

經濟部水利署第三河川分署

113年度提升服務效能(上半年自行)考核項目及評分表

考核人員：考核小組

總分(滿分1000分)：908

考核日期：113.06.25

基礎服務構面(200分)				實際檢核項目
評核項目	評核指標	次評核指標	評分參考標準	
服務一致及正確性(50分) *小計： 47	訂定申辦業務標準作業流程(15分) *得分： 14	申辦業務標準作業流程訂定情形 14	9-15分 已訂定申辦業務標準作業流程並主動告知申請人處理程序，且持續透過法規調適及流程簡化，務實解決服務或公共問題。 1-8分 已訂定申辦業務標準作業流程。	1. 本分署機關網站首頁/便民服務/河川區域使用申請訂定出各業務申辦流程。 2. 種植下鄉服務主動通知到期農民是否要繼續申請種植使用權，避免民眾因逾期申請而喪失相關權益，而無法補救。農民提出所遭遇之問題，由本分署服務人員回應協助，一對一的諮詢及公開透明的作業流程增加民眾對政府行政之信任。 3. 因種植申辦民眾年齡層偏高，部分年長者僅能簽自己名字或完全不識字。故通知到期申請時已預先將申辦民眾的基本資料及申請地點填入，民眾僅需蓋章將應附證件帶到收件地點，由本分署服務人員幫忙將證件拍照帶回局內列印，無需增加民眾另行影印困擾。在收件現場備有老花眼鏡，以供現場有需要者使用。
	服務及時性(15分) *得分： 14	申辦案件於處理期限內完成 14	11-15分 申辦案件於期限內完成率達90%以上。 6-10分	1. 查詢113年5月一般公文6日內辦結占發文件數百分比：(721件)98.77% 2. 查詢113年5月人民申請案

		申辦案件於期限內完成率達80%以上。 1-5分 申辦案件於期限內完成率達70%以上。	<p>件依限辦結占發文件數百分比：(27件) 100%。</p> <p>3. 查詢113年5月訴願案件依限辦結占發文件數百分比：(0件)</p> <p>4. 查詢113年5月人民陳情案件依限辦結占發文件數百分比：(1件)100%。</p>
服務人員專業度(20分) *得分：19	提升專業服務能力 5	1-5分 視業務與服務對象需求，舉辦相關業務訓練。	<p>1/10：「二十一世紀河川溪流治理新思維」教育訓練</p> <p>1/17：大里溪水系「草湖溪竹仔坑堤防整建工程(斷面57~59)」邀請專家學者現勘指導</p> <p>3/12：ICC教育訓練</p> <p>4/19：職業安全教育訓練-科技應用於職業安全衛生減災</p> <p>4/23：在逆風中也能飛颶—水利工作的挑戰</p> <p>4/29：113年度防汛系統教育訓練&防汛作業精進檢討會議</p> <p>5/3：營造作業人員臺灣職安卡安全衛生教育訓練</p> <p>5/7：水利署霧峰辦公區三單位聯合自衛消防訓練</p> <p>5/13：勤休與福利制度宣導</p> <p>5/15：交通安全及違規事故防制教育訓練</p> <p>5/21：「高美濕地陸蟹棲地串連」教育訓練</p> <p>5/23：資通安全教育訓練</p> <p>6/4：個人資料檔案盤點與風險評鑑教育訓練</p> <p>6/20：資訊安全管理系統教育訓練</p> <p>6/20：經濟部暨所屬機關(構)113年陽光法案宣導會(中</p>

