

附表 1

經濟部水利署第九河川局 102 年度提升服務品質考核項目及評分表  
(上半年自行考核)

編號：01

機關名稱：第九河川局

總分(滿分 1000 分):875

考核人員：考核小組

考核日期：102.07.03

| 優質便民服務構面<br>(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<br>(170 分)<br><br>* 小計：<br>160 | 服務場所便<br>利性<br>(50 分)<br><br>* 得分<br>: 50 | 1. 洽公環境<br>適切程度<br>(25 分)<br>: 25                    | ※洽公環境滿意度(25 分):<br>1-25 分:<br>依民眾對於機關整體洽公環<br>境的滿意度調查結果進行評<br>分,並同時考量調查方法之信<br>度與效度,以及是否定期辦理<br>滿意度趨勢分析,並提出改善<br>服務措施等。  | 1. 本局 1-6 月份民眾洽公服務<br>禮儀問卷滿意度達 90%。<br>2. 定期檢視環境整潔,提供舒<br>適明亮、洽公場所。<br>3. 服務時間及項目以中、英文<br>明確導引標示,服務台安排<br>各課室主管輪值督導。  |
|                                     |   | 2. 服務設施<br>合宜程度<br>(25 分)<br>: 25                    | ※ 服務設施合宜程度(25<br>分):<br>20-25 分:<br>除提供「核心設施」外,另備<br>有「一般設施」供民眾使用,<br>且有必要的使用說明與管<br>理,確保設施品質。<br>15-20 分:<br>提供「核心設施」供民眾使<br>用,且有必要的使用說明與管<br>理,並定期檢查與充實,確保<br>設施品質。<br>1-15 分:<br>提供「核心設施」供民眾使<br>用,且有必要的使用說明與管<br>理,確保設施品質。 | 1. 本局 1-6 月份民眾洽公服務<br>禮儀問卷滿意度達 90%。<br>2. 本局因區域防洪指揮中心<br>設置工程施工中,暫無無障<br>設施汽、機車殘障停車位,<br>服務台人員改採不定時走<br>動式服務,確保洽公民眾的<br>需求。「核心設施」設有愛<br>心鈴、輪椅、身障盥洗室、<br>哺育室...等設施提供為民<br>服務。<br>3. 「一般設施」部分備有服務<br>台、書寫台桌椅、影印機、<br>飲水機、洽公休息區(運動<br>式健走機、腳踏車)、書報<br>雜誌、宣導資料、老花眼<br>鏡等設施提供加強為民服<br>務。 |

|                                      |                             |  |   |
|--------------------------------------|-----------------------------|--|---|
| 服務行為友善性與專業性<br>(90分)<br>* 得分<br>: 80 | 1. 服務親和程度<br>(40分)<br>: 35  | ※ 洽公服務禮儀滿意度 (20分):<br>1-20分:<br>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。<br>※ 電話禮貌測試績效 (20分):<br>15-20分:<br>機關電話禮貌測試結果優良。(測試分數90分以上)<br>10-15分:<br>機關電話禮貌測試結果良好。(測試分數80分以上)<br>1-10分:<br>機關電話禮貌測試結果普通。(測試分數70分以上) | 1. 本局1-6月份民眾洽公服務禮儀問卷滿意度達90%。<br>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名替代役值勤,並主動協助申辦、引導服務。<br>3. 本局1-6月份民眾洽公電話禮貌問卷滿意度達90%。<br>4. 電話禮貌測試1-6月份定期及非定期4次,電話測試平均達91.5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<br>(50分)<br>: 45 | 45-50分:<br>服務人員回應問題正確率達90%以上。<br>40-45分:<br>服務人員回應問題正確率達85%以上。<br>35-40分:<br>服務人員回應問題正確率達80%以上。<br>30-35分:<br>服務人員回應問題正確率達75%以上。<br>1-30分:<br>服務人員回應問題正確率達   | 1. 本局1-6月份民眾洽公服務人員開題回應正確率問卷滿意度達90%。<br>2. 回應問題正確率併入1-6月電話禮貌測試4次,考核人員不定期提出問題雖都能具體答覆但應更加詳盡,正確率90%以上。  |

