

1050500863

經濟部水利署第三河川局

105年度第1次提升服務品質考核項目及評分表

編號：

秘書古運秀

資產課長沈麗惠

主計室主任許淑娟

人事室主任王建中

總分(滿分1000分)：

考核人員：考核小組

考核日期：105年7月25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	實際檢核項目
服務流程 (280分) * 小計：220	服務流程便捷性及案件處理透明度 (280分) * 得分：220	1. 案件處理流程查詢公開及簡化流程程度 (180分) 評130分	※ 提供案件承辦資訊種類(120分)： 81-120分 提供承辦單位及電話，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。 設置全功能單一窗口，提供整合服務； 簡化申辦流程，縮短案件處理時間； 提供走動式服務或客製化服務方式； 減少申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類。 41-80分 提供承辦單位及電話，且於服務場所及機關網站(頁)公布標準處理流程。 1-40分 提供承辦單位及電話。	1、本局辦公場所服務台及為民服務網站提供本局為民服務白皮書，內附有提供案件承辦單位電話一覽表、各項業務處理作業流程、並公布於機關網頁。 2、本局提供案件處理查詢管道除了電話及現場查詢外，並於服務台設置各類表格取用專區並可至本局網頁下載各類申請書件。 3、提供民眾線上申請案件及傳真公文隨到隨辦。
		2. 案件處理流程主動回應程度 (100分) 評90分	61-100分 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息；超過標準作業時間之案件，訂定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。	1、服務台現場提供各類申書表供民眾取閱填寫。 2、本局網頁提供各類申請書表供下載列印。

本局受理現場申請民眾案件時，收件時會產生電腦取號，蓋收文日期作為收據，給申請民眾確認並告知承辦工作天數，郵寄或自取不收費，並告知民眾可電話詢問，案件無論是否通過或逾時，皆會主動發函通知申請人。發文量增加時，有支援人力，加速公文處理時效。

<p>機關形象 (170分) * 小計: 142</p>	<p>服務場所便利性 (50分) * 得分: 40</p>	<p>1. 洽公環境適切程度 (25分) 評20分</p>	<p>※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。</p>	<p>1、定期檢視環境整潔，提供舒適明亮、洽公場所。 2、服務時間及項目以中、英文明確導引標示，服務台安排正式職員輪職及一名替代役協助並由各課室主管輪值督導。</p>
		<p>2. 服務設施合宜程度 (25分) 評20分</p>	<p>※ 服務設施合宜程度 (25分): 21-25分 提供「核心設施」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，確保設施品質。 確保服務項目、服務人員、方向引導等標示正確、易於辨識，且提供雙語標示服務，並提供各種申辦書表及填寫範例。 16-20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。 1-15分 提供「核心設施」(如愛心服務鈴、無障礙措施等)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、「核心設施」部分備有無障礙設施1個殘障停車位、愛心鈴、輪椅、電梯、身障盥洗室、育嬰室...等設施提供為民服務。 2、「一般設施」部分備有服務台、書寫台桌椅、飲水機、四樓設洽公休息區、書報雜誌、宣導資料...等設施提供加強為民服務。</p>
<p>服務行為友善性與專業性 (90分) * 得分: 75</p>	<p>1. 服務行為友善性 (40分) 評33分</p>	<p>※ 洽公服務禮儀滿意度 (20分): 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。 ※ 電話禮貌測試績效 (20分): 16-20分 機關電話禮貌測試結果優良。(測試分數90分以上) 11-15分 機關電話禮貌測試結果良好。(測試</p>	<p>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，以主動協助引導民眾，每日輪值2人次，每週約10人次之輪值頻率。 2、電話禮貌測試：成立電話禮貌測試小組(成員計8人)，以不預警方式作測試，依實填製「電話禮貌測試紀錄表」及「優缺點摘要表」。經統計105年度上半年針對各課室進行電話禮貌測試達16次以上。並將測試結果會</p>	<p>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，以主動協助引導民眾，每日輪值2人次，每週約10人次之輪值頻率。 2、電話禮貌測試：成立電話禮貌測試小組(成員計8人)，以不預警方式作測試，依實填製「電話禮貌測試紀錄表」及「優缺點摘要表」。經統計105年度上半年針對各課室進行電話禮貌測試達16次以上。並將測試結果會</p>