				區場次) 6/27：兩公約與性騷擾防治課程 6/28：「債權與河川管理」教育訓練
		回應問題正確率 14	11-15分 服務人員回應問題正確率達90%以上。 6-10分 服務人員回應問題正確率達80%以上。 1-5分 服務人員回應問題正確率達70%以上。	1-3月份電話禮貌測試24次，本分署受測試人員大部分對提出的問題都能具體詳盡答復，並告知應辦業務，正確率 90% 以上計 23 次，佔 95.84%。服務人員均秉著熱忱態度，親切詳細回答民眾提問，如遇有專業且明確性之問題，轉介至主政課室，由承辦人員回應，並主動協助提供民眾諮詢專線及專人回覆所詢問題。
服務友善性(150分) *小計： 140	服務設施合宜程度(20分) *得分： 19	服務設施合宜程度 19	16-20分 進行環境綠美化並視服務對象需求，提供合宜「核心設施」(如服務鈴、無障礙措施等)並備有「一般設施」(如飲用水、洽公座椅或休息區、盥洗室等)供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，定期檢查與充實，確保設施品質。無規劃妥適洽公動線，確保服務項目、服務人員、方向引導等標示正確、易於辨識，且提供雙語（或多語）標示服務，並提供各種申辦書表及填寫範例。	1. 定期檢視室內、外環境整潔，提供舒適明亮、舒適洽公場所。 2. 辦公園區營造綠化環境優美，綠植環繞並設置涼亭可供民眾休息。 3. 服務項目以中、英文明確導引標示，服務台安排上、下午員工1名輪值，服務人員提供諮詢及引導服務。 4. 「核心設施」部分備有無障礙設施1個殘障停車位、親子車位、服務鈴、輪椅、電梯、身障盥洗室、育嬰室…等設施提供為民服務。 5. 「一般設施」部分備有服務台、飲水機等設施提供加強為民服務。

		<p>11-15分 提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的說明與管理，並定期檢查與充實，確保設施品質。</p> <p>1-10分 提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的說明與管理，確保設施品質。</p>	<p>6. 入口設有殘障坡道設施及各樓層樓梯亦有扶手設施，科室標示及動線明確。</p> <p>7. 廁所設有置物架，可供民眾洗手時暫置個人物品。</p> <p>8. 於辦公大樓大門設置 LED 字幕跑馬燈，即時提供相關訊息予洽公民眾知悉。</p> <p>9. 一樓備有 AED 自動體外心臟電擊去顫器，可搶救突發性心跳停止的意外狀況。</p>
<p>服務行為的友善性(20分) *得分：18</p>	<p>電話禮貌測試績效 18</p>	<p>16-20分 電話禮貌測試結果優良。(測試分數90分以上)</p> <p>11-15分 電話禮貌測試結果良好。(測試分數80分以上)</p> <p>1-10分 電話禮貌測試結果普通。(測試分數70分以上)</p>	<p>1. 1-3月水利署測試本分署1次，總得分97分。</p> <p>2. 1-3月份本分署自行電話禮貌測試24次，測試分數達90分以上，計23次；測試分數80-89分，計1次；平均得分93.875分。</p>
<p>網站使用便利性(50分) *得分：48</p>	<p>資訊檢索服務妥適性及友善程度 28</p>	<p>1-30分 機關網站以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務，且通過無障礙檢測，取得認證標章。</p> <p>機關網站資訊提供檢索服務情形及相關作為： (1)提供多元及便利的資訊檢索服務，以及關鍵字、全文、交叉、站內、分類</p>	<p>1. 本分署機關網站首頁標明關於三河分署、檔管應用專區、公告訊息、公共工程、便民服務、政府資訊公開、行政透明專區、防災水情、本分署 FB 等多項分類檢索。</p> <p>2. 機關網站提供「雙語詞彙」檢索服務便捷度。</p> <p>3. 機關網站提供「進階搜尋」功能。</p> <p>4. 機關網站提供「分享」至 FB、twitter、line、信箱功</p>

		<p>檢索及其他方式等搜尋服務。</p> <p>(2)配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。</p> <p>(3)網站至少提供主題、施政與服務等3種分類檢索方式。</p>	能。
	<p>資訊內容更新及正確程度</p> <p>20</p>	<p>1-20分</p> <p>由資訊室透過哈瑪星科技股份有限公司開發的「無效連結檢測工具」進行檢測，且經人工驗證後，統計錯誤代碼403或404數量，失效連結每筆扣1分，最多扣20分。</p> <p>工具載點 https://ms.wra.gov.tw/d/f/xfuv6619wqzxdb8wb9kpqsyiol2ox6</p>	<p>透過哈瑪星科技股份有限公司開發的「無效連結檢測工具」，進行檢測：檢測網址https://www.wra03.gov.tw/，且設定檢測深度「1」、執行數量「1」，限制網域為www.wra03.gov.tw，檢測結果：總連結數: 282，其中2筆檢代碼403是由於連結網站有「機械人驗證」，經人工再次驗證可正常連線。</p>
<p>服務資訊透明度(60分)</p> <p>*得分：55</p>	<p>資訊公開程度</p> <p>18</p>	<p>16-20分</p> <p>主動於服務場所或機關網站公布服務相關資訊供民眾查詢運用，如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。</p> <p>11-15分</p> <p>提供承辦單位及電話，且於服務場所及機關網站公布標準處理流程。</p> <p>1-10分</p> <p>提供承辦單位及電話。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本分署機關網站設置「政府資訊公開」、「便民服務」、「檔管應用專區」，公布服務相關資訊供民眾查詢運用，如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。 2. 並於辦公室門廳清楚標示河川公地申請流程、規費、書件，檔案應用申請等資訊海報。 3. 清楚標示申請河川公地種植流程、辦理時間及相關費用，公開透明減少申請民眾疑慮。 4. 網站上提供總機、各課室分機、及防汛專用電話：