|                           |                                  |                                      |  |  |
|---------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|--|--|
|                           |                                  |                                      | 70%以上。   |  |
|                           | 服務行銷有效性 (30分)<br>* 得分 : 30       | 施政宣導有效程度 (30分)<br>: 30               | 1-30分：<br>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1-6月份民眾洽公機關宣導資料問卷滿意度達90%。<br>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，1-6月份共剪輯52則。<br>3. 1-6局長召開4次局務會報，6次傳達業務及施政檢討。 |
| 服務流程 (280分)<br>* 小計 : 240 | 服務流程透明度及便捷性 (280分)<br>* 得分 : 240 | 1. 案件處理流程查詢公開及簡化流程程度 (180分)<br>: 160 | ※ 提供案件承辦資訊種類 (120分):<br>80-120分：<br>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。<br>設置全功能單一窗口，提供整合服務；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。<br>40-80分：<br>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。<br>1-40分：<br>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。<br>2. 服務台設有河川公地申請使用，中、英文對照處理流程圖表。                         |

|                           |                                      |   |  |   |
|---------------------------|--------------------------------------|---|--|---|
|                           |                                      |   | <p>※ 提供案件查詢管道種類 (60分):</p> <p>40-60分:<br/>提供現場、電話、網路及其他方式(如PDA等)。</p> <p>20-40分:<br/>提供現場、電話及網路查詢。</p> <p>1-20分:<br/>提供現場查詢。</p> | <p>1. 本局1-6月份民眾洽公服務人員受理業務查詢問卷滿意度達90%。</p> <p>2. 服務台現場提供各類申請書表供民眾取閱填寫。</p> <p>3. 本局網頁連結提供河川公地申請各類申請書供下載列印。</p>   |
|                           |                                      | <p>2. 案件處理流程主動回應程度 (100分)<br/>: 80</p>                      | <p>60-100分:<br/>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:<br/>機關受理案件後提供申請人收件確認訊息。</p>                         | <p>1. 本局針對河川公地種植繼續使用案件,許可使用到期前3個月,先行將申請書表內容填寫完畢,主動發函通知民眾申請辦理。</p> <p>2. 本局受理現場申請民眾案件時,收件時先行繳納行政規費300元,主動轉告申請民眾,因配合「河川管理整合性資訊系統」登錄完畢始可開立繳費單,收據將連同會勘公文一併寄達。</p> |
| 顧客關係 (150分)<br>* 小計 : 140 | <p>民眾滿意度 (80分)<br/>* 得分 : 70</p>     | <p>機關服務滿意度 (80分)<br/>: 70</p>                               | <p>1-80分:<br/>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>   | <p>1. 服務台設洽公民眾服務滿意度調查表。</p> <p>2. 本局1-6月份民眾洽公服務滿意度問卷調查表11選項,回收問卷調查表共44張(含郵寄部分),服務滿意度90%。</p>  |
|                           | <p>民眾意見處理有效性 (70分)<br/>* 得分 : 70</p> | <p>民眾意見回應與改善程度 (70分)<br/>: 70</p>                           | <p>1-70分:<br/>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>   | <p>1. 本局機關網站設有意見電子信箱。</p> <p>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。</p>   |
| <p>資訊流通服務構面 (200分)</p>    |                                      | <p>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。</p> |  |   |

