

# 經濟部水利署第八河川局 103 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 103 年 1 月 28 日經水秘字第 10308005291 號函訂「103 年度提升服務品質執行計畫」。

## 貳、計畫目標

為提升本局為民服務品質，持續深化服務績效，積極推動治水、利水、親水及活水、保水等核心政策，統籌規劃服務作業、資源挹注或跨機關業務的流程整合、法令簡化等，提升管理效率，達成簡政便民目標，使民眾在資訊與流程的透明公開下，享有專業及高效率之服務。

## 參、實施對象

本局各課室。

## 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、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，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5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4次(如舉辦政策宣導說明會或水利建設說明會等)。 (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)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、網路、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，每月彙整機關(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)機關網站（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、交流園地、網路投票、民意調查等）途徑，且設有互動機制及實際回應。 (2)於機關網頁提供多種電子參與途徑，且設有互動機制及實際回應。

<p>三、創新 加 值 服 務</p>	<p>建構有價值的 創意服務，提 升服務產出之 效率與效能</p>	<p>1. 提出有價值 的創意服務</p>	<p>1. 對外服務面向： (1)跨課室整合：以水平整合等方式，提供民眾更便捷的服務。 (2)服務流程便捷：加強申辦資訊及流程完整公開，進行簡化與標準化。 (3)服務項目改造： a. 強化主動服務：於重要時間點主動提供民眾所需資訊，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。 (4)服務方法創新：強化線上服務，推動線上申辦、網路繳款服務等，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)結合社會資源如運用志工服務，整合民間團體與建立社區夥伴關係。 (7)其他創新服務樣態。 2. 內部管理面向：推動行政流程簡化、公文全程電子化，強化內部管控，提升行政效能與服務品質。</p>
		<p>2. 延續有價值 的創意服務 措施及標竿 學習推動。</p>	<p>(1)鼓勵同仁提出具有標竿學習效益之創新服務。 (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。</p>

## 伍、實施步驟

- 一、於每年12月底前，依據前述執行策略及具體推動作法規定，以創新思維、顧客滿意度，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

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、考核作業等項目。

二、研訂「103年度提升服務品質執行計畫」以具體明確，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，於本計畫頒布後1週內函報水利署後確實執行，並將該執行計畫公開於機關網頁及服務場所。

#### 陸、考核作業

##### 自行考核

1. 考核方式：依所擬之執行計畫，配合「政府服務品質獎評獎實施計畫」評核項目及標準，由機關秘書於上、下半年度自行實施考核各1次。
2. 提報考核結果：於103年12月31日前將103年度執行績效與成果（附錄2）報署。

#### 柒、獎勵方式

自行考核：依自考核結果優缺點會知各課室改善並登載本局內網加強宣導。

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。