			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)	知各課室，依優、缺點進行檢討改進，並按時公佈於本局內網及機關為民服務-「考核結果」網站。
		2. 服務行為 專業性 (50分) 評42分	46-50分 服務人員回應問題正確率達90%以上。 41-45分 服務人員回應問題正確率達85%以上。 36-40分 服務人員回應問題正確率達80%以上。 31-35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1-6月份民眾洽公服務人員問題回應達95%。 2、回應問題正確率併入1-6月份電話禮貌測試16次，本局受測試人員大部分對提出的問題都能具體詳盡答復，並告知應辦業務，正確率81%以上。
	服務行銷有效性(30分) * 得分：27	施政宣導有效程度 (30分) 評27分	1-30分 運用、結合社會資源或與企業、團體、社區，進行施政宣導，妥善規劃辦理業務宣導活動，並鼓勵所屬單位藉由參與(或共同辦理或協辦)公益或社區活動進行施政宣導。	1、每日檢閱各大報紙，並剪輯本局相關輿情報導陳閱首長。 2、上半年發布新聞8則，宣導本局施政作為與成效。 3、局長於每月擴大署務會報前訂期召開局務會報，傳達業務及施政檢討。 4、替代役男為響應公益，定期捐血及幫獨居老人居家打掃。 5、本局替代役男為維護環境及服務社會大眾，於每星期一下午於本局前草湖溪進行淨灘。
顧客關係 (150分) * 小計：125	民眾滿意度 (80分) * 得分：65	機關服務滿意度 (80分) 評65分	41-80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，提出改善(或新增)服務措施且確實執行。 1-40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。	1、設置廉政專線(含電話、傳真、電子郵件信箱及郵政信箱等)，提供多元暢通之反映管道，依相關規定針對民眾之陳情或檢舉內容妥適辦理，並將辦理結果回覆予具名反映之民眾。 2、有關人民陳情案件，皆供首長及主管作為提升

				施政品質參考。
	民眾意見處理有效性 (70分) * 得分: 60	民眾意見回應與改善程度 (70分) 評60分	1-70分 訂定民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序,且提供民眾意見反映後續追蹤處理情形,並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。	1、本局網站設有民眾意見抱怨處理機制流程,並登載於為民服務-「加強為民服務」項下。 2、本局每月人民陳情案件彙陳首長1次。
資訊網路服務構面 (200分)		資訊網路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: 84	資訊公開適切性與內容有效性 (50分) * 得分: 44	公開法令、政策、服務資訊程度及內容正確程度 (50分) 評44分	※ 依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於機關網站(頁)比例(20分): 11-20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,對外提供之文件應包含ODF格式。	1、依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於網站(頁)共15項,入口網站首頁相關資訊網站達10項。 2、於機關網頁設置「主動公開資訊」專區。 3、每月主動通知局內各業務窗口更新最新業務資訊。
			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。	
			※ 服務措施及出版品資訊周知度(10分): 9-10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。 6-8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、本局網頁設簡介、水情資訊、河川之美、公共工程、為民服務、政府資訊公開、全民督工、廉政園地、相關連結、影音專區等 2、下載專區(法規及申請表格等)、FAQ問答集..等資訊。 3、電子佈告欄、最新消息隨時發布相關活動及本局位置動線圖。 4、持續辦理「便民服務」提供各類申請表格、各類考評結果等。
			※ 資訊內容更新及正確程度(20分): 16-20分 網站(頁)資訊內容及連結抽測正確件數達14件以上。	1、為加強為民服務績效及健全本局網頁資訊之維護制度,由各課室負責指定網頁維護人員定期更新,應隨時保持資料之

			<p>11-15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>正確性及即時性。</p> <p>2、網站內容資料各課室定期更新。</p> <p>3、本機關入口網站首頁相關資訊網連結，經抽測均連結成功。</p>
	<p>資訊檢索完整性與便捷性(50分) * 得分：<u>40</u></p>	<p>資訊檢索服務妥適性及友善程度(50分) 評<u>40</u>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>機關網站(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章。</p>	<p>1、本局機關網站首頁標明最新消息及電子佈告欄及我們的榮譽等多項分類檢索。</p> <p>2、提供「雙語詞彙」檢索服務便捷度。</p> <p>3、提供進階檢索「關鍵字查詢」。</p> <p>4、本局入口網站首頁設「網站查詢」連結。</p>
<p>線上服務及電子參與(100分) * 得分：<u>37</u></p> <p>* 小計：<u>79</u></p>	<p>線上服務量能擴展性(50分) * 得分：<u>37</u></p>	<p>1. 線上服務提供及使用情形(50分) 評<u>37</u>分</p>	<p>※ 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。</p> <p>※ 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之認知與回應情形。</p> <p>※ 電子表單簡化績效(10分): 6-10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。</p> <p>1-5分 提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作。</p>	<p>1、本局連結水利署各項資料服務網、建立即時服務功能，可提供24小時不打烊服務，另宣導資料及各類申訴案件作業規範供參考。</p> <p>2、線上申辦案件如土石採取、種植案件，一般構造物等之表單下載資料及電子領標等服務。</p> <p>1、本局連結水利署網站提供各類線上服務連結，如表單下載、服務申辦等。</p> <p>2、水權資訊網、水文資訊申請網、河川便利通-許可申請、GIS圖層資料申請、水利資料開放服務、受託單位計畫暨績效指標填報管理系統。</p> <p>本局為民服務網站下載專區均有提供線上電子表單下載，供民眾線上申請書表列印及參考填寫使用範例及各項審查表及作業流程，民眾可郵寄或現場掛號，以達便民服務縮短時間，並有效率的推廣線上服務。</p>

