

經濟部水利署第九河川局 105 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據

一、104 年 8 月 25 日經研字第 10404507390 號函修正「經濟部提升服務品質實施計畫」。

二、經濟部水利署 105 年 01 月 14 日經水秘字第 10408082231 號函訂「經濟部水利署 105 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) 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。

	二) 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) (2)確保服務項目標示、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) (3)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,確保設施品質。 (4)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,並排定主管輪值督導考核,主動協助民眾申辦、導引服務。 (2)實施電話禮貌測試每月1次。 (3)辦理強化員工服務業務相關訓練。
		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(如發布新聞稿或廣告)。 (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。
	(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、歸納統計。
		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	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。機關對外提供之文件應包含ODF格式。 (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、常見問答集(FAQ)、機關活動等訊息。

利與資訊 使用權	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。 (4)機關網站(頁)通過無障礙檢測,並取得認證標章。
	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)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、民意調查、電子參與服務。

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 創新服務	<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。</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。</p> <p>(3)服務項目改造：</p> <p>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。</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>(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。公私協力或異業結盟：結合社會資源或與私部門合作，延伸服務據點。</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>(6)公私協力或異業結盟：結合社會資源或與私部門合作，延伸服務據點。</p> <p>(7)在地化特色服務：因應所轄地區或業務之特性，並整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。</p> <p>(8)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	<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)考量推動跨機關（或民間）合作服務。</p> <p>(4)創意服務措施提供其他機關標竿學習。</p>
		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。

<p>四、服務規劃的創新整合</p>	<p>(一) 創新流程整合性及服務資源的有效運用。</p> <p>(二) 導入資訊通訊 (ICT) 服務, 有效提升整體便民程度。</p> <p>(三) 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>1. 透過內、外部流程的檢討修正與簡化, 落實流程整合:</p> <p>(1) 跨機關水平整合: 讓民眾由單一機關遞件後, 透過資訊系統或作業流程串接, 使民眾免再至相關機關洽辦其他事項, 即能在單一機關取得全程及其他關連性服務。</p> <p>(2) 跨機關垂直整合: 業務性質相同之機關透過資訊系統或作業流程串接, 讓民眾由單一機關遞件後取得全程及其他關連性服務。</p> <p>(3) 同機關水平整合: 同一機關內進行服務整合。</p> <p>2. 積極導入資訊通訊 (ICT) 服務, 主要工具及執行方式包括:</p> <p>(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>(2) 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>(4) 雲端應用服務: 運用雲端運算科技, 建構網路的虛擬政府, 提供民眾多樣性、互動性、全時性及一站性的政府服務。</p> <p>(5) 智慧辦公: 以行動服務、協同合作、社群網路等特性, 提供公務同仁公務處理、決策支援及整合通訊三大面向之智慧辦公服務, 提升行政效率。</p> <p>3. 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>
--------------------	--	---

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, 研訂本 (105) 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、所定之年度提升服務品質執行計畫, 訂定後送水利署審核, 並應將計畫公開於機關網站及服務場所。
- 三、研訂年度執行內容包括計畫依據、目標、實施對象、執行策略及具體

明確推動作法，發揮機關（構）特色。

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、提報考核結果：應於 105 年 12 月 31 日前將 105 年度執行績效與成果（附錄 2）函報水利署，並登載於機關網頁。

柒、獎勵方式

一、自行考核：本局得依業務需求，自行考核結果會知各課室；並就考核結果改進情形，廣為宣導。

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