			0800-033838、河川違規使用檢舉服務電話：0800-333838、檢舉貪瀆專線：04-23309448。
資料開放程度 19	1-20分 從民眾應用面思考，盤點業務資料，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，供使用者依需求連結下載及利用，並應定期檢視及更新資料。		<p>1. 本分署機關網站設置「政府資訊公開」專區，內容含括：公聽會、土地徵收計畫書圖、法規及行政規則、組織職掌及聯絡方式、調適規劃專區、行政指導文書、施政計畫、研究報告、業務統計、預算書、決算書、請願處理及訴願決定、利益衝突身分揭露、公共工程及採購契約、支付或接受之補助款、個資檔案資訊、廣告資料彙整表、加強為民服務、考核結果等項目。</p> <p>2. 本分署機關網站設置「檔案管理應用專區」，方便民眾或機關團體申請應用檔案資料，並可自行下載本分署出版之大里溪的漫流光陰及小鷺溪遊電子書或連結觀看本分署宣導影片。</p> <p>3. 「公告訊息」專區提供最新消息、公告事項、志工專區、水利署公告、河川即時水位、本分署約僱巡防員甄選等資訊。</p> <p>4. 「便民服務」專區提供民眾服務問答集、線上申辦連結至水利署線上申辦、招標資訊連結至政府採購網、意見信箱、表格下載、河川區域使用申請、</p>

				檔案下載、影音專區、相關連結等資訊。
		查詢案件管道 18	16-20分 提供現場、電話、網路或其他方式(如行動裝置)。 11-15分 提供現場及電話查詢。 1-10分 提供現場查詢。	1. 本分署「便民服務」中「線上申辦」連結至水利署「線上申辦」查詢服務網、提供水文、水權案件查詢。 2. 民眾可現場或電話查詢申辦案件。
服務遞送構面(300分)				
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
服務便捷性(100分) *小計： 90	檢討既有服務措施(10分) *得分： 9	既有服務措施檢討精進情形 9	1-10分 瞭解民眾需求，適時檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度。	1. 113年度水利建造物複：為確保轄管水利建造物安全，1月完成113年度水利建造物定期檢查工作，並於2月29日辦理定期檢查複檢作業，視察構造物現況，含頭汴坑溪十九甲堤防、廊子溪三汴堤防、埔里的眉溪守城堤防、烏溪雙東堤防，以及烏溪汴子頭堤防。 2. 113年度水利建造物複：3/28、3/29查由水利署陳副總工程司春宏率隊確認水門操作正常、堤防構造物複查、破堤工程現勘檢查。 3. 3/19 汛前風險盤點、持續預防作業：針對轄區內三大河川水系進行盤點檢視，對於有風險河段以預防性作業準備因應。 4. 5/17經濟部水利署陳總工

