

經濟部水利署第九河川局 102 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 102 年 01 月 22 日經水秘字第 10253011050 號函訂「經濟部水利署 102 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，探察民意趨勢，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，整合服務資源，促使民眾在資訊與流程的透明公開下，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	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) 提供走動式服務或客製化服務方式。 (4) 減少申辦人檢附各類紙本書表、證件之種類。
		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	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。

	<p>使用權</p>	<p>2. 檢討資訊內容之有效性</p>	<p>(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。</p>
		<p>3. 提升資訊檢索之完整性與便捷性</p>	<p>(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。</p>
	<p>(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</p>	<p>1. 擴展網路申辦量能</p>	<p>(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。</p>
		<p>2. 增加電子參與之多樣性</p>	<p>(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)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、電子參與服務。</p>
<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)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，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： a. 強化主動服務：如於重要時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。 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。 (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、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)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	(1)鼓勵所屬機關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。
		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。

伍、實施步驟

一、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，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，執行計畫內容應包括計畫依據、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、獎勵方式等項目。

二、執行計畫內容包括計畫依據、目標、實施對象、執行策略及具體明確推動作法。

三、本計畫函報水利署核定後，確實執行並將計畫公開於機關網站及服務場所。

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、資訊提供及檢索服務、線上服務及電子參與促進服務效能之作法，提供民眾高品質的服務。於上、下半年度自行實施考核各 1 次，相關評核結果需登載於機關網頁。

（一）執行單位：本局秘書室。

（二）考核推動成員：各課室主管擔任

二、提執考核結果：於 103 年 1 月 4 前將 102 年度執行績效與成果報署

柒、獎勵方式

一、自行考核：依自行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。

二、水利署考核：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關自行敘獎；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