| 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   |
|--------------------------------|-----------------------------------|--|--|--|
| 資訊提供及檢索服務<br>(100分)<br>*小計: 85 | 資訊公開適切性與內容有效性<br>(50分)<br>*得分: 40 | 公開法令、政策、服務資訊程度及內容正確程度<br>(50分)<br>: 40 | ※ 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):<br>10-20分:<br>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。<br>1-10分:<br>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。 | 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。<br>2. 於機關網頁設置「主動公開資訊」專區。                                 |
|                                |                                   |  | ※ 服務措施及出版品資訊周知度(10分):<br>8-10分:<br>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。<br>5-8分:<br>公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品。<br>1-5分:<br>公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品。    | 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,出版品(圖書資訊系統)下載專區(申請表格)。<br>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。 |
|                                |                                   |  | ※ 資訊內容正確程度(20分):<br>15-20分:<br>網站(頁)資訊內容及連結抽測正確件數達14件以上。<br>10-15分:<br>網站(頁)資訊內容及連結抽測正確件數達13件。<br>1-10分:<br>網站(頁)資訊內容及連結抽                        | 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。<br>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14件全數正確。     |

|                              |                               |                             |  |  |
|------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|--|--|
|                              |                               |                             | 測正確件數達12件。   |  |
|                              | 資訊檢索完整性與便捷性(50分)<br>* 得分 : 45 | 資訊檢索服務妥適性及友善程度(50分)<br>: 45 | 1-50分：<br>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)通過無障礙檢測，並取得認證標章。   | 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。<br>2. 提供「雙語詞彙」檢索服務便捷度。<br>3. 提供進階檢索「關鍵字」查詢。<br>4. 本局入口網站首頁設「進階查詢」連結。<br>5. 提供「網站地圖」檢索功能。<br>本局機關網站首頁標明最新消息及景色風光照片。   |
| 線上服務及電子參與(100分)<br>* 小計 : 80 | 線上服務量能擴展性(50分)<br>* 得分 : 40   | 1. 線上服務提供及使用情形(50分)<br>: 40 | ※ 線上服務量能(30分):<br>1-30分：<br>提供線上服務之項目數及民眾使用情形。             | 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。<br>2. 另提供水利法規查詢系統加強便民服務。<br>3. 本局轄區民眾多使用窗口申辦。  |
|                              |                               |                             | ※ 線上服務推廣績效(10分):<br>1-10分：<br>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。 | 1. 提供節能減碳全民行動網<br>2. 102年3月22日配合台東農田水利會辦理2013宜花東慢速壘球賽合併政策宣導。<br>3. 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。<br>4. 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（如逾期：臺灣銀行花蓮分行可繼續受理繳費）。   |
|                                  |                           |  | <p>※電子表單簡化績效（10分）：</p> <p>5-10分：<br/>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：<br/>提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作。</p> | 1. 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   |
| 電子參與多樣性<br>(50分)<br>* 得分<br>: 40 | 電子參與多元程度<br>(50分)<br>: 40 | <p>40-50分：<br/>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：意見信箱、交流園地、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。</p> <p>30-40分：<br/>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：<br/>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，並啟動互動機制提供「民眾調查滿意度」問卷調查。</p> |
| 創新增值服務構面<br>(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   | 實際檢核項目  |   |

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
| <p>提供創新(意)服務情形 (200分)<br/>*小計: 170</p> | <p>※有價值的創新服務(150分): 140</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。</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、行動化服務或增加民眾電子參與途徑等。</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</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>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. 本局因區域防洪水情中心施工, 管理、規劃兩課暫時搬移至光復街臨時辦公室(花蓮市光復街 59 號), 2/1 刊登於聯統日報及登載本局網站周知。</p> <p>(1) 本局服務台除原有之值勤人員外, 另加設單一窗口, 專人服務, 受理河川公地使用申請作業。主動提供民眾所需資訊, 提供民眾現金繳納規費的方便性, 再由本局出納代為赴銀行繳庫。案件受理掛號後, 繳費收據予發函或現場會勘時再由承辦人親面轉交河川公地使用承租人。可減少民眾光復街臨時辦公室、銀行及本局往返約 30 分鐘及停車費 20~30 元。</p> <p>(2) 受理種植案件如駁回, 原繳納之行政規費 300 元, 儘量採匯款方式直接撥進民眾提供的帳戶內, 可減少開立支票、雙掛號郵寄郵資及多次投遞遭退回, 時間及金錢上的重複浪費, 匯款匯費 30 元全由本局支付。</p> <p>(3) 因光復街辦公室位於花蓮市中心, 主線道車輛擁塞且停車位一位難求, 民眾多半選擇來本局辦理案件, 為了民眾往返安全著想及停車繳</p> |
|--|---|---|---|