				<p>程司建成率隊走動督導「筏子溪東海橋至知高圳段整體環境營造工程」，期許同仁們持續精進工程品質，完成筏子溪左岸水岸綠廊最後一塊節點!</p> <p>5. 5/20職安署中區職業安全衛生中心與本分署合作，對「筏子溪橫山右岸護岸(斷面41-2~斷面43)改善工程」進行職場環境改善專案輔導，目標是實現工程零災害，打造一個安全有守護的工作環境</p>
建置窗口整合服務(10分) *得分： 8	全功能窗口設置情形 8	1-10分 設置全功能窗口櫃台，提供諮詢服務，及簡化申辦流程，縮短案件處理時程辦理情形。	於辦公廳入口處設置服務臺，及服務人員提供走動式管理與服務，主動協助引導洽公民眾。	
減除申辦案件需檢附之書表謄本(20分) *得分： 19	申辦案件免書證免謄本情形 19	1-20分 運用跨機關(單位)電子查驗，減少申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類。	<p>1.配合河川管理辦法修訂，推動簡化申辦流程，包括原申請書件需檢附戶籍謄本，簡化為以戶口名簿影本即可辦理，至本分署辦理者免費提供影印服務。使民眾免去申請謄本相關成本。</p> <p>2.河川公地種植展期申請案件，請民眾準備與個資相關資料辦理，其餘本分署沿用已有資料。</p>	
提供線上申辦或跨平臺服務情形(60分) *得分： 54	線上服務量能 18	1-20分 善用資訊科技，針對民眾需求提供線上服務之項目數(如線上申辦、網路繳費、取件	1.本分署與台灣銀行合作增設帳號，連結各金融機構、農會信用部、郵局，便利商店在繳費期限內，均可受理河川公地使用費等繳費。並提	

			通知及預約等服務)與民眾使用情形。	供各類線上服務，如表單下載及相關資料服務網連結等服務，並注意使用者隱私權保護措施。 2.配合水利署提供線上申辦、線上水文及水權查詢。 3. 機關網站設置「檔案管理應用專區」，民眾可線上申請檔案應用服務。
		跨平臺通用服務 18	1-20分 可支援各式載具及不同瀏覽程式，讓民眾可透過各式行動載具閱覽及使用。	1. 使用手機連結至機關網站時，自動轉換成適合手機瀏覽頁面。 2. 透過手機下載水利署「行動水情」APP 就能一手掌握即時防災資訊，或透過防災資訊服網 http://fhy2.wra.gov.tw 掌握即時訊息。
		線上服務推廣績效 18	1-20分 透過推廣行銷活動提升民眾對於線上服務之認知與回應情形。	1.妥善規劃並辦理業務宣導，於機關網站/最新消息發布。 2. 在臉書建立「好三好水-水利署第三河川分署」帳號，宣傳本分署業務及活動。 3. 在機關網站/檔管應用專區/線上影展及機關網站/便民服務/影音專區宣傳機關業務成果影片，並於3/7、3/17、5/25辦理檔管應用宣導。
服務可近性(100分) *小計： 90	提供客製化服務情形(50分) *得分： 45	1-50分	因應地域特性與服務需求，提供在地化、客製化關懷服務情形。	1. 種植下鄉服務，到期主動通知，下鄉服務收件。 2. 「筏子溪植樹公民參與」- 6/9在筏子溪東海橋至知高圳河段，由三河分署團隊、龍潭里里長及關心筏子溪的公民團體，利用端午假期，在灘地上栽種適地適生的樹苗，把對「筏子溪河

			<p>川多樣性」的願景種入灘地，期盼在數十幾年後的未來，人們在筏子溪堤頂漫步時，欣賞更豐富、更美麗的河畔風光。</p> <p>3. 於5月25日上午臺中市大安區五甲觀海亭(田心子堤防)舉辦淨灘活動，敬邀在地里民及學校參與此次的淨灘活動，而當地的村里如頂安里、永安里、福住里等里長也積極響應，而當地海墘國小也由校長、主任、老師與學童家長一同回響此次活動，共計約215多人，共清出約678公斤垃圾。</p>
	<p>提供主動服務情形(50分) *得分：45</p>	<p>1-50分 針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，依服務對象需求提供到府、到點服務情形。</p>	<p>1. 種植下鄉服務：申請河川公地種植多為年長者，主動在種植展期使用到期前，發文通知民眾到期申請資訊並辦理下鄉收件服務，民眾只需持戶口名簿或身分證及河川公地種植許可證到指定地點，現場有專人受理種植申請收件服務及種植相關費用、申請等疑難雜症諮詢服務。</p> <p>2. 1/23本分署提前防汛整備演練：為提升平時防災意識，應對汛期間短延時強降雨造成局部短時間積、淹水，1月23日本分署分別在臺中市大甲區及烏日區舉辦2場抽水機與水門聯合操作演練，以降低颱風豪雨或</p>

