

經濟部水利署第八河川局106年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據

- 一、經濟部104年8月25日經研字第10404507390號函修正「經濟部提升服務品質實施計畫」。
- 二、經濟部水利署105年12月28日經水秘字第10508080381號函訂「106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，並導入創新服務方式，提升管理效能，達成簡政便民目標，使民眾在資訊與流程透明公開下，享有專業、便捷及高效率之服務。

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) 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) 提供整合性服務。 (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、現場及其他方式查詢）。 (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，超過標準作業時間之案件，主動告知申請人。

面向	執行策略	具體推動作法
	(二) 營造機關為民服務專業、親切之良好形象	<p>1.提升服務場所便利性</p> <p>(1) 進行環境美(綠)化及提供舒適、明亮、整潔、具特色之洽公場所。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 妥適規劃申辦動線,以符合民眾使用習慣。</p> <p>(4) 檢視各項無障礙措施是否妥適安全並定期檢測維護。</p> <p>(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。</p> <p>(6) 提供各種申辦書表及填寫範例。</p> <p>2.提高服務行為友善性與專業性</p> <p>(1) 重視洽公服務禮儀,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。</p> <p>(2) 注重電話禮貌,不定期進行禮貌測試,每2個月至少測試1次。</p> <p>(3) 強化機關服務人員對涉及服務業務之流程及相關法規之正確與熟悉程度。</p> <p>3.確保服務行銷之有效性</p> <p>(1) 妥善規劃並辦理業務宣導活動,利用媒體宣導如發佈新聞稿、召開記者會或廣告等。</p> <p>(2) 業務調整或新增時,進行面對面溝通,如辦理公聽會或說明會等。</p> <p>(3) 運用社會資源或與企業、團體、社區等結合進行施政宣導。</p>
	(三) 重視顧客關係,提升民眾滿意度	<p>1.提高民眾滿意度</p> <p>(1) 辦理服務滿意度調查,並針對服務滿意度趨勢進行分析。</p> <p>(2) 多元管道蒐集民眾意見,並予整理、歸納、分析,瞭解民眾需求。</p> <p>2.有效且及時處理民眾之意見</p> <p>(1) 訂定民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。</p> <p>(2) 提供民眾意見反映後續追蹤處理。</p> <p>(3) 對民眾興革建議及陳情案件,彙整機關首長。</p>

面向	執行策略	具體推動作法	
二、資訊網路服務	(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。機關對外提供之文件應包含ODF格式。 (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) 網頁引用他人資料將標明出處並提供連結。
		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、交叉、站內、分類檢索及其他方式等搜尋服務。
	(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. 擴展線上服務量能	(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) 向民眾推廣使用網路申辦案件。 (3) 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。 (4) 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) 鼓勵所屬機關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。 (2) 電子參與途徑如：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。

面向	執行策略	具體推動作法
三、創新增值服務	1. 提出有價值的創新服務	<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) 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。</p> <p>(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。</p> <p>(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、免書證免騰本等服務；申辦服務運用民間多元服務通路，擴大政府服務據點等。</p> <p>(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。公私協力或異業結盟：結合社會資源或與私部門合作，延伸服務據點。</p> <p>(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。</p> <p>(6) 公私協力或異業結盟：結合社會資源或與私部門合作，延伸服務據點。</p> <p>(7) 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>(8) 其他創新服務樣態。</p>
	2. 延續有價值的創意服務措施及標竿學習推動	<p>(1) 鼓勵同仁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>
	3. 落實組織內部創新機制	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。

面向	執行策略	具體推動作法
四、服務規劃的創新整合	<p>(一)創新流程整合性及服務資源的有效運用。</p> <p>(二)導入資通訊 (ICT) 服務，有效提升整體便民程度。</p> <p>(三)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。</p>	<p>1. 透過內、外部流程的檢討修正與簡化，落實流程整合：</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 同機關水平整合：同一機關內進行服務整合。</p> <p>2. 積極導入資通訊 (ICT) 服務，主要工具及執行方式包括：</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>3. 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，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。</p>

伍、實施步驟

- 一、依據計畫以優質便民服務、資訊網路服務、創新增值服務、服務規劃的創新整合面向提供優質服務。
- 二、所定106年度提升服務品質執行計畫，訂定後送水利署審核後，公開於本局機關網站。
- 三、執行內容依計畫依據、計畫目標、實施對象、執行策略及方法推動。

陸、考核作業

- 一、考核方式：依所擬之執行計畫。由機關秘書室及管理課、資訊室於上、下半年度自行實施考核各1次。
- 二、提報考核結果：於106年12月31日前將106年度執行績效與成果報署，並登載機構網站。

柒、獎勵方式

- 一、本局自行考核：本局得依業務需求自行考核，結果於局務會報提出，並就考核結果並會相關課室確實執行。
- 二、水利署考核：各所屬機關考核成績達優等，且名列第一名者，機關首長嘉獎二次，其他有功人員由各機自行敘獎，考核成績達優等，且名列第二、三名者，機關首長嘉獎一次，其他有功人員由各機關自行敘獎，考核成績未達優等，而名列前三名者不另敘獎。

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。

附表1

經濟部水利署106年度提升服務品質自行考核項目及評分表

編號：

機關名稱：經濟部水利署第八河川局

總分（滿分1000分）：

考核人員： 考核推動小組

考核日期：1060620

優質便民服務構面 (400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
服務流程 (200分) *小計： *得分：	服務流程便捷性及案件處理透明度 (200分) *得分：	1.案件處理流程公開及流程簡化程度 (100分)	※提供案件承辦資訊種類(100分): 81-100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。 設置全功能單一窗口，提供諮詢服務；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(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。
		2.案件處理流程查詢公開及主動回應程度 (100分)	※處理流程查詢公開程度(50分) 26-50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。 1-25分 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息。
			※提供案件查詢管道種類(50分): 41-50分 提供現場、電話、網路及其他方式(如 App 或二維條碼等)。 21-40分 提供現場、電話及網路查詢。 1-20分 提供現場查詢。
機關形象 (100分) *小計： *得分：	服務場所便利性 (40分) *得分：	1.洽公環境適切程度 (20分)	※洽公環境滿意度(20分): 1-20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。