<p>電子參與多樣性 (50分) * 得分：<u>42</u></p>	<p>電子參與多元程度 (50分) 評<u>42</u>分</p>	<p>41-50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，如：留言版、民意論壇、專業論壇、網路投票、民意調查、Web 2.0電子參與（如 Facebook、YouTube、Twitter 等社群網絡）服務。</p> <p>31-40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。</p> <p>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。</p>	<p>1、「為民服務」項下設置「表格下載」提供民眾申請書下載及填寫範例，方便民眾下載列印郵寄。</p> <p>2、便民服務項下設置「意見信箱」供民眾申訴、陳情及建議，由本局秘書室專人管理。</p> <p>3、持續「電子佈告欄」網路公開招標資訊。</p>
---	---	--	--

創新加值服務構面 (100分)		創新加值服務，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	評分參考標準	評分注意事項	實際檢核項目
提供創新服務情形 (100分) * 小計： 80	提出有價值之創新服務 (50分) * 得分： <u>40</u>	<ol style="list-style-type: none"> 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：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、免書證免膳本等服務；申辦服務運用民間多元服務通路，擴大政府服務據點等。 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：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。 6. 公私協力或異業結 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 機關提出之創新服務，應完成規劃並已具體執行 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。 3. 創新加值服務措施如有網站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。 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>跨機關整合如：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、4月20日邀請葉建成主任檢察官於芬園利民橋辦理「貓羅溪断面4~8河段疏濬工程廉政宣導暨觀摩會活動」 2、5月26日邀請郭景銘主任檢察官於谷關天輪活動中心舉辦「大甲溪断面68-1~80河段疏濬工程兼供土石採售分離作業疏濬工程廉政宣導暨觀摩會」 3、於5月辦理水利署霧峰辦公區三單位聯合自衛消防訓練。 4、請農會協助收受民眾案件，本局再向農會收取，節省民眾往返送件時間。 <p>服務流程便捷如： 本局網路提供相關資料查詢及下載。</p> <p>服務項目改造如： 提供下鄉收件服務，如下鄉辦理種植或發放地價及徵收獎勵金等業務，節省民眾往返奔波的時間，以達便民服務。</p> <p>服務方法創新如： 種植資訊系統備有多項功能，可強化服務效果</p>

		<p>7. 盟：結合社會資源或與私部門合作，延伸服務據點。</p> <p>8. 在地化特色服務：因應所轄地區或業務之特性，並整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。</p> <p>9. 其他創新服務樣態。</p>	5	
<p>延續有價值的創意服務措施及標竿學習(30分) * 得分：<u>25</u></p>		<p>1. 鼓勵提出具有標竿學習效益之創新服務。</p> <p>2. 定期檢討各項創意服務措施並提出改善。</p> <p>3. 考量推動跨機關(或民間)合作服務。</p> <p>4. 創意服務措施提供其他機關標竿學習。</p>		
<p>落實組織內部創新機制(20分) * 得分：<u>15</u></p>		<p>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。</p>		<p>1. 下鄉設臨櫃為民服務協助民眾辦理河川公地申請等業務。</p> <p>2. 下鄉辦理發放地價或徵收獎勵金等業務。</p> <p>3. 為民服務「服務到家」，設標準作業流程，提供個人化到府服務，擴大為民服務範圍，達簡政便民服務。</p> <p>4. 服務台每天2班由職員及替代役輪值，每週安排各課室正工程司以上輪值督導。</p>