			<p>短延時強降雨可能之災害。</p> <p>3. 5/23辦理113年防汛演練結合搶險作業及抽水機佈設：本次演練情境包含颱風侵襲轄區一級開設、通報轄區相關單位、志工通報災情、搶險作業及抽水機演練。演練目的在精進人員之應變能力，搶險作業與抽水機透過現地演練與水情中心視訊的方式，強化臨場感，讓新進人員汲取新知、原分署人員溫故知新，在往後的防汛業務的執行上打下堅定的基石。</p>
<p>服務成長及優化(100分) *小計：90</p>	<p>突破成長(50分) *得分：45</p>	<p>1-50分 運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法：考量機關（單位）任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，積極排除各項不利因素克服劣勢達成服務目標所展現之努力與成效。</p>	<p>1. 本分署於113年2月23日正式加入「營造業中區職業安全衛生促進會」，以提升本分署工作場所安全衛生，打造「安全、安心、安康」的工作環境。</p> <p>2. 致力巴氏銀魴保育成果初現：本分署自烏溪乾涸河段搶救之巴氏銀魴112及113年度分別為75隻及45隻，其中有45隻暫時放入位於三河分署庇護池，魚隻放入後有自然繁殖，巴氏銀魴第三河川分署庇護池，目前保守初估約有800隻，豐水期來臨後會將魚隻回放烏溪水域內，生態保育成果初見。</p>

	<p>優質服務(50分) *得分：45</p>	<p>1-50分 運用自身優勢，採取多元策略，提出符合機關任務且較現有服務措施具有挑戰性，或符合機關特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 持續辦理水利建造物定期檢查。 2. 持續辦理河川揚塵改善計畫。 3. 持續辦理河川疏濬兼土石標售。 4. 持續辦理水門維修改善工程。 5. 跨機關合作，公私協力種樹抑制揚塵。 6. 配合「向海致敬」政策，持續清除海堤垃圾，維護環境整潔。 7. 工程配合生態檢核(生態保育)及植樹減碳。 8. 【旱溪排水(滯洪池)治理工程】《早水杙起走》榮獲第十一屆台灣景觀大賞設施環境類(trophy)優質獎(trophy)。
服務量能構面(200分)			
評核項目	評核指標	評分參考標準	實際檢核項目
內部作業簡化	<p>提升同仁行政效率(100分) *得分：89</p>	<p>1-100分 聚焦核心業務，運用多元管道蒐集機關成員意見，檢討及改造內部流程，減省不必要的審核及行政程序，包括人力、物力或時間，精進服務。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本分署1-6月召開分署業務會報6次，能促進協調、溝通及集思廣益效果，有利於工作推動及目標達成。 2. 建立本分署內部控制及稽核制度，辦理內部稽核及內部控管會議，檢討及改善內部流程。
服務精進機制	<p>深化服務量能(100分) *得分：90</p>	<p>1-100分 建立內部常態性服務精進運作機制，包括機關內部服務精進機制運作情形、創新服務提案情形等。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 不定期辦理本分署內部電話禮貌測試，並將測試結果知會各課室，依優缺點進行檢討改善。 2. 定期辦理公文時效統計，俾加其控管公文流程。 3. 汛期前召開防汛整備會議，重點：(1) 歷史災害熱點分析，掌握轄區降雨中心，防汛整備資源提前部署。(2) 掌握在建

			<p>工程及內、外水熱點，成立防汛搶險隊，預為規劃人員機具撤離疏散，防汛業務窗口保持聯繫暢通，資源整備盤點完成。(3) 破堤案件進度追蹤，水門整備妥善率達百分之百。</p> <p>4. 視業務特性，舉辦相關會議、座談會或業務訓練研習講座。</p> <p>5. 1/10 專題演講-二十一世紀河川溪流治理新思維：本分署非常榮幸邀請到台灣河溪網協會的理事長廖桂賢教授為我們演講，藉由此機會，廖教授分享了許多對於溪流河川治理的多元見解及期許，另也安排前往旱溪排水，踏勘旱排治理情形，並提供過去可調整及未來的建議方向。</p> <p>6. 3/11 為拓展同仁河川友善治理的視野廣度，由本分署長率隊（水利署、三河分署、彰化縣政府、彰化市公所同仁）至頭前溪、安農溪及大漢溪進行標竿學習，使本分署同仁了解工程施作如何在對生態環境影響最小的前題下，打造具有多元價值的空間環境，並營造在地文化特色。</p> <p>7. 4/23 「逆風中也能飛颯-水利工作的挑戰」教育訓練：榮幸邀請吳前副</p>
--	--	--	--

