

附表 2

水利署第九河川局 106 年度提升服務效能(本局/自行)考核結果統計表

受考核單位：

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 (1000 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			
第九河 川局	01	本局 各課 室	185	260	170	175	80	870	甲	106.06

經濟部水利署第九河川局 106 年度提升服務效能
(本局/自行)考核項目及評分表

編號：01

總分(滿分 1000 分): 870

考核人員: 考核小組

考核日期: 106.06.30

基礎服務構面(200 分)				
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：	訂定申辦業務標準作業流程(15 分) * 得分：	申辦業務標準作業流程訂定情形	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，且持續檢討檢討簡化及標準化。 1-8 分 已訂定申辦業務標準作業流程。	1、本局設有民眾抱怨(陳情)案件處理流程，由管考人員列管催辦，處理流程公佈本局機關網站供民眾參閱。 2、本局設有電子信箱處理作業規定，處理流程公佈本局機關網站供民眾參閱。機關首長電子信箱由資產課派專人管理，秘書室人員列管催辦。 3、本局設有受理人民陳情請願案件之流程處理，流程公佈本局機關網站供民眾參閱。
	服務及時性(15 分) * 得分：	申辦案件於處理期限內完成	11-15 分 申辦案件於期限內完成率達 90%以上。 6-10 分 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。	1、本局 1 至 6 月份民眾申辦案件(人民申請、河川種植、一般使用、土石採取)皆於期限內完成。

	<p>服務人員專業度(20分) * 得分：</p>	<p>提升專業服務能力</p>	<p>1-5分 視業務與服務對象需求，舉辦相關業務訓練。</p>	<p>1、本局 1 至 6 月份視業務與服務對象需求，舉辦相關業務訓練計：12 場教育訓練。 2、鼓勵同仁參加客語及原住民語認證(已通過認證初級、中級各 1 位)。 4、本局自 104 年起成立「悅讀心樂園」讀書會，成員係由各課、室各推派一位同仁(限公務人員，政風室自由參加)參加，為續培養同仁閱讀風氣並吸收新知，俾助於潛移默化中提昇個人知能，進而提昇公務服務品質及效能。</p>
		<p>回應問題正確率</p>	<p>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。</p>	<p>1、本局 1 至 6 月份電話禮貌測試共計 6 次，成績併入回應問題正確率內；本局受測試人員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。</p>
<p>服務友善性(150分) * 小計：</p>	<p>服務設施合宜程度(20分) * 得分：</p>	<p>服務設施合宜程度</p>	<p>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」(如愛心服務鈴、無障礙措施等)並備有「一</p>	<p>1、本局 1-6 月份民眾洽公服務設施問卷滿意度達 90%以上。 2、本局設有無障礙設施，汽、機車殘障停</p>

			<p>般設施」(如飲用水、洽公座椅或休息區、盥洗室等)供民眾使用，且有必要的說明與管理，定期檢查與充實，確保設施品質。</p> <p>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。</p> <p>11-15 分</p> <p>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</p> <p>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>車位，服務台人員採不定時走動式服務，確保洽公民眾的需求。「核心設施」設有愛心鈴、輪椅、身障盥洗室、哺育室...等設施提供為民服務。</p> <p>3、「一般設施」部分，備有服務台、書寫台、桌椅、影印機、飲水機、洽公休息區(運動式健走機、腳踏車)、書報雜誌、宣導資料、老花眼鏡等設施，出口指示燈及避難方向指示燈等設施，提供加強為民服務。</p> <p>4、服務台設有河川公地申請使用，中、英文對照處理流程圖表。</p>
	<p>服務行為的友善性(20 分)</p> <p>* 得分：</p>	<p>電話禮貌測試績效</p>	<p>16-20 分</p> <p>電話禮貌測試結果優良。(測試分數 90 分以上)</p> <p>11-15 分</p> <p>電話禮貌測試結果良好。(測試分數 80 分以上)</p> <p>1-10 分</p> <p>電話禮貌測試結果普通。(測試分數 70 分以上)</p>	<p>1、本局 1-6 月份民眾洽公服務禮儀問卷滿意度達 90%以上。</p> <p>2、走動式管理服務台，上班核心時間安排 1 位同仁值勤，非核心時間安排 1 名替代役值勤，並主動協助申辦、引導服務。</p> <p>3、電話禮服自行測試 1-6 月份定期及非定期 6</p>