服務規劃的創新整合構面 (100分)		藉由對公共服務之檢視規劃、資源挹注或跨機關(單位)業務之整合創新，以解決服務提供過程中所產生之問題，提升為民服務品質。	
評核項目	評核指標	評分參考標準	實際檢核項目
辦理服務規劃創新整合情形 (100分) * 小計： 73	創新流程整合性及服務資源的有效運用(30分) * 得分： <u>15</u>	<p>透過內、外部流程的檢討修正與簡化，落實流程整合：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 跨機關水平整合：讓民眾由單一機關遞件後，透過資訊系統或作業流程串接，使民眾免再至相關機關洽辦其他事項，即能在單一機關取得全程及其他關連性服務。 2. 跨機關垂直整合：業務性質相同之機關透過資訊系統或作業流程串接，讓民眾由單一機關遞件後取得全程及其他關連性服務。 3. 同機關水平整合：同一機關內進行服務整合。 	1. 跨機關水平整合：請農會協助收受民眾案件，本局再向農會收取，節省民眾往返送件時間。
	導入資通訊 (ICT) 服務，有效提升整體便民程度。 (40分) * 得分： <u>30</u>	<p>積極導入資通訊 (ICT) 服務包括如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 運用線上服務系統：以網路方式提供民眾網路申辦服務，包括服務內容說明、申請書表下載、民眾線上申辦或預約服務等方式之服務，利用資訊網絡管道提供民眾或企業便利服務。 2. 因應業務服務需求，於機關內部運用行政資訊系統作業，促使內部資訊快速流通與容易取得。 3. 提供主動服務：應善用已建置之全國性共用主動通知平台，如 e 管家 (數位生活儀表板) 服務平台，提供「使用者導向」的政府資訊整合服務，服務化被動為主動，主動推播訊息到使用者的服務機制，全面提升政府網路資訊之附加價值。 4. 雲端應用服務：運用雲端運算科技，建構網路的虛擬政府，提供民眾多樣性、互動性、全時性及一站性的政府服務。 5. 智慧辦公：以行動服務、協同合作、社群網路等特性，提供公務同仁公務處理、決策支援及整合通訊三大面向之智慧辦公服務，提升行政效率。 	本局網路提供相關資料查詢及下載。

結合社會資源及其他促進服務效能之作法，提供民眾高品質的服務。(30分) * 得分： <u>28</u>	如運用志工服務，整合民間團體與建立社區夥伴關係，或透過公私協力、異業結盟等方式，以及其他可促進專案服務效能之工具與作法。	
--	--	--

優點、建議改進事項：

經濟部水利署第三河川局 105 年度第 1 次為民服務考核優缺點紀錄摘要表

受考核機關：本局自行考核

考核日期：105 年 7 月

考核人員：考核小組

優點	建議改進事項
<p>一、洽公環境適切，備有核心設施（含會客室、座椅、育嬰室、盥洗室、無障礙設施等），及一般設施（含飲水機、停車位等），並提供各項宣導資料。</p> <p>二、入口設有殘障坡道設施，各層樓亦有扶手設置及課室標示，動線明確。</p> <p>三、辦公室大門左右二側均設置服務鈴，由服務台值勤人員協助行動不便民眾洽公。</p> <p>四、積極發佈新聞稿宣導本局施政內容及澄清負面消息。</p> <p>五、透過資料庫管理，業務相關承辦人員可經由網路管理圖資資訊，實現高性能、集中化和安全性目標。另民眾查詢河川區域圖籍資料等，均能予以詳細解答並提供資料。</p> <p>六、於機關網頁主動公開資訊、公開服務措施、為民服務白皮書、為民服務問答集、民意調查、招標資訊、表格下載、考核結果、檔案下載、意見信箱等。</p>	<p>整體電話禮貌表現仍有改善空間，且應注意電話接聽語調、態度及結束通話之禮貌，尤其應避免無人接聽情事發生，並強化接聽電話速度，以建立民眾洽公之優良觀感。</p>

七、本局資訊網連結水利署網站提供一般民眾、學術研究及水利人、小小水博士、珍惜水資源等主題網頁外，並提供個人化設定之服務、建置行動版網頁等。

八、為撙節政府公帑，及簡化系統管理，本局公文系統採用電子化，減少公文傳遞時間，縮短公文處理時間，讓公文處理不受時空限制，有效提昇行政效率。

九、為執行節能減碳計畫，冷氣開放時間由秘書室統一控管，以達節電目標。

十、提供下鄉收件服務，如下鄉辦理種植或發放地價及徵收獎勵金等業務，節省民眾往返奔波的時間，以達便民服務。

