

附表 1

經濟部水利署第四河川局 106 年度提升服務效能自行考核項目及評分表

編號： 機關名稱：經濟部水利署第四河川局

總分（滿分 1000 分）：937 考核人員：為民服務作業及考核小組 考核日期：106 年 7 月

| 基礎服務構面(200 分) | | | |
|--------------------------|----------------------------------|----------------|---|
| 評核項目 | 評核指標 | 次評核指標 | 實際檢核項目 |
| 服務一致及正確性(50 分) *小計：45 | 訂定申辦業務標準作業流程 (15 分) *得分：15 | 申辦業務標準作業流程訂定情形 | 將服務案件標準處理流程公布於機關網頁並於服務場所提供使用手冊。並於辦公室門廳清楚標示河川公地申請流程、規費、書件等資訊看板。 |
| | 服務及時性 (15 分) *得分：13 | 申辦案件於處理期限內完成 | 本局於臨櫃受理民眾辦理河川公地申請後，隨即分派予各承辦人員現地勘查，勘查合格後，開單予申請民眾繳納河川公地使用費，即核發許可證。如遇天然災害，本轄區域河川公地申請人遭受農作物損失等，本局亦配合盡速辦理勘查作業，以利受損災民於期限內至各鄉鎮公所申報農損等作業，以維護民眾權利。 |
| | 服務人員專業度(20 分) *得分：17 | 提升專業服務能力 | 1. 106 年 3 月 10 日辦理「河川構造物基樁工程實務概論」教育訓練。 2. 106 年 4 月 27 日辦理「水利工程規劃設計基礎概念」教育訓練。 3. 106 年 4 月 28 日及 4 月 26 日與三河局合辦邀請轄區內彰化縣、雲林縣及南投縣政府與鄉鎮公所相關防災業務與應變值勤人員參加防災應變教育講習課程，有效強化轄區各單位之橫向聯繫與應變機制。 4. 106 年 5 月 15 日及 16 日辦理「從三書計畫中談監造單位及承攬廠商應有之作為及責任」課程。 |
| | 回應問題正確率 | 回應問題正 | 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。 |

| | | | |
|--------------------------------|---------------------------------|-----------------|---|
| <p>服務友善性(150分) *小計：138</p> | <p>服務設施合宜程度(20分) *得分：18</p> | <p>服務設施合宜程度</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供適切洽公環境，備有核心設施(含愛心服務鈴、哺乳室、無障礙設施等)及一般設施(含會客室、洽公座椅、飲水機、盥洗室、停車位、AED等)供民眾使用，並提供各項宣導資料。入口設有殘障坡道設施及各樓層亦有扶手設施，課室標示及動線明確。 2. 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。 3. 辦公大廳備有防汛電視增進防災應變相關工作之新知宣導，並配合他機關播放宣導影片(如長照 2.0 等)。 4. 於辦公大樓設置 LED 字幕跑馬燈，即時提供相關訊息予洽公民眾知悉。 |
| | <p>服務行為的友善性(20分) *得分：18</p> | <p>電話禮貌測試績效</p> | <p>成立電話禮貌測試小組（成員計 9 人），經統計 106 年上半年度針對各課室進行電話禮貌測試達 12 次。優點為電話鈴響接話迅速、接話時能清晰報明接話者單位或姓名，態度親切，回答所詢詳細耐心，電話禮貌良好。測試結果優良。</p> |