			<p>署長約西蒞臨本分署分享工作經驗，闡述生涯經歷，讓同仁們了解能有現在的環境是過往前輩們奮鬥打拼而來，並教導同仁們面對逆境中該如何應對，勉勵如逆風中飛翔的候鳥般，依然勇敢向前。</p> <p>8. 5/24職安教育訓練：透過這次的訓練，讓同仁了解採購法規、訂定安全衛生政策、建立安全衛生監造組織、訂定安全衛生查核計畫、如何在工地現場落實職業安全衛生管理及監督，降低職業災害風險，保障工地的安全與健康！</p>
服務評價構面(200分)			
評核項目	評核指標	評分參考標準	實際檢核項目
提高服務滿意度	辦理服務滿意度調查(50分) *得分： 45	26-50分 辦理服務滿意度調查，並針對服務滿意度調查趨勢進行評分與分析，提出改善(或新增)服務措施且確實執行。 1-25分 未進行服務滿意度趨勢分析者，改以自我檢討方式，提出改善（或新增）服務措施且確實執行。	1. 依據人民申請案件、人民陳情案件、民意信箱案件做回覆及問卷。 2. 辦理河川公地種植為民服務問卷調查。
	運用其他機制瞭解民眾對服務的評價(50分) *得分： 45	1-50分 除滿意度調查外，針對彈性運用其他工具與機制，瞭解民眾對服務的評價及意見，並據以改善既有措施。	1. 本分署網站/便民服務/意見信箱項下： 局長室： wca03009@ms2.wra.gov.tw 政風室： wca03008@ms2.wra.gov.tw 民意信箱： wca03097@ms2.wra.gov.tw 提供民眾線上提出建言

			<p>管道。</p> <p>2. 本分署每月人民陳情案件彙陳首長1次。</p> <p>3. 本分署 FB 可供民眾留言，並適當回應民眾問題。</p>
積極回應民眾意見	<p>有效及時處理民眾意見、抱怨及陳情(100分)</p> <p>*得分：90</p>	<p>1-100分</p> <p>建置民眾意見反映（含新聞輿情）、抱怨及陳情案件處理機制及標準作業程序，提供民眾意見反映後續追蹤處理情形，並針對處理結果進行滿意度調查分析及檢討改善情形。</p>	<p>1. 辦公室有安排專人回答前來洽公種植申請民眾問題或可來電詢問承辦人。</p> <p>2. 本分署網站設有「意見信箱」，可供民眾陳情、異議、申復、檢舉及其他抱怨事件處理流程，並登載於便民服務項下。</p> <p>3. 民眾建議與陳情案件，均依案件不同請專人限期處理並彙報首長知悉。</p> <p>4. 訂定本分署處理人民陳情案件要點及內部控管流程供同仁應用。</p> <p>5. 113年1月~5月人民陳情共5件，依限辦結率100%</p> <p>6. 本分署受理民眾現場申請案件時，收件時會主動貼上文號條碼、蓋收文日期。</p> <p>7. 本局 FB 可供民眾留言，並適當回應民眾問題。</p>
開放創新構面(100分)			
評核項目	評分參考標準		實際檢核項目
<p>開放參與(50分)</p> <p>*得分 46</p>	<p>1-50分</p> <p>適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創機關（單位）與民眾合作契機。如：透</p>		<p>1. 113/6/4於東勢區公所會議室五樓會議室蒐集在地對東勢堤防三期治理方式的想法與建議，本次會議邀請臺中市政府</p>

過實體或網路管道，運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗，蒐集民眾對服務需求；或邀集民眾共同參與服務設計等。

水利局、東勢區公所、臺灣電力公司大甲溪發電廠、農田水利署台中管理處、台灣石虎保育協會、荒野保護協會台中分會、在地村里長(慶東里、慶福里)及相關許可種植戶等相關單位進行討論，除研擬後續策略措施外，亦蒐集相關單位對治理方式的想法與建議，作為後續大甲溪治理規劃檢討之重要參考依據。

