

附表 1

經濟部水利署第九河川局 103 年度提升服務品質考核項目及評分表
(下半年自行考核)

編號：02

機關名稱：第九河川局

總分(滿分 1000 分):880

考核人員：考核小組

考核日期：103.12.20

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： 160	服務場所便利性 (50 分) * 得分： 50	1. 洽公環境適切程度 (25 分) : 25	※ 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 7-12 月份民眾洽公服務環境問卷滿意度達 90% 以上。 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) : 25	※ 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 7-12 月份民眾洽公服務設施問卷滿意度達 90% 以上。 2. 本局備有無障礙設施，汽、機車殘障停車位，服務台人員採不定時走動式服務，確保洽公民眾的需求。「核心設施」設有愛心鈴、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、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 : 80	1. 服務親和程度 (40分) : 35	※ 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)	1. 本局 7-12 月份民眾洽公服務禮儀問卷滿意度達 90% 以上。 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。 3. 本局 7-12 月份民眾洽公電話禮貌問卷滿意度達 90% 以上。 4. 電話禮服測試 7-12 月份定期及非定期 6 次, 電話測試平均達 92.83 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) : 45	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。	1. 回應問題正確率併入 7-12 月電話禮服測試 6 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。	

			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：30	施政宣導有效程度 (30分) ：30	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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本局 7-12 月份民眾洽公機關宣導資料問卷滿意度達 90%以上。 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，7-12 月份共剪輯 60 則。 3. 7-12 局長召開 6 次局務會報，8 次傳達業務及施政檢討。 4. 透過報紙、媒體、廣播、電視台跑馬燈字幕廣告，加強宣導防災、避災工具之應用及海岸防治、河川揚塵防制等供民眾知曉。 5. 103.08.07 及 8 月 12 日分別假花蓮縣壽豐鄉志學村社區活動中心、花蓮縣玉里鎮公所召開河川揚塵防制地方說明會。 6. 103.11.07~08 黃河研究會水利專家考察團蒞臨本局。 7. 103.12.19 廣東省水利廳林旭鈿廳長參訪團蒞臨本局。
服務流程 (280分) * 小計：245	服務流程透明度及便捷性 (280分) * 得分：245	<ol style="list-style-type: none"> 1. 案件處理流程查詢公開及簡化流程程度 (180分) ：160 	<ol style="list-style-type: none"> ※ 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 	<ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 服務台設有河川公地申請使用，中、英文對照處理

		<p>標準處理流程，並主動告知申請人處理程序。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>1-40分： 提供承辦單位（科、課、組或其他）及電話。</p>	<p>3. 本局就志工、防汛及水利構造、政風等問題，設置0800-081-999全民督工防災應便專線、防汛志工免付費專線（0800-333028）、政風檢舉專線0800-027597，各課室並備妥防汛治水志工記錄簿，加強協助汛期案件紀錄處理。</p>
		<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>	<p>1. 本局7-12月份民眾洽公服務人員受理業務查詢問卷滿意度達90%以上。</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）： 85</p>	<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</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</p>

			人收件確認訊息。	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。
顧客關係 (150分) *小計： 140	民眾滿意度 (80分) *得分： 70	機關服務滿意度 (80分) : 70	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. 服務台設洽公民眾服務滿意度調查表。 2. 本局 7-12 月起民眾洽公服務滿意度問卷調查滿意度達 90%以上。
	民眾意見處理有效性 (70分) *得分： 70	民眾意見回應與改善程度 (70分) : 70	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彙報首長知悉。人民陳情案件處理情形調查表及回郵隨結案函一併寄達，配合民意改善服務措施。 3. 每月不定期以郵寄方式，及在辦理「103 年度中央管河川公地種植使用許可申請展期案件到鄉服務計畫」期間，針對為民服務民眾滿意度填列調查表。
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
資訊提供及檢索服務 (100分) *小計： 85	資訊公開適切性與內容有效性 (50分) *得分： 40	公開法令、政策、服務資訊程度及內容正確程度 (50分) : 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)： 10-20分： 應公開且已公開資訊比例	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>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>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)。</p> <p>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)：</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 14 件全數正確。</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： 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</p>