|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
|  | <p>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>(1) 其他創新服務樣態。</p> |  | <p>費麻煩，受理案件均由本局同仁及替代役以機、踏車代為傳送，或由承辦人親自回本局當面為民眾解說。</p> <p>(4) 平日加強服務值勤人員對本局各課室業務的熟練度，如遇單一窗口服務人員請假也可直接代理河川管理業務受理，以達到服務無接軌的目標。</p> |
|  | <p>※延續有價值的創意服務措施及推動標竿學習 (30分): 20</p>                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 鼓勵所屬機關提出具有標竿學習效益之創新服務。</li> <li>2. 定期檢討各項創意服務措施並提出改善。</li> <li>3. 創意服務措施提供其他機關標竿學習。</li> </ol> |   |

|  |                                   |   |   |
|--|-----------------------------------|---|---|
|  | <p>※服務措施執行方法效能性<br/>(20分): 10</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> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本局轄管區域狹長，花蓮縣境全長約 150 公里以上，截至 6 月底，本局受理河川公地使用件數約 200 件之多，為考量花蓮地區民眾，網路申請河川公地種植使用較不普及，為顧慮到民眾行車安全及往返耗油費時，經多次宣導現已改採用郵寄申請較多。</li> <li>2. 為配合水利署政策，提升服務品質及行政效率，本局為辦理 102 年度「中央管河川（排水設施範圍、海堤）」使用許可申請下鄉服務及宣導計畫案（河川便利通），預定 102 年 7 月、9 月、11 月請各鄉、鎮、市公所（或農會等地）協助配合，服務地點包括（富里、玉里、卓溪、瑞穗、光復、萬榮、鳳林、壽豐等 8 個鄉鎮各 3 梯次），詳情可至水利署河川便利通（i-ruver）網站（<a href="http://iriver.wra.gov.tw">http://iriver.wra.gov.tw</a>）查詢。</li> </ol> |
|--|-----------------------------------|---|---|

優點：主動發函通知種植民眾辦理展期申請。

建議改進事項：服務值勤人員，以兩性平等原則輪值。

附表 2

水利署第九河川局 102 年度提升服務品質考核結果統計表  
(上半年自行考核)

受考核單位：水利署第九河川局

優=900 分以上；甲=899-800 分；乙=799-700 分；丙=699-600 分；丁=599 分以下

| 編號 | 考核項目成績 (1000 分)    |                    |                    |                             |                             |                                    | 總分  | 等第 | 考核<br>年月 |
|----|--------------------|--------------------|--------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------------|-----|----|----------|
|    | 一、機關形<br>象 (170 分) | 二、服務流<br>程 (280 分) | 三、顧客關<br>係 (150 分) | 四、資訊提<br>供及檢索服<br>務 (100 分) | 五、線上服<br>務及電子參<br>與 (100 分) | 六、提供創<br>新 (意) 服<br>務情形 (200<br>分) |     |    |          |
| 01 | 160                | 240                | 140                | 85                          | 80                          | 170                                | 875 | 甲  | 102.07   |
|    |                    |                    |                    |                             |                             |                                    |     |    |          |
|    |                    |                    |                    |                             |                             |                                    |     |    |          |
|    |                    |                    |                    |                             |                             |                                    |     |    |          |