| | | |
|--------------------------------|-----------------------|---|
| <p>網站使用便利性(50分) *得分：46</p> | <p>資訊檢索服務妥適性及友善程度</p> | <p>1.本局網站以使用者為導向設計，版面配置方便瀏覽、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>2.本局網站資訊提供檢索服務情形及相關作為：</p> <p>(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)網站提供主題、施政與服務等3種分類檢索方式，亦提供網站介紹及好友連結，使到訪的網站使用者可以瞭解其他使用者所關心的網站資訊。且航照圖實施集中管理，提供業務相關承辦人員經由網路管理圖資資訊，實現高性能、集中化和安全性目標。另民眾查詢防汛相關資料，均能予以詳細解答並提供資料，且亦可透過「連絡我們」以回覆或至現場勘查以憑辦理。河川區域圖籍等資料，均能予民眾以詳細解答並提供資料，且接獲民眾陳情案件，均立即答覆或至現場勘查以憑辦理。</p> <p>3. 本局網頁每月召開會議，並請各課室窗口定期更新網頁相關消息，相關附件提供連結。</p> |
| | <p>資訊內容更新及正確程度</p> | <p>經本局資訊人員抽測網站資訊內容及連結抽測正確件數達14件以上。</p> |

| | | | |
|------------------------|--------|--|--------|
| 服務資訊透明度(60分) *得分：56 | 資訊公開程度 | <ol style="list-style-type: none"> 1.於網站提供河川公地相關資訊(線上申請及申請案件進度查詢)供民眾查詢運用，及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。亦於辦公大廳臨櫃設置申辦業務標準作業流程圖、應備表件及書表範例供民眾參考。 2.透過水利署建置之水情行動 APP，提供即時水情資訊，刊登告知民眾水情現況。 3.建立本局防汛護水志工網站專頁，內容含括：活動辦理情形、組織職掌及聯絡方式、志工法規以及成果表揚等項目。 4.於上述網頁主動公開資訊，公開服務措施、機關文宣品（如使用手冊）及出版品、好友連結、機關活動等訊息外，並提供便民服務專區，包括電子公布欄、常見問答、逕流測預報資料查詢、檔案下載、意見聯繫、交流園地等項目。 5.設置「工程行政管理系統」,可方便查詢目前案件處理程度。 | |
| | 資料開放程度 | <ol style="list-style-type: none"> 1.建立「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、施政計畫、業務統計、研究報告、預算書、決算書、請願處理及訴願決定、支付或接受之補助款、個資檔案資訊廣告資料彙整表等項目。 2.於機關網頁主動公開資訊，公開服務措施、機關文宣品（如宣導手冊）及出版品、常見問答集（FAQ）、機關活動等訊息外，並提供便民服務專區，招標資訊、常見問答、加強民服務、檔案下載、民意調查、意見信箱等項目。 | |
| | 查詢案件管道 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 於網站提供河川公地線上申請及申請案件進度查詢供民眾運用。 2. 無論民眾以電洽或現場詢問，種植組均竭誠答覆及提供相關資訊。 3. 設置「工程行政管理系統」，可方便查詢目前案件處理程度。 | |
| 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 |

| | | | |
|-----------------------|-------------------------------|--------------|--|
| 服務便捷性(100分) *小計：87 | 檢討既有服務措施(10分) *得分：8 | 既有服務措施檢討精進情形 | 由於農民種植農作物需要設置之簡易農具暫置設施，特召開「濁水溪水系河川區域申請農具暫置設施審查作業原則」之辦理事宜地方說明會，亦委託當地公所代為受理民眾申請案，有需求民眾，可就近利用此便民措施。 |
| | 建置窗口整合服務(10分) *得分：8 | 全功能窗口設置情形 | 1.規劃並選派適當人員擔任第一線服務工作，以主動協助引導民眾，提供諮詢服務，每日輪值2人次，每週10人次之輪值頻率。並規劃警勤室、服務台輪值及延伸為民服務據點等措施。 2.設置河川公地全功能窗口櫃台，提供諮詢服務，即時處理並回應民眾申請案件等情形，簡化申辦流程，藉以縮短案件處理時程。 |
| | 減除申辦案件需檢附之書表謄本(20分) *得分：17 | 申辦案件免書證免謄本情形 | 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，至本局辦理者免費提供影印服務。使民眾免去申請謄本相關成本。 |
| | 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 | 1.本局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.配合水利署開發河川便利通，河川公地申請已有提供線上申請。 3.設首長信箱及陳情管道供民眾線上提出建言管道。 |
| | | 線上服務推廣績效 | 本局於每月辦理下鄉服務，受理申請許可服務，於民眾前來辦理時，並宣導相關規定及線上申辦相關程序，除提昇機關形象外，亦可收預防違規之效。 |
| | | 電子表單簡化績效 | 配合水利署開發河川便利通，河川公地申請已有提供線上申請，供民眾下載運用。 |