	: 45	: 45	機關網站(頁)通過無障礙檢測,並取得認證標章。	<ol style="list-style-type: none"> 3. 提供進階檢索「關鍵字」查詢。 4. 本局入口網站首頁設「進階查詢」連結。 5. 提供「網站地圖」檢索功能。 6. 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) * 小計: 80	線上服務量能擴展性 (50分) * 得分: 40	1. 線上服務提供及使用情形 (50分) : 40	<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>※ 線上服務推廣績效(10分):</p> <p>1-10: 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>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 另提供水利法規查詢系統加強便民服務。 3. 本局轄區民眾多使用窗口申辦。 1. 提供節能減碳全民行動網 2. 管理課承辦人員多利用現場會勘測量等機會,對種植申請人宣導、說明公地使用申請相關法令,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。 3. 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)。 4. 103年度起河川公地一般及種植使用費到期日前3日之繳費單,可至本局秘書室由

				出納代為受理繳納。
			<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>	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 (50分) * 得分 : 40	電子參與多元程度 (50分) : 40	<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,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: 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,並啟動互動機制提供「民眾調查滿意度」問卷調查。</p> <p>4. 1-12月底止於花地方各報刊登廣告宣導防災、避災、防塵、治水等共14篇。</p>
創新加值服務構面 (200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	內涵說明	實際檢核項目	

<p>提供創新(意)服務情形(200分) *小計:170</p>	<p>※有價值的創新服務(150分):140</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作法。</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>(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。</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>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>3. 流程整合:主要是為解決個案問題所採用的解決方法是否包括流程整合的工具。所謂流程整合工具泛指相關法令規範的檢討修正與合理化;內、外部流程的檢討修正與簡化等,流程整合的執行方式包括:(1)跨機關水平整合、(2)跨機關垂直整合(3)同機關水平整合等3種執行方式。</p> <p>4. 資通訊(ICT)服務導入:搭配導入ICT服務,可有效提升整體便民程度,主要工具及執行方式包括: (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>1. 本局因區域防洪水情中心施工完畢,河川管理室(原管理課)、水情室(原規劃課)兩室暫時搬移至光復街臨時辦公室(花蓮市光復街59號),11月1日起兩室以搬回本局辦公。</p> <p>(1) 本局服務台除原有之值勤人員外,另於管理課加設專人服務,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。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。</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) 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>2. 本局向來對於志工業務相當重視,滾動式檢討後依據其轄區調整志工配置,</p>
--------------------------------------	--	--	---

	<p>(6) 服務規劃的創新整合：包含創新流程整合性及服務資源的有效運用、積極導入資通訊 (ICT) 服務及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>(7) 其他創新服務樣態。</p>	<p>(2) 運用辦公室自動化系統：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>5. 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>	<p>分別於 11/1~11/2 及 12/13~12/14 各為期二天，假本局舉辦年度防汛志工基礎教育訓練，使其能儘速加入防汛護水行列，借此達到整合民間團體與建立社區夥伴關係，確保災害降至最少。</p> <p>3. 103. 12. 21 舉辦防汛護水志工座談暨績優表揚大會。</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>	<p>1. 鼓勵所屬機關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. 創意服務措施提供其他機關標竿學習。</p>	

	<p>※落實組織內部創新機制（20分） ：10</p>	<p>1. 組織內部創新機制及運作是機關能否產生源源不絕的創新服務之關鍵所在。 2. 機關應詳細說明內部創新提案機制之建立與運作情形，並確保該機制可常態性持續運作。</p>	<p>1. 本局轄管區域狹長，花蓮縣境全長約 150 公里以上，截至 12 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。</p>
--	---------------------------------	--	---

建議改進事項：

請持續加強宣導本局河川管理業務及各項便民措施。

附表 2

水利署第九河川局 103 年度提升服務品質考核結果統計表
(下半年自行考核)

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 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)			
02	160	245	140	85	80	170	880	甲	103.12