

**經濟部水利署中區水資源局 101 年度提升服務品質  
自行考核項目及評分表**

編號：001

機關名稱：經濟部水利署中區水資源局

總分（滿分 1000 分）：**892 分** 考核人員：周慶芳、顏淑惠 考核日期：101 年 12 月

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
機關形象 (170 分)  *小計： <b>152</b>	服務場所便利性 (50 分)  *得分：44	1.洽公環境適切程度 (25 分)  *得分：22	1.定期檢視辦公環境整潔並維護服務場所內外環境規劃，普遍設置圖畫、綠化小品植栽綠美化，亦於盥洗室播放輕音樂，營造舒適服務環境提供舒適、明亮、整潔之洽公場所。  2.設置服務台及雙語標示，並由服務人員提供諮詢及引導服務。
		2.服務設施合宜程度 (25 分)  *得分：22	1.備有核心設施(含會客室、座椅、輪椅、盥洗室、哺乳室、無障礙設施等)並定期檢查與充實。  2.一般設施(含飲水機、血壓計、老花眼鏡、公用電話、停車位等)，並提供各項宣導資料。
	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)  *得分：35	1.走動式管理與服務：服務台派駐保全人力服務，主動協助民眾申辦、導引服務。  2.電話禮貌測試：全年度已實施 34 次，其中 90 分以上者佔 53 %，80 至 89 分者佔 47 %。
		2.服務可勝任程度 (50 分)  *得分：45	1.服務人員回應問題正確率達 80%以上  2.辦理各項行政倫理、水利專業、資訊安全管理、環境教育、廉政宣導、身心健康、生態教育、工程品質類等講習，強化員工行政效能與服務業務相關訓練 42 次。

	服務行銷有效性 (30分) *得分: 28	施政宣導有效程度 (30分) *得分: 28	<p>1.配合地方宣導活動 25 次，讓社會大眾了解各項施政措施及執行成效，讓民眾得以瞭解更多的服務與作為，建立良好互動的關係。</p> <p>2.為推動「大安大甲溪水源聯合運用輸水工程」，邀集專家、學者、團體及當地居民，進行現場勘察並舉行 2 場說明會。</p> <p>3.對於轄區水庫範圍內之機關、學校、團體辦理宣導水資源教育、愛護河川、社區福利及急難救助等公益活動約 26 場。</p>
服務流程 (280分) *小計: <b>253</b>	服務流程透明度 (280分) *得分: 253	1.案件處理流程查詢公開程度(180分) *得分: 168	<p>1.提供案件承辦單位及電話等訊息。</p> <p>2.提供案件處理查詢管道。</p>
		2.案件處理流程主動回應程度(100分) *得分: 85	參訪公文或傳真案件隨到隨辦。
顧客關係 (150分) *小計: <b>140</b>	民眾滿意度 (80分) *得分: 75	機關服務滿意(80分) *得分: 75	<p>1.集管中心每季辦理「台灣水資源館服務品質」民眾意見調查，101 年度服務滿意度調查結果達 98 % 以上。</p> <p>2.水文課針對水權申請案件辦理水權申請案件滿意度調查表，101 年度服務滿意度調查結果達 95 % 以上。</p> <p>3.在全球資訊網頁建置意見信箱及首長信箱之信件回復滿意度問卷機制，101 年度服務滿意度調查結果達 100 % 。</p> <p>4.針對各種滿意度調查提出改善服務措施。</p>
	民眾意見處理有效性(70分) *得分: 65	民眾意見回應與改善程度(70分) *得分: 65	<p>1.建置民眾電子參與意見信箱，全年 27 封，並提供線上信件回復滿意度問卷機制，民眾意見反應後續追蹤處理。</p> <p>2.按月彙陳民眾興革建議及陳情案件，人民陳情案件總計列管 34 件，民眾意見反應後續追蹤處理。</p>

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
資訊提供及檢索服務 (100分) *小計： <b>90</b>	資訊公開適切性 與內容有效性 (50分) *得分：45	公開法令、政策、服務資訊程度及內容正確程度 *得分：45	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.集集管理中心設置資訊服務系統(如觸摸式導覽系統)讓民眾了解設施設置之效益。</li> <li>2.依據「政府資訊公開法」第7條於機關網頁專區設置「主動公開資訊」專區。</li> <li>3.於辦公室大廳設置大型液晶螢幕，公布會議資訊、水文水情資訊及宣導資訊。</li> </ol>
	資訊檢索完整性 與便捷性(50分) *得分：45	資訊檢索服務妥適性及友善程度 *得分：45	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.機關網頁提供即時正確之資訊內容與連結。</li> <li>2.於機關網頁公開服務措施、機關影音文宣宣導、參訪申請、水權申請、出版品、FAQ、機關活動等訊息，並提供管理中心之營運報表供查詢。</li> <li>3.定期更新機關全球資訊網頁之相關資訊。</li> </ol>
			<ol style="list-style-type: none"> <li>1.機關全球資訊網標示配合電子化政府入口網我的E政府提供分類檢索服務。</li> <li>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。</li> <li>3.提供進階檢索功能，如關鍵字、全文檢索等搜尋服務。</li> </ol>

線上服務及電子參與 (100分) *小計： <b>80</b>	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 *得分：40	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.提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。 3.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。
	電子參與多樣性 (50分) *得分：40	電子參與多元程度 *得分：40	於機關網頁提供電子參與（如：意見信箱、交流園地、民意調查等）途徑，且設有互動機制及實際回應。
<b>創新加值服務構面 (200分)</b>		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	
提供創新(意)服務情形 (200分) *小計： <b>177</b>	有價值的創新服務 (130分) *得分：122	本局於本(101)年5月26日集集管理中心2樓舉辦「水利暨能源館」之展覽，以水利暨能源等為展出主題，至10月底累計參觀人數已逾2萬人次參觀，對於我國環境教育之推廣實具成效。	
	服務措施延續性及標竿學習推動效益 (30分) *得分：25	為促使民眾瞭解並認同我國水利暨能源之長遠發展，將「水利暨能源館」展場規劃為常設性展示，繼續辦理常年展覽，持續環境教育之推廣。	
	服務措施執行方法效能性 (20分) *得分：15	展場內之電腦、螢幕等播放設備原均為租賃，經檢討因規劃需繼續常年展覽，改辦理採購以符實需並節省租賃費用之支出。	
	組織內部創新機制 (20分) *得分：15	為推動水資源教育工作並擴大民眾志願服務之層面，開放水利暨能源館招募服務志工，運用熱心服務之社會人力資源建立解說服務志工提供解說及諮詢服務，俾達成提升全民愛水，節水觀念，建立水資源永續利用之理念。	