2. 113/5/21於本分署階梯教室辦理高美濕地陸蟹廊道改善介紹與交流，本次會議邀請社團法人台灣野鳥協會、臺中市五權社區大學、臺中市海線社區大學、農業部林業及自然保育署臺中分署、臺中市政府農業局、臺中市清水區公所、東海大學生命科學系、逢甲大學環境工程與科學學系，分享陸蟹習性與所受阻隔、廊道改善現況與成效、及後續推動方向建議，並與學員交流可能之改善方式。

3. 113/5/6辦理大甲溪治理規劃檢討期初審查會議，並於6/11召開上游段(和平區)第一次地方說明會，6/18及6/25另分別召開中游段、下游段之第

		<p>一次地方說明會。</p> <p>4. 113/6/7於客庄堤防、台8線(斷面75~78)辦理台八線與客庄堤防河段現地，勘查與會人員：本分署規劃科、工務科、管理科、曹華平委員、簡俊彥委員、林連山委員、國營臺灣鐵路股份有限公司、以樂工程顧問股份有限公司，透過本次會議與現地勘查，除實際了解現場狀況並擬定可行的因應策略與措施外，也針對方案進行討論，共同探討未來河川治理配合措施。</p>
<p>創新服務 (50分) *得分 46</p>	<p>1-50分</p> <p>就核心業務規劃服務策略或措施時，提出有別於現行作法，並對服務對象產生正面影響或解決公眾關注的重大問題；服務策略或措施有可持續性，能達成預期成果，並具可學習、推廣或應用價值。如在服務遞送構面，運用資通訊科技、跨單位及跨機關服務流程整合、政府資訊資源共用共享、公私協力或引進民間資源等作法，提供民眾便捷之服務。</p> <p>運用數位創新策略及措施，增進經濟發展及就業機會，促進資源有效利用，如連結政府及民間巨量資料，公私協力解決民眾關切問題，或運用人工智慧、物聯網、區塊鏈等數位科技，創新為民服務模式。</p>	<p>1. 4/19 榮幸邀請營造業職業安全衛生促進聯合總會秘書長李秉展博士介紹智慧科技在營造業職業安全衛生減災的應用，分享如何利用現今智慧科技手段-智慧攝影系統影像判別、物聯網科技偵測、沉浸式虛擬實境、360。攝影機遠端連線、感應式語音設備、影像式電子圍籬技術以及目前熱門的 AI 人工智慧科技 ChatGPT，等協助提升公共工程職業安全，減少災害發生的可能性。</p> <p>2. 為提供優質休憩環境，透過私人公司、團體認養維護管理方式加強轄管綠美化水岸土地：大</p>

		<p>甲溪六塊厝堤防環境營造綠美化休閒場地、樟平溪久隆堤防綠美化場地、頭汴坑溪右岸新仁橋至立仁橋間綠美化場地。</p> <p>3. 因應汛期來臨，113年3月17日臺中市山海屯救援協會與防汛護水志工第三大隊在頭汴坑溪立善橋下高灘地辦理聯合救難演習，強化合作默契。</p> <p>4. 專業訓練，強化防汛護水技能：113/5/18在中興大學辦理志工專業教育訓練，透過防災講座包括災情特性、查通報及水利建造物檢查等精彩課程，並實際走訪本分署優質工程-早排萬安樹王段及映彩湖等水利設施，讓志工夥伴認識「水岸縫合」及「工程減量」河川整治理念及以綠色友善工法的環境營造，藉以提升巡查技能及防災工作推動。</p>
--	--	--

**經濟部水利署第三河川分署
113年度提升服務效能(上半年自行)考核結果統計表**

受考核單位：各科室

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

實施考 核機關	編號	受 考 核 單 位 名 稱	考核項目及成績 (1,000分)					總分	等第	考核年月
			基礎服務	服務遞送	服務量能	服務評價	開放創新			
			200分	300分	200分	200分	100分			
第三河 川分署		各科 室	187	270	179	180	92	908		

※ 考核結果處理情形：【請敘明考核結果後續處理情形，如函送受
考核機關（構）或單位提報改進情形、考核
結果登載於機關網頁等方式】