

# 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

			<p>查至少 1 次。</p> <p>(2)提供各種申辦書表及填寫範例。</p>
		2. 提高服務行為友善性與專業性	<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，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。</p> <p>(2)實施電話禮貌測試至少 2 次。</p> <p>(3)辦理強化員工服務業務相關訓練至少 1 次。</p>
		3. 確保服務行銷之有效性	<p>(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。</p> <p>(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)。</p> <p>(3)運用社會資源或與企業、團體、社區等結合，進行施政宣導至少 1 次。</p>
	(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	<p>(1)提供承辦單位及電話等訊息。</p> <p>(2)提供案件處理查詢管道(含電話、網路、現場查詢)。</p> <p>(3)將服務案件標準處理流程公布於機關網頁及服務場所。</p> <p>(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。</p>
	(三) 重視顧客關係，提升民眾滿意度	1. 提高民眾滿意度	<p>(1)辦理民眾意見調查(包括滿意度調查)至少 1 次。</p> <p>(2)多元管道蒐集民眾意見，並予整理、歸納及分析至少 1 次。</p>
		2. 有效且及時處理民眾之意見	<p>(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。</p> <p>(2)提供民眾意見反應後續追蹤處理。</p> <p>(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。</p>

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。

<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：</p> <p>(1) 服務流程便捷：加強申辦資訊及流程完整公開。</p> <p>(2) 服務項目改造：</p> <p>a. 強化主動服務：於重要時點主動提供民眾所需資訊。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>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>
-----------------------------	---	---

## 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

101 年度第 6 次提升服務品質考核項目及評分表

編號：101-5

機關名稱：經濟部水利署第九河川局

總分（滿分 1000 分）：897

考核人員：考核推動小組

考核日期：101.12.25

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： 159	服務場所便 利性 (50 分)  * 得分：46	1.洽公環境適 切程度 (25 分) 評分：23	※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. 本局 11-12 月份民眾洽公 服務禮儀問卷滿意度達 90%。 2. 定期檢視環境整潔，提供 舒適明亮、洽公場所。 3. 服務時間及項目以中、英 文明確導引標示，服務台 安排各課室主管輪值督 導。
		2.服務設施合 宜程度 (25 分) 評分：23	※ 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。	1. 本局 11-12 月份民眾洽公 服務禮儀問卷滿意度達 90%。 2. 「核心設施」部分備有無 障設施汽、機車殘障停車 位、愛心鈴、輪椅、身障 盥洗室、哺育室…等設施 提供為民服務。 3. 「一般設施」部分備有服 務台、書寫台桌椅、影印 機、飲水機、1 個洽公停 車位、洽公休息區(運動 式健走機、腳踏車)、書 報雜誌、宣導資料、老花 眼鏡等設施提供加強為 民服務。

服務行為友善性與專業性 (90分) * 得分：84	1.服務親和程度 (40分) 評分：36	※ 洽公服務禮儀滿意度(20分)：評分：18 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)：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)	1. 本局11-12月份民眾洽公服務禮儀問卷滿意度達90%。 2. 走動式管理服務台，上班核心時間安排本局女性同仁值勤，非核心時間安排1民替代役值勤，並主動協助申辦、引導服務。 1. 本局11-12月份民眾洽公電話禮貌問卷滿意度達90%。 2. 電話禮貌測試11-12月份定期及非定期8次，電話測試平均達90分，將測試結果會知各課室，依優缺點進行檢討改進，並將考核結果公佈局內及機關網站。
	2.服務可勝任程度 (50分) 評分：48	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。	1. 本局11-12月份民眾洽公服務人員開題回應正確率問卷滿意度達90%。 2. 回應問題正確率併入11-12月電話禮貌測試8次，考核人員不定期提出問題雖都能具體答復但應更加詳盡，正確率90%以上。

	服務行銷有效程度(30分) * 得分：29	施政宣導有效程度(30分) 評分：29	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。	1. 本局11-12月份民眾洽公機關宣導資料問卷滿意度達90%。 2. 每日由專人檢閱各大報紙，剪輯花蓮縣轄區相關輿情報導陳閱首長，11-12月份共剪輯29則。 3. 11-12局長召開2次局務會報，4次傳達業務及施政檢討。
服務流程(280分) * 小計：250	服務流程透明度(280分) * 得分：250	1. 案件處理流程查詢公開程度(180分) 評分：160	※ 提供案件承辦資訊種類(120分)：評分：110 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。	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各項業務處理作業流程並公布於機關網頁。 1. 本局11-12月份民眾洽公服務人員受理業務查詢問卷滿意度達90%。 2. 服務台現場提供各願申請書表供民眾取閱填寫。 3. 本局網頁連結提供河川公地申請各願申請書供下載列印。
			※ 提供案件查詢管道種類(60分)：評分：50 40-60分 提供現場、電話、網路及其他方式(如PDA等)。 20-40分提供現場、電話及網路查詢。 1-20分 提供現場查詢。	