| | | |
|-------------------------------|----------------------------------|---|
| <p>服務可近性(100分) *小計：94</p> | <p>提供客製化服務情形(50分) *得分：47</p> | <p>1. 鑒於申請河川公地種植多為老年人，特設置專櫃備有眼鏡並提供申請書及填寫範例，委由替代役男服務目不識丁之地方耆老，代為填寫申請書。106年1月至6月底總計代填寫申請案件達約150件。</p> <p>2. 河川公地申請案件於收件後均依規定發繳費聯單或會勘通知等，如申請人逾期繳費，將會再打電話通知確認是否有要申請。</p> <p>3. 臨櫃申辦河川公地種植，圖籍資料連線於電腦螢幕供民眾閱覽，方便民眾指認及瞭解河川地籍圖資正確性，避免爾後發生爭議。</p> |
| | <p>提供主動服務情形(50分) *得分：47</p> | <p>1. 本局於每月提供不定期至二崙、荖桐、竹塘及二水等鄉鎮，辦理下鄉服務，受理申請許可服務，並委託公所利用公所版河川管理系統代收件申請代理開徵行政規費，避免公文往返耗時，大為提高行政效率。並於民眾前來辦理時，宣導相關規定，除提昇機關形象外，亦可收預防違規之效。</p> <p>2. 目前本局委由每年行政協助分配之公所代收件申請，計彰化、南投及雲林等3縣市，共8個鄉鎮公所提供代件申請服務。</p> |

| | | |
|---------------------------------|-----------------------------|---|
| <p>服務成長及優化(100分) *小計：95</p> | <p>突破成長(50分) *得分：48</p> | <p>1.河川揚塵防制上，邀請鄰近濁水溪旁之社區，相關NGO與NPO組織共同參與，採用工作坊操作方式，現場討論互動及凝聚共識，提高民眾參與及公私協力運作，互補雙方知能，拉近政府與NGO團體及當地民眾認知差異。本局辦理揚塵改善計畫，如蓄水池塘、攔水土堤、引水渠道等水覆蓋工法，牧草植生、防洪森林帶植栽等綠覆蓋工法，跳島式防塵網、鋪設(插杆)稻草、簡易灑水系統、灑水車機動灑水及河道整理等其他工法，並鼓勵農民提出河川公地種植申請，並宣導揚塵防制成效。改善裸露地面積共計達600餘公頃；另依行政院環保署—崙背空氣品質 監測站資料顯示，本局辦理揚塵改善措施後，PM10濃度值逐年下降，由76$\mu\text{g}/\text{m}^3$降至50$\mu\text{g}/\text{m}^3$，顯見揚塵改善於該地區已見成效。</p> <p>2.本局為響應綠色能源節能減碳、節省經費，以就地取材方式，採以「現地拌合工法」進行防災工程。利用河道整理的土石，在現場直接與水泥進行拌合作為土石籠袋內材料，加強土砂固結能力，並回填於開挖的溝槽，取代原有疏鬆的河床地盤，運用現地拌合就地施工便利及現拌即用的特性，達到河岸保護土砂利用、減少土砂下移的功效，而且不需使用外購的混凝土及預拌車運送。大幅減少二氧化碳排放量，除可有效去化濁水溪上游河道淤積土石外，更可大幅減低經費支出，減少混凝土用量及減少材料運搬之環境負荷，確保河堤安全，達成防減災之效能需求，並還地於民恢復高灘地耕種，造就地方復耕生產效益，及保障人民生命財產安全。</p> |
| | <p>優質服務(50分) *得分：47</p> | <p>1.本局濁水溪治理除空拍機(UAV)等設硬體上不斷擴充及編制人員例行巡視外，軟體上四河局成立防汛護水志工成員計200多名，範圍括及南投、彰化、雲林及嘉義四縣，對於河川管理維護與違法行為通報、河川生態、河防安全等項目立即通報反應，達到政府機關與民眾相互合作齊心守護家園。</p> <p>2.本局辦理河川疏濬作業暨廉政透明說明會，使民眾瞭解目前濁水溪疏濬情形及廉政透明制度，對於濁水溪河防安全改善有明顯的幫助，防制盜採方面也逐年降低。</p> |
| <p>服務量能構面(200分)</p> | | |
| <p>評核項目</p> | <p>評核指標</p> | <p>評分參考標準</p> |
| <p>內部作業簡化</p> | <p>提升同仁行政效率(100分)</p> | <p>1.為使民眾了解申請流程，寄發防汛通報案件標準處理流程手冊，並於防汛護水志工網站建置防汛通報範本，供民眾參閱使用。另</p> |

