

102 年度提升服務品質考核項目及評分表

機關名稱：經濟部水利署第八河川局

總分（滿分 1000 分）：883 考核人員：考核推動小組 考核日期：102 年 7 月 18 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
機關形象 (170 分) *小計： 115	服務場所便利性 (50 分) * 得分： 38	1. 洽公環境 適切程度 (25 分) :18	※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. 定期檢視環境整潔，提供舒適明亮的洽公場所。 2. 服務時間及項目以中、英文明確導引標示，服務台有專人輪值。 3. 本局 1-6 月份民眾洽公滿意度民意調查介於滿意及普通。

		<p>2.服務設施合宜程度 (25分) :20</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.「核心設施」部分備有愛心鈴、輪椅、導盲磚、身障盥洗室、階梯扶手、無障礙停車位...等設施提供為民服務。</p> <p>2.「一般設施」部分備有服務台、書寫台桌椅、跑馬燈、傳真機、體重機、老花眼鏡等。洽公休息區提供書報、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: 77</p>	<p>1. 服務親和程度 (40分) :32</p>	<p>※ 洽公服務禮儀滿意度 (20分) : 評分:20 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) : 評分:18 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)</p>	<p>1. 大署 102 年度上半年 (1 月至 6 月) 為民服務電話禮貌測試成績, 本局電話禮貌測試成績得分平均 92.5 分</p> <p>2. 服務台安排退休志工及替代役值勤並主動協助申辦引導服務。</p> <p>3. 電話禮貌測試上半年測試平均為 91 分, 將依優、缺點進行檢討改進, 並將考核結果公布局內網, 供各課室參考。</p>
--	---	---	---	---

		<p>2.服務可勝 任程度 (50分)</p> <p>:45</p>	<p>45-50分 服務人員回應問題正確率達90%以上。</p> <p>40-45分 服務人員回應問題正確率達85%以上。</p> <p>35-40分 服務人員回應問題正確率達80%以上。</p> <p>30-35分 服務人員回應問題正確率達75%以上。</p> <p>1-30分 服務人員回應問題正確率達70%以上。</p>	<p>1. 回答問題正確率併入上半年電話禮貌測試，服務人員回應問題正確率達90%以上，能迅速依對對方需求予以回應。</p>
--	--	---	---	---

	<p>服務行銷有效性 (30分)</p> <p>• 得分：28</p>	<p>施政宣導有 效程度 (30分)</p> <p>:28</p>	<p>1-30分</p> <p>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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每日由專責人員檢閱各大報紙，剪輯八河局相關報導，1-6月共剪輯4則。 2. 3/7 辦理疏濬說明會。 3. 3/29 辦理參訪活動。 4. 4/5 萬安演習防汛志工教育訓練。 5. 6/17 防汛志工幹部訓練
<p>服務流程 (280分)</p> <p>* 小計： 299</p>	<p>服務流程透明度 (280分)</p> <p>• 得分：271</p>	<p>1. 案件處理 流程查詢 公開程度 (180分)</p> <p>:176</p>	<p>※ 提供案件承辦資訊種類 (120分)：評分:118</p> <p>80-120分</p> <p>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。</p> <p>40-80分</p> <p>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。</p> <p>1-40分</p> <p>提供承辦單位 (科、課、組或其他) 及電話。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本局辦公場所服務台及為民服務網站均有提供案件承辦單位電話一覽表及免付費電話及各項業務處理作業流程並公布於機關網頁。 2. 民眾洽公處設有中央河川公地申請審議中英文對照流程圖表。

		<p>※ 提供案件查詢管道種類 (60分) : 評分:58</p> <p>40-60分 提供現場、電話、網路及其他方式。</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>1. 服務台現場提供各類申請書表供民眾取閱填寫。</p> <p>2. 本局網頁連結提供河川公地申請書表供下載列印。</p>
	<p>2. 案件處理流程主動回應程度 (100分)</p> <p>:95</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. 受理申請案件時，收件時先行繳納規費 300 元，主動轉告申請民眾，配合河川管理整合性資訊系統登錄完畢始可開立繳費單，俟繳費後即送會堪公文。</p> <p>2. 針對河川公地種植繼續仗使用案件，許可使用到期前 3 個月，先行將申請書表內容填寫完成，主動發函通知民眾申請辦理。</p>

顧客關係 (150分) *小計： 133	民眾滿意度 (80分) *得分：70	機關服務滿意度 (80分) :70	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。	1.本局網站設有為民服務滿意度調查、本局意見信箱滿意度及洽公民眾滿意度調查，滿意度介於非常滿意及普通之間。
	民眾意見處理有效性 (70分) *得分：63	民眾意見回應與改善程度 (70分) :63	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.本局網站設有民眾意見抱怨處理機制流程，並登載於為民服務-民眾抱怨處理項下，依案件不同請專人限期處理並彙報首長知悉。 2.本局上半年電子民意信箱投書共6件，提供民眾意見反應及處理。
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	實際檢核項目