		2.案件處理流程主動回應程度 (100分) 評分：90	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。 1-60分 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息。	本局受理現場申請民眾案件時，收件時會主動貼上文號修碼及蓋收日期、收據給申請民眾確認及並告知承辦工作天數及郵寄或自取。不收費用並告知民眾可電話詢問，如超過逾期未領取，主動通知申請人，發文增加支援人力，加速公文處理時效。
顧客關係 (150分) *小計： 143	民眾滿意度 (80分) *得分：75	機關服務滿意度 (80分) 評分：75	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. 服務設洽公民眾服務滿意度調查表。 2. 本局11-12月份民眾洽公服務滿意度問卷調查表10大選項，回收問卷調查表共10張，服務滿意度90%。
	民眾意見處理有效性 (70分) *得分：68	民眾意見回應與改善程度 (70分) 評分：68	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. 本局機關網站設有意見電子信箱。 2. 民眾建議與陳情案件，依案件不同請專人限期處理並每件均彙報首長知悉。
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) *小計:80</p>	<p>資訊公開適切性與內容有效性 (50分) *得分:40</p>	<p>公開法令、政策、服務資訊程度及內容正確程度 (50分) 評分:40</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):<b>評分:15</b> 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。 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):<b>評分:8</b> 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。 5-8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。</p>	<p>1. 依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站共10項,入口網站首頁相關資訊網站連結34項。 2. 於機關網頁設置「主動公開資訊」專區。</p> <p>1. 本局網頁設簡介、業務導覽、施政計畫及成果、工程資訊、全民督工宣導資料,品版品(圖書資訊系統)下載專區(申請表格)。 2. 持續辦理「便民服務」下載專區連結提供各類河川公地土石.一般、種植使用管理申請規範。</p>
------------------------------------	---------------------------------------	--	--	---

			<p>※資訊內容正確程度 (20分): 17</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>1. 為加強為民服務績效及健全本局網頁資訊之維護制度,由資訊人員定期更新本局相關資訊,隨時保持資料之正確性及即時性。</p> <p>2. 網站內容資料由各課室人員更新,經抽檢本局資訊網站工程資訊內容共19件全數正確。</p>
	<p>資訊檢索完整性與便捷性(50分) * 得分: 40</p>	<p>資訊檢索服務妥適性及友善程度(50分) 評分: 40</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>1. 本局網站設署中文版外網入口相關資訊共10項,英文版6項。</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」查詣。</p> <p>4. 本局入口網站首頁設「進階查詢」連結。</p> <p>5. 提供「網站地圖」檢索功能。</p> <p>6. 本局機關網站首頁標明最新消息及景色風光照片。</p>
<p>線上服務及電子參與(100分) * 小計: 90</p>	<p>線上服務量能擴展性(50分) * 得分: 45</p>	<p>1. 線上服務提供及使用情形(50分) 評分: 45</p>	<p>※ 線上服務量能 (30分):</p> <p>1-30分 提供線上服務之項目數及民眾使用情形。</p>	<p>1. 本局辦理河川管理整合資訊化系統服務,方便民眾經由網路下載申請案件資料填報及作業流程。</p> <p>2. 另提供水利法規查詢系統加強便民服務。</p> <p>3. 本局轄區民眾多使用窗口申辦。</p>

			<p>※ 線上服務推廣績效 (10分):</p> <p>1-10分 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>4. 提供節能減碳全民行動網</p> <p>5. 101年11月30日至12月6日辦理中央管河川河川區域公地種植使用申請相關法令宣導說明會，告知民眾多利用線上服務申請案件，避免舟車往返，達到節能減碳環保愛地球的目地。</p> <p>6. 透過電話、現場受理及宣導說明會的機會告知民眾，河川公地使用收費作業，本局與台灣銀行合作增設虛擬帳號，連結全省各大金融機構、農會信用部、郵局、便利商店在繳費期限內，均可受理繳費的相關資訊。</p>
			<p>※ 電子表單簡化績效 (10分):</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>連結水利署網站提供水權管理資訊網，水資源資計交換平台</p>

<p>電子參與多樣性 (50分) * 得分：45</p>	<p>電子參與多元程度 (50分) 評分：45</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。</p> <p>2. 除紙本郵寄外，將在便民服務項下設置「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. 提供電子信箱，受理民眾陳情、興革意見或施政諮詢，在規定時間內回覆民眾，併啟動互動機制提供「民眾調查滿意度」問卷調查</p>	
<p><b>創新增值服務構面</b> (200分)</p>		<p>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。</p>		
<p>評核項目</p>	<p>評核指標</p>	<p>內涵說明</p>	<p>實際檢核項目</p>	

<p>提供創新 (意)服務 情形 (200分) *小計: 175</p>	<p>※有價值的創新服務(130分): 評分: 118</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. 「提供洽公民眾免費無線上網智慧服務」, 配合行政院研考會及國家通訊傳播委員政策, 以本局公共區域架設免費無線上網及充電服務, 以利民眾洽公臨時急需時可上網查閱相關資訊。</p> <p>2. 便民服務項下設置「意見調查滿意度」問卷調查, 民眾可提本局寶貴意見。</p> <p>3. 延續實施多年「清淨家園全民運動計畫」活動, 每月辦理2次, 由各課室主管分組輪流, 帶領替代役清掃辦公室周邊附近環境清潔大掃除活動並填報成果表、圖片。</p> <p>4. 配合役政署擴大服務社區公益活動, 由本局主辦單位結合替代役男社區公益服務活動, 配合醫院護理之家每月4次服務工作。</p> <p>5. 因本局轄管申請河川公地使用民眾, 網路使用率並不普及, 除線上服務下載表格之外, 另下鄉設臨櫃假鳳林及玉里鎮公所放置紙本申請書表。</p>
--	---	--	---

<p>※服務措施延續性及標竿學習推動效益 (40分) 評分：32</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) 評分：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> <p>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。</p> <p>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。</p>	
<p>建議改進事項：加強各項業務處理作業流程，公布於機關網頁。</p>		

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：為民服務考核推動小組

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 第九 河川 局	5	各 課 室	159	250	143	80	90	175	897	甲	101. 12

※ 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