		2.服務設施合宜程度 (20分)	<p>※ 服務設施合宜程度 (20分):</p> <p>16-20分 視服務對象需求(如銀髮族、外籍人士、新住民...等), 提供合宜「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 (或多語) 標示服務, 並提供各種申辦書表及填寫範例。</p> <p>11-15分 提供「核心設施」供民眾使用, 且有必要的說明與管理, 並定期檢查與充實, 確保設施品質。</p> <p>1-10分 提供「核心設施」(如愛心服務鈴、無障礙措施等)供民眾使用, 且有必要的說明與管理, 確保設施品質。</p>
服務行為友善性與專業性 (40分) * 得分:	1.服務行為友善性 (20分)		<p>※ 洽公服務禮儀滿意度 (5分):</p> <p>1-5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 (15分):</p> <p>10-15分 機關電話禮貌測試結果優良。(測試分數90分以上)</p> <p>6-10分 機關電話禮貌測試結果良好。(測試分數80分以上)</p> <p>1-5分 機關電話禮貌測試結果普通。(測試分數70分以上)</p>
		2.服務行為專業性 (20分)	<p>※ 提升服務人員專業服務能力 (5分):</p> <p>1-5分 視業務與服務對象需求, 舉辦相關業務訓練及提升外語能力。</p> <p>※ 回應問題正確率(15分)</p> <p>11-15分 服務人員回應問題正確率達90%以上。</p> <p>6-10分 服務人員回應問題正確率達80%以上。</p> <p>1-5分 服務人員回應問題正確率達70%以上。</p>

	服務行銷有效性 (20分) * 得分：	施政宣導有效程度 (20分)	1-20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。
顧客關係 (100分) * 小計：	民眾滿意度 (50分) * 得分：	機關服務滿意度 (50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，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。
	民眾意見處理有效性 (50分) * 得分：	民眾意見回應與改善程度 (50分)	1-50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，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。
資訊網路服務構面 (300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
資訊提供及檢索服務 (100分) * 小計：	資訊公開適切性與內容有效性 (50分) * 得分：	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」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，對外提供之文件如為可編輯者，應採用 ODF 文書格式；非可編輯者，採用 PDF 文書格式。 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。 ※ 資訊內容更新及正確程度（20分）： 16-20分

			<p>網站（頁）資訊內容及連結抽測正確件數達14件以上。 11-15分</p> <p>網站（頁）資訊內容及連結抽測正確件數達13件。 1-10分</p> <p>網站（頁）資訊內容及連結抽測正確件數達12件。</p>
	<p>資訊檢索完整性與便捷性（50分） * 得分：</p>	<p>資訊檢索服務妥適性及友善程度 （50分）</p>	<p>1-50分</p> <p>機關網站（頁）資訊提供檢索服務情形及相關作為。 機關網站（頁）首頁版面配置應符合民眾使用需求，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。</p>
<p>線上服務及網路參與（200分） * 小計：</p>	<p>線上服務量能擴展性（100分） * 得分：</p>	<p>1.線上服務提供及使用情形 （100分）</p>	<p>※ 線上服務量能（50分）： 1-50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)及民眾使用情形。</p>
			<p>※ 線上服務推廣績效（25分）： 1-25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（25分）： 16-25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。 1-15分 提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作。</p>
<p>網路參與應用情形（100分） * 得分：</p>	<p>網路參與多元程度 （100分）</p>	<p>81-100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。 41-80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。 1-40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>	

創新加值服務構面 (300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
創新服務情形 (300分) * 得分： * 小計：	提出有價值之創新服務 (200分)	<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。 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. 公私協力或異業結盟：結合社會資源或與私部門合作，延伸服務據點。 7. 行動化服務：衡酌機關資源，發展能提供多數服務對象使用的行動化服務，提升洽辦業務的便利性。 8. 客製化服務：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。 9. 其他創新服務樣態。 	<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。
	延續有價值的創意服務措施及標竿學習(60分)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 鼓勵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。 4. 創意服務措施提供其他機關標竿學習。 	
	落實組織內部創新機制 (40分)	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。	
優點、建議改進事項：			

附表2

經濟部水利署第八河川局106年度提升服務品質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	
			服務流程	機關形象	顧客關係	資訊提供 及檢索服 務	線上服務 及網路參 與				創新服務 情形
			200分	100分	100分	100分	200分				300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】

※ 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】

經濟部水利署第八河川局創意服務名稱

壹、專案總說明

一、個案背景與問題描述

〔詳述個案所欲處理的具體問題，解決該項問題對民眾或其他利害相關者的意義所在及解決問題的行政過程或機制等〕

二、採用解決方法

〔說明採取何種解決方法〕

三、實際效益。

〔說明專案執行實際績效〕

貳、創新服務實際績效

〔敘明執行創新服務專案的外部效益及內部效益；內容宜具體，儘量以量化數據表達〕

參、創新服務解決手法

〔敘明如何透過『流程整合』及『資通訊服務導入』等各種解決手法，提供便民服務〕

肆、附件

〔提供佐證資料，如相關民意調查、統計資料等，並以精簡方式呈現〕

※各單位可視需要參考本附錄格式書寫「創意服務計畫」。

經濟部水利署第八河川局106年度提升服務品質績效總報告

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、提升服務品質，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。