| | | |
|---------------------|----------------------------------|---|
| | *得分：95 | 定期檢討改善行政流程，擬縮短每個申請案件之處理時間。 2.以數位化資料庫型態儲存及管理資料，改變傳統以書面資料及檔案個別儲存資料之方式，提升資料之安全性。並提供本局各課室相關資訊，方便民眾申報案件時處理使用。 3.推動自動化應變系統，以單一畫面地理資訊圖台搭配表列方式展示(現況警戒、災情資訊、未來預測警戒及防救災資源等)，以利防汛各人員一目瞭然。 |
| 服務精進機制 | 深化服務量能 (100分) *得分：94 | 1.106年3月設置專屬開標室，包含現場領標、投標收件、退還押標金，以及採購案件開標、比價、議價及決標等相關採購作業程序均採全程錄影及錄音，且各採購案開標過程紀錄均以光碟方式併卷存放於該局檔案室備查，可提供日後爭議時，調閱資料使用，讓過程更為透明公開，並可防範廠商圍標等弊端情事發生。 2.檢討更新防汛護水志工通報機制標準作業流程，以及通報平台之建置，透過志工巡視回報轄區各災害潛勢地區之現況，具體判斷並排除該地區異常情形，充分展現服務專業性及保障民眾生活安全與品質。 |
| 服務評價構面(200分) | | |
| 評核項目 | 評核指標 | 評分參考標準 |
| 提高服務滿意度 | 辦理服務滿意度調查(50分) *得分：48 | 1.辦理106年第四河川局電子信箱滿意度調查表線上民意調查。 2.辦理河川地申辦案件滿意度調查，並針對滿意度調查趨勢進行評分與分析，提出改善服務措施且確實執行。 |
| | 運用其他機制瞭解民眾對服務的評價(50分) *得分：48 | 為落實為民服務工作，本局業依「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」，針對來函陳情之民眾辦理陳情案件處理情形調查，以郵寄問卷方式調查其滿意度，透過有效樣本之統計、分析瞭解民需、民膜，進而提昇為民服務效能，並提供案件承辦單位及電話等訊息。 |
| 積極回應民眾意見 | 有效及時處理民眾意見、抱怨及陳情(100分) *得分：97 | 1.為加強民眾電子信件來信處理品質及回信時效之管制，本課業訂「防汛護水志工通報作業手冊」，系統化處理相關作業；另為強化為民服務業已於各相關教育訓練以及活動中，開放民眾詢問疑難以及進行現場回饋，並已訂定民眾通報反應(含新聞與 |

| | |
|--|--|
| | <p>情)處理機制及標準作業程序。指派專人列管追蹤民眾興革建議及陳情案件辦理情形 22 件。</p> <p>2. 106 年 1-6 月份輿情收集 30 件, 透過即時性的處理流程交由主政課室即時回應。</p> <p>3. 設置免付費專線服務電話, 並訂定電子信箱處理作業民意信箱(含電子信箱), 方便民眾提供建言, 並建置回覆管道, 以改進服務缺失。</p> <p>4. 民眾興革建議、通報及陳情案皆可填報相對應之通報單, 若未能填寫, 機關亦能透過其口述方式協助填報, 即時通知相關課室處理。</p> |
|--|--|

