畫，就評核項目及標準，於上、下半年度自行實施考核各1次。

二、考核結果：將不定期考核結果簽會各課室，相關評核結果公布於本局網頁。

三、提報考核結果：於106年12月31日前將提報106年度執行績效與成果（附錄1）報署。

柒、獎勵方式

各課室得依業務需求，自行考核，本局考核小組每半年就考核項目評分，合計年度總評分後，就考核結果送人事單位辦理獎懲；並就考核結果改進情形，廣為宣導。

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。

經濟部水利署第三河川局

106年度提升服務效能(本署/自行)考核項目及評分表

編號：

機關名稱：

總分（滿分1000分）：

考核人員：

考核日期：

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：	訂定申辦業務標準作業流程(15分) *得分：	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：	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：	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：	服務設施合宜程度(20分) *得分：	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：	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：	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：	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	依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於機關網站比例：	

			11-20分 主動盤點公開且已公開資訊比例達100%，且於網站設置「主動公開資訊」專區，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。 1-10分 應公開且已公開資訊比例達90%以上，並於網站設置「主動公開資訊」專區。
		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：	檢討既有服務措施(10分) *得分：	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：	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：	申辦案件免書證免謄本情形	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。
	提供線上申辦或跨平臺服務情形(60分) *得分：	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。 開發跨平臺通用服務，使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。

		電子表單簡化績效	11-20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。 1-10分 提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作。
服務可近性(100分) *小計：	提供客製化服務情形(50分) *得分：	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：	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：	突破成長(50分) *得分：	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。	
	優質服務(50分) *得分：	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：	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：	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：	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：	1-50分 除滿意度調查外，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：	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		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。
創新服務 (50分) *得分		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。

附表2

**經濟部水利署第三河川局
106年度提升服務效能(本局/自行)考核結果統計表**

受考核單位：

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（1000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			

※ 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】

經濟部水利署第三河川局106年度提升服務效能績效總報告

資料截止時間：106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品質過程中，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。