

99 年度經濟部水利署中區水資源局為民服務不定期考核項目及評分表

機關名稱：經濟部水利署中區水資源局

總分（滿分 1000 分）：**950 分** 考核日期：99 年 12 月

考核人員：周慶芳、顏淑惠

構面	1 便民標準服務	便民標準服務著眼於塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明，建立民眾與政府和諧關係	
評核項目	評核指標	次評核指標	實際檢核項目
機關形象 (170 分) * 小計： 163	服務場所便利性 (50 分) * 得分： 48	1. 洽公環境適切程度 (25 分) 2. 服務設施合宜程度 (25 分)	1. 定期檢視並維護服務場所內外環境，提供舒適、明亮、整潔之洽公場所。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. 備有核心設施(含會客室、座椅、盥洗室、哺乳室、無障礙設施等)及一般設施(含飲水機、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： 87	1. 服務親和程度 (40 分) 2. 服務可勝任程度 (50 分)	1. 走動式管理與服務：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. 電話禮貌測試：全年度已實施 50 次，其中 90 分以上者佔 50%，80 至 89 分者佔 45%。 3. 辦理各項行政倫理、水利專業、資訊安全管理、服務禮儀、身心健康、工程法律類等講習，強化員工行政效能與服務業務相關訓練 47 次。

	<p>服務行銷有效性 (30分) * 得分：28</p>	<p>施政宣導有效程度 (30分)</p>	<p>1.邀請地方縣市政府與各界代表舉辦湖山水庫座談會5次，配合地方宣導活動15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「大度攔河堰工程計畫」，邀集專家、學者、團體及當地居民，進行現場勘察並舉行1場公聽會、12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32場。</p> <p>4.為使社會大眾更加認識愛護水資源及保護生態環境的重要性，特重新設計製作本局與鯉魚潭水庫、石岡壩、集集攔河堰等三管理中心之中、英文簡介摺頁及簡介影片。</p>
<p>服務流程 (280分) * 小計： 272</p>	<p>服務流程透明度 (280分) * 得分：272</p>	<p>1.案件處理流程查詢公開程度(180分) 2.案件處理流程主動回應程度(100分)</p>	<p>1.提供案件承辦單位及電話等訊息。 2.提供案件處理查詢管道。 3.參訪公文或傳真案件隨到隨辦。</p>
<p>顧客關係 (150分) * 小計： 143</p>	<p>民眾滿意度 (70分) * 得分：67</p>	<p>機關服務滿意(70分)</p>	<p>集管中心每季辦理「台灣水資源館服務品質」民眾意見調查，99年度服務滿意度調查結果達90%以上。</p>

	民眾意見處理有效性 (80分) * 得分：76	民眾意見回應與改善程度 (80分)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建置民眾電子參與意見信箱，全年 33 封，並提供民眾意見反應後續追蹤處理。 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 44 件。
構面 1 (600分)	便民標準服務	便民標準服務	便民標準服務著眼於塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明，建立民眾與政府和諧關係
評核項目	評核指標	次評核指標	實際檢核項目
資訊提供及檢索服務 (130分) * 小計： 124	資訊公開適切性 (40分) * 得分：40	公開法令、政策及服務資訊程度 (40分)	<ol style="list-style-type: none"> 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、機關影音文宣宣導、參訪申請、水權申請、出版品、常見問答集 (FAQ)、機關活動等訊息。
	資訊內容有效性 (50分) * 得分：46	資訊服務正確程度 (50分)	<ol style="list-style-type: none"> 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. 網頁用他人資料時標明出處並提供連結。

	資訊檢索完整性與便捷性(40分) * 得分：38	分類檢索服務友善程度(40分)	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。
線上服務及電子參與(120分) *小計： 110	線上服務量能擴展性(80分) * 得分：75	1.線上服務項目擴增程度(50分) 2.使用線上服務案件擴增程度(30分)	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。
	電子參與多樣性(40分) * 得分：35	電子參與多元程度(40分)	於機關網頁提供電子參與(如：意見信箱、交流園地、網路投票、民意調查等)途徑，且設有互動機制及實際回應。
構面1(600分)	便民標準	服務	便民標準服務著眼於塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明，建立民眾與政府和諧關係
評核項目	評核指標	次評核指標	實際檢核項目
供創新(意)服務情形(150分) *小計： 138	有價值的創意服務(100分) * 得分：91 服務措施延續性(30分) * 得分：28 服務措施執行方法效能性(20分) * 得分：19	為因應鯉魚潭水庫取水工擋水閘門下閘突發異常狀況發生，於99年4月15日，於鯉管中心舉辦「鯉魚潭水庫取水工公共用水擋水閘門下閘暨輸水管路檢查」應變及演習計畫等措施。	