			次，電話測試平均達 90 分，將測試結果會知各課室，依優缺點進行檢討改進。
網站使用便利性(50 分) * 得分：	資訊檢索服務妥適性及友善程度	<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。 機關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) 網站至少提供主題、施政與服務等 3 種分類檢索方式。</p>	<p>1、本局網站設署中文版外網入口相關資訊共 10 項，英文版 6 項。</p> <p>2、提供「雙語詞彙」檢索服務便捷度。</p> <p>3、提供進階檢索「關鍵字」查詢。</p> <p>4、本局入口網站首頁設「進階查詢」連結政策宣導專區、水利署所屬機關、花蓮地區政府機關、交通部港務局、中央氣象局、學術研究機構等。</p> <p>5、提供「網站地圖」檢索功能。</p> <p>6、本局機關網站首頁標明最新消息及景色風光照片。</p>
	資訊內容更新及正確程度	<p>16-20 分 網站資訊內容及連結抽測正確件數達 14 件以上。</p> <p>11-15 分 網站資訊內容及連結抽測正確件數達 13 件。</p> <p>1-10 分 網站資訊內容及連結抽測正確件數達 12 件。</p>	<p>1、為加強為民服務績效及健全本局網頁資訊之維護制度，由資訊人員及各課室隨時保持資料之正確性及即時性。</p> <p>2、網站內容資料由資訊人員及各課室人員更新，經抽檢本局資訊網站工程資訊內容共 14</p>

			件全數正確。
服務資訊透明度(60分) * 得分：	資訊公開程度	<p>16-20 分 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 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 提供承辦單位及電話。</p>	<p>1、本局辦公場所服務台及為民服務網站均有提供案件承辦單位電話一覽表及各項業務處理作業流程並公布於機關網頁。</p> <p>2、服務台設有河川公地申請使用，中、英文對照處理流程圖表。</p> <p>3、本局就志工、防汛及水利、構造、政風等問題，設置 0800-081-999 全民督工防災應便專線、防汛志工免付費專線(0800-333028)、政風檢舉專線 0800-027597，各課室並備妥防汛治水志工紀錄簿，加強協助汛期案件紀錄處理。</p> <p>4、106 年 6 月 29 日本局邀請花蓮高分院、花蓮地檢署、花蓮警察局、花蓮調查站、東部機動組、水利署政風等司法機關及花蓮各公所共同參加「本局施政廉政透明座談會」。</p>
	資料開放程度	依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於機關網站比例：	1、依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於網站共 10

	<p>11-20 分 主動盤點公開且已公開資訊比例達 100% , 且於網站設置「主動公開資訊」專區, 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。</p> <p>1-10 分 應公開且已公開資訊比例達 90% 以上, 並於網站設置「主動公開資訊」專區。</p>	<p>項, 入口網站首頁相關資訊網站連結 34 項。</p> <p>2、於機關網頁設置「主動公開資訊」專區, 全民督工、流域綜合計畫、工程計畫、工程資訊及建設成果供民眾點閱。</p> <p>3、每月由各課室業務窗口更新最新業務資訊。</p> <p>4、持續辦理「便民服務」下載專區連結, 提供各類河川公地土石、一般、種植使用管理申請規範。</p>
查詢案件管道	<p>16-20 分 提供現場、電話、網路或其他方式(如行動裝置)。</p> <p>11-15 分 提供現場及電話查詢。</p> <p>1-10 分 提供現場查詢。</p>	<p>1、根據民眾滿意度問卷調查結果顯示, 本局 1 至 6 月份民眾洽公對滿意度達 90% 以上, 未來將持續請民眾協助填寫, 俾供改進參考。</p> <p>2、案件查詢提供現場及電話等查詢管道, 河川公地申請業務可於「河川便利通」網站查詢處理進度, 受理申請案件後提供收件確認訊息。</p> <p>3、本局網頁連結「河川便利通」網站, 提供河川公地申請各類申請書供先行下載列印使用。</p>

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	
<p>服務便捷性 (100 分) * 小計：</p>	<p>檢討既有服務措施(10 分) * 得分：</p>	<p>既有服務措施檢討精進情形</p>	<p>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。</p>	<p>1、河川公地申請使用相關案件，承辦單位(管理課)除現場提供各類申請書表供民眾取閱填寫外，並設有專人提供協助登打及繕寫申請資料等服務。 2、針對河川公地種植展期使用案件，許可使用到期前 3 個月，本局會主動發函通知民眾申請辦理展期使用。 3、本局受理河川公地使用民眾現場申請案件時，因收件時需先行繳納行政規費 300 元，故會主動轉告申請民眾，為配合「河川管理整合性資訊系統」作業規定，需登錄完畢始可開立繳費單，故未及現場領收之行政規費收據將連同訂期會勘公文一併寄達。</p>
	<p>建置窗口整合服務(10 分) * 得分：</p>	<p>全功能窗口設置情形</p>	<p>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。</p>	<p>1、除服務台由專人值勤服務，主動詢問洽公民眾給予適切之引導與協助，並主動提供茶水予民眾飲用。 2、業務課室設專人服務，</p>