<p>資訊提供及檢索服務 (100分)</p> <p>* 小計： 89</p>	<p>資訊公開適切性與內容有效性 (50分)</p> <p>* 得分：48</p>	<p>公開法令、政策、服務資訊程度及內容正確程度 (50分)</p> <p>:48</p>	<p>※ 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)：評分:20</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>1. 依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊，入口網站首頁相關資訊網站達52項。</p>
			<p>※ 服務措施及出版品資訊周知度(10分)：評分:8</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. 本局網頁設簡介、水情資訊公共工程、便民服務、政府資訊公開、全民督工、廉政專區、雙語詞彙等資訊。</p> <p>2. 電子佈告欄、最新消息隨時發布相關活動及公告事項。</p> <p>3. 持續辦理「便民服務」提供為民服務、民眾抱怨處理、線上申辦、招標資訊、常見問題、意見信箱下載專區等資訊，提供民眾方便瀏覽、查詢資料。</p>

			※資訊內容正確程度（20分）： 評分:20 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。	1.為加強為民服務績效及健全本局網頁資訊之維護，由專人負責指定網頁維護人員定期更新，應隨時保持資料之正確性及即時性。 2.網站內容資料各課室不定期更新。
	資訊檢索完整性與便捷性（50分） • 得分：41	資訊檢索服務妥適性及友善程度（50分） 評分:41	1-50分 機關網站（頁）資訊提供檢索服務情形及相關作為。	1.本局網站設置中文版外網入口相關資訊，本局網頁11項、英文版共8項，提供最優質資訊服務供民眾閱覽。 2.本局機關網站首頁標明最新消息及公告分類檢索。 3.提供「雙語詞彙」檢索服務便捷度。 4.提供進階檢索「關鍵字」查詢。 5.本局入口網站首頁設「進階搜尋」連結。 6.提供「網站地圖」檢索功能。
線上服務及電子參與（100分） * 小計： 87	線上服務量能擴展性（50分） • 得分：45	1.線上服務提供及使用情形（50分） :45	※ 線上服務量能（30分） 評分:30 1-30分 提供線上服務之項目數及民眾使用情形。	1. 本局辦理線上申辦專區，計有河川便利通、水資源服務平台、受託單位計畫暨績效指標填報管理系統等7筆資料申辦。 2. 另提供水利法規查詢系統加強便民服務。

		<p>線上服務推廣績效（10分）</p> <p>評分:8</p> <p>※</p> <p>1-10分</p> <p>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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設首長信箱及陳情管道供民眾線上提出建言管道。 2. 本局與台灣銀行合作增設帳號，連結各金融機構、農會信用部、郵局，便利商店在繳費期限內均可受理繳費。
--	--	---	--

		<p>※電子表單簡化績效（10分）：評分:7</p> <p>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。</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.本局便民服務網站及首頁「分區證明線上申辦」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：42:</p>	<p>電子參與多元程度 (50分) :42</p>	<p>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。</p> <p>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。</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.「下載專區」及「便民服務」為民服務項下設置「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「民意調查滿意度」問卷調查，民眾可提供本局寶貴意見。</p> <p>3.「最新消息」提供本局最新資訊刊登及發布。</p>

創新加值服務構面 (200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	內涵說明	實際檢核項目

<p>提供創新 (意)服務情形 (200 分) *小計： 評分:160</p>	<p>※有價值的創新服務(130分)： :100</p> <p>1. 對外服務面向： (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。 (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。 (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。 (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</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. 設立客家志工服務窗口，提供多元服務機制。</p> <p>2. 本局服務台每星期五下午有本局退休志工，為洽公民眾申辦及業務提供尋問服務。</p> <p>3.</p>
---	--	---	---

	<p>※服務措施延續性及標竿學習推動效益（40分）</p> <p>:35</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 創新服務措施是否持續檢討改善。 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>由早上8時至下午5時，午休不打烊加強為民服務。</p>
--	---	---	--------------------------------

<p>※服務措施執行方法效能性 (30分) :25</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> <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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置 i-Taiwan 網路系統供洽公民眾無限上網。 2. 為提升服務品質及行政效率，辦理中央管河川使用許可申請下鄉服務及宣導計畫，至鄉鎮公所請農民就近申請，現場收件方式，減少民眾來回奔波。

附表 2

經濟部水利署第八河川局
102 年度上半年提升服務品質考核結果統計表

受考核單位：為民服務推動考核小組

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）			
經濟部 水利署 第八河 川局	1	各課室	115	299	133	89	87	160	883	甲	102 年 7 月
經濟部 水利署 第八河 川局											