開放創新構面(100 分)

| 評核項目 | 評分參考標準 |
|------------------------------------|---|
| <p>開放參與 (50 分) * 得分：48</p> | <ol style="list-style-type: none"> 藉由辦理「水利工程規劃設計基礎概念」教育訓練, 透過各種角度利害關係人的直接對話, 尋求共同價值觀, 並強化民眾參與公共事務。惟隨著民眾參與機制深化的過程, 愈發意識到公部門與 NGO 團體間認知的差異, 迫切的需要透過共學機制來建立共識與弭平歧見。以實際案例研討方式讓參與民眾了解水利工程設計的觀念。 本局除配合流域綜合治理計畫民眾參與的推動, 至鹿港、大城及芳苑等易淹水地區辦理工作坊, 強化民眾參與公共事務外, 並致力於透過公私協力機制推動河川環境認養及改善工作。自 105 年起即邀請游進裕博士講解工作坊觀念與實務, 另邀請邱昱嘉博士、張素玢教授、林炳炎先生等人辦理 3 場環境教育, 講解濁水溪流域願景、水文化及水力發電的故事; 並辦理 3 場工作坊以探討「濁水溪流域整體環境教育」的相關議題, 過程均邀請在地社群團體、志工、NGO 團體及本局同仁共同參與, 透過彼此共學了解公眾參與實務工作的操作技巧, 及提升對濁水溪歷史與環境的視野與關懷。 辦理縣庄溪頭下埤排水支線分洪道工程之「分洪道工程施工工法」觀摩。 於 106 年 6 月 22 日分別於鹿港鎮公所(伸港鄉、線西鄉、鹿港鎮、福興鄉), 及芳苑鄉公所(芳苑鄉、大城鄉)辦理「彰化海岸防護計畫規劃」地方說明會, 充分與民眾意見交流。 辦理陳有蘭溪治理計畫原住民座談會, 與在地原住民族溝通治 |

| | |
|----------------------------------|--|
| | <p>理原則並聽取意見，以落實河川治理措施。</p> <p>6.優先針對水情不佳地區之大城、芳苑、仁愛等地區辦理地方說明會，會中邀集各相關單位以及村長，以說明當地現況以及未來施政方向。</p> |
| <p>創新服務 (50分) *得分：48</p> | <p>1. 本局將持續深化公部門與 NGO 團體共學的深度與廣度，依照彼此均有興趣探索的主題如水利、水資源工程規劃概論或河川生態環境等辦理講座。並嘗試以「現地走讀」方式增進彼此的交流與對河川環境的關懷，以互補雙方知能，拉近公部門與 NGO 團體認知差異，及建立值得民眾信賴之公眾參與平台與機制。</p> <p>2. 本局與轄區各地方政府防汛應變人員對於相關應變工作之瞭解及經驗交流，本局於 106 年 4 月 28 日及 4 月 26 日與三河局合辦 邀請轄區內彰化縣、雲林縣及南投縣政府與鄉鎮公所相關防災業務與應變值勤人員參加防災應變教育講習課程，課程安排有彰化、雲林縣及南投縣政府防汛應變作業機制、本局轄區災害特性及非工程防災措施、水利施設防汛整備與應變措施、移動式抽水機調度與閘門操作流程及機制、防汛科技及未來發展專題演講並綜合討論及經驗交流，為有效強化轄區各單位之橫向聯繫與應變機制。</p> <p>3.協助推動成立水患自主防災社區，於彰化縣已成立 17 個自主防災社區，透過前述災害防救法則「自救：互救：公救」=「7：2：1」，以落實民眾自主避災、離災，降低國家社會成本支出及人民生命財產損失。</p> <p>4.臨櫃申辦河川公地種植，圖籍資料連線於電腦螢幕供民眾閱覽，方便民眾指認及瞭解河川地籍圖資正確性，避免爾後發生爭議。</p> |