

經濟部水利署第九河川局 101 年度提升服務品質執行計畫

101 年 3 月 01 日訂定

101 年 3 月 23 日修訂

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 101 年 2 月 13 日經研字第 10104502140 號函修正「經濟部提升服務品質實施計畫」。
- 三、經濟部水利署 101 年 2 月 20 日經水秘字第 10153025771 號函訂「經濟部水利署 101 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、保水核心政策，並透過統籌規劃服務作業、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，使民眾享有專業及高效率之服務。

參、實施對象

本局全體同仁。

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、公用電話、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，並排定主管輪值表，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12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10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	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，每月彙陳機關(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)網頁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。
三、創新 加 值 服 務	建構有價值的 創意服務，提 升服務產出之 效率與效能	1. 提出有價值的創意服務	1. 對外服務面向： (1)服務流程便捷：加強申辦資訊及流程完整公開。 (2)服務項目改造： a. 強化主動服務：於重要時點主動提供民眾所需資訊。 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。 c. 邀請團體、學者、專家及相關人士，共同參與政策措施及服務事項之規劃研（修）訂，年度內至少 1 次。 (3)服務方法創新：強化線上服務提供，推動線上服務申辦、網路繳款服務等。 (4)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。 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。

伍、實施步驟

一、依據前述執行策略及具體推動作法，以創新思維、顧客滿意，服務需求及

業務特性，規劃101年度整體性執行計畫。

二、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、獎勵方式。

三、本計畫函報水利署核定後確實執行。

陸、考核作業

本局自行考核提升服務品質工作辦理情形：

一、考核方式：依所擬之執行計畫，就機關形象、服務流程、顧客關係、資訊提供及檢索服務、線上服務及電子參與、提供創新(意)服務情形等6項評核項目，於每雙月自行實施考核各1次，評核結果登載於機關網頁。

(二) 執行單位：本局秘書室。

(三) 考核人員：各課室主管擔任。

二、提報考核結果：於102年1月4日前將101年度執行績效與成果報署。

柒、獎勵方式

依自行考核結果及優缺點，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。

附表 1

經濟部水利署第九河川局 101 年度提升服務品質（自行）考核項目及評分表

編號：101-4

機關名稱：第九河川局

總分（滿分 1000 分）：

考核人員：

考核日期：

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
機關形象 (170 分) *小計：	服務場所便利性 (50 分) *得分：	1.洽公環境適切程度 (25 分)	※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。
		2.服務設施合宜程度 (25 分)	※服務設施合宜程度 (25 分)： 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。 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。 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。

服務行為友善性與專業性 (90分) * 得分：	1.服務親和程度 (40分)	※ 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)： 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)	
	2.服務可勝任程度 (50分)	45-50分 服務人員回應問題正確率達90%以上。 40-45分 服務人員回應問題正確率達85%以上。 35-40分 服務人員回應問題正確率達80%以上。 30-35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。	
	服務行銷有效性 (30分) * 得分：	施政宣導有效程度 (30分)	1-30分 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。
服務流程 (280分) * 小計：	服務流程透明度 (280分) * 得分：	1.案件處理流程查詢公開程度 (180分)	※ 提供案件承辦資訊種類 (120分)： 80-120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。 40-80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。

			<p>※ 提供案件查詢管道種類 (60分) :</p> <p>40-60分 提供現場、電話、網路及其他方式 (如 PDA 等)。</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>
		2. 案件處理流程主動回應程度 (100分)	<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>
顧客關係 (150分) * 小計：	民眾滿意度 (80分) * 得分：	機關服務滿意度 (80分)	<p>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。</p>
	民眾意見處理有效性 (70分) * 得分：	民眾意見回應與改善程度 (70分)	<p>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。</p>
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
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)	<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) :</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>※ 服務措施及出版品資訊周知度（10分）：</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>※ 資訊內容正確程度（20分）：</p> <p>15-20分 網站（頁）資訊內容及連結抽測正確件數達14件以上。</p> <p>10-15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>資訊檢索性與便捷性（50分）</p> <p>* 得分：</p>	<p>資訊檢索性與便捷性</p> <p>服務妥適性及友善程度</p> <p>（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。</p>
<p>線上服務及電子參與</p> <p>（100分）</p> <p>* 小計：</p>	<p>線上服務量能擴展性</p> <p>（50分）</p> <p>* 得分：</p>	<p>1. 線上服務提供及使用情形</p> <p>（50分）</p>	<p>※ 線上服務量能（30分）：</p> <p>1-30分</p> <p>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）：</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>
			<p>※ 電子表單簡化績效（10分）：</p> <p>5-10分</p> <p>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</p> <p>提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作。</p>

	電子參與多樣性 (50分) • 得分：	電子參與多元程度 (50分)	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。 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。 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。
創新增值服務構面 (200分)			創新增值服務，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	評分注意事項

<p>提供創新 (意)服 務情形 (200 分) *小計:</p>	<p>※有價值的創新服務(130分):</p> <p>1. 對外服務面向:</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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,例如推動行政流程簡化、公文全程電子化,強化內部控管,提升行政效能與服務品質。</p> <p>3. 其他創新服務樣態。</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. 機關提出的創意服務,應完成規劃並已具體執行,所提出之創新增值服務不以1項為限。</p> <p>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。</p> <p>3. 創新增值服務措施如有網站(頁)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。</p> <p>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>
	<p>※服務措施延續性及標竿學習推動效益(40分)</p>	<p>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。</p> <p>2. 創新服務措施是否持續檢討改善。</p> <p>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>	

<p>※服務措施執行方法效能性 (30分)</p>	<p>實現創新服務可能需要增加相關的經費，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。
-------------------------------	--

優點、建議改進事項

附表 2

經濟部水利署第九河川局 101 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)			

※ 考核結果處理情形：請敘明考核結果後續處理情形，並將改進情形
考核結果登載於本局網頁公告