				協助洽公民眾與承辦同仁直接接觸，以提供專屬諮詢服務。
減除申辦案件需檢附之書表謄本(20分) * 得分：	申辦案件免書證免謄本情形	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。		1、配合政府政策，減量收取申請人之紙本證明文件，並以電子化掃描存檔方式收件，辦理手續帳號等相關個資，皆建置於河川管理系統。
提供線上申辦或跨平臺服務情形(60分) * 得分：	線上服務量能	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、取件通知及預約等服務)與民眾使用情形。 開發跨平臺通用服務，使民眾可透過各式行動載具閱覽及使用。		1、本局辦理河川管理整合資訊化系統服務，方便民眾經由網路下載申請案件資料填報及作業流程。 2、另提供水利法規查詢系統加強便民服務。 3、提供行動水情 App 下載，讓民眾可以隨時隨地掌握即時防災資訊。 4、連結水利署防災資訊服務網、水利署災害緊急應變系統、中央氣象局、行政院農業委員會水土保持局土石流防災應變系統...等防災資訊網路平台，提供民眾即時有效的防災資訊，進而建立正確的防治觀念與行動。 5、河川公地種植使用費除可至本局繳納外，另委請郵局、農漁會信用部、臺灣銀行等金融機

			構、便利超商代收河川公地種植使用費，接受民眾繳納。
	線上服務推廣績效	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、河川管理業務承辦人員多利用現場會勘、測量等機會，對種植申請人宣導、說明公地使用申請相關法令，告知民眾多利用線上服務申請案件，避免舟車往返，達到節能減碳環保愛地球的目地。 2、透過電話、現場受理及宣導說明會的機會告知民眾，河川公地使用收費作業，本局與臺灣銀行合作增設虛擬帳號，連結全省各大金融機構、農會信用部、郵局、便利商店在繳費期限內，均可受理繳費的相關資訊，如逾期則臺灣銀行花蓮分行可繼續受理繳費。
	電子表單簡化績效	11-20 分 提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作，並進行電子表單管理。 1-10 分 提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作。	1、本局網頁下載專區連結水利署網站提供水權管理資訊網，水資源資訊交換平台，提供河川公地申請案件等相關資料，供民眾下載使用。

服務可近性 (100分) * 小計：	提供客製化服務情形(50分) * 得分：	1-50分 因應轄區或業務特性，整合服務需求，提供在地化、客製化服務情形。	1、訂 8 月 5 日辦理『走讀花蓮海岸屏障活動』，以步行或腳踏車方式由美崙溪口出發延著北濱、南濱、東昌及化仁海堤前進至活動地點（開心農場），沿途設四個解說點，配合宣導本局主要施政理念及治理目標。 2、本局替代役配合清淨家園敦親睦鄰，幫忙打掃辦公室周邊及右鄰右舍環境清潔、捐血做愛心，花蓮醫院志工服務公益活動。
	提供主動服務情形(50分) * 得分：	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。	1、水利署為利簡政便民，自 102 年度起積極推動到鄉服務，要求各河川局巡迴轄內各鄉鎮定點，受理河川公地種植許可使用申請案件，讓民眾可以就近申請，免於舟車勞頓之苦，106 年 2 月 15 日上午 10 時 30 分，假花蓮縣吉安鄉農會增辦 1 場「106 年度中央管河川公地種植使用許可申請展期案件到鄉服務」。
服務成長及優化(100分) * 小計：	突破成長(50分) * 得分：	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。	1、河川巡防充分善加利用 UAV 可減少各級現勘，更精確了解判斷狀況做最快最佳政策決定，補足無法靠近或需即速取得之何況資料並於已完成空中巡邏目標達 25 次，有效提升河川管理巡邏效率。
	優質服務(50分)	1-50分 運用自身優勢，採取多元策略，	1、自九十九年成立防汛護水志工以來，目前有一百七十三位

	<p>* 得分：</p>	<p>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>	<p>防汛志工，隨著科技的進步及局內的教育訓練，志工體制亦逐漸完善服務績效持續提升。九河局同仁及防汛護水志工第九大隊，為維護河川環境及生態保育工作，以「生態保育活化；清水樂活新天地」之思維，在汛期來臨之前，利用例假日對轄區堤防周邊及水資源狀況全面巡查及清理；截至 106 年 5 月底前已辦理 5 次河川環境維護活動，總計參與志工人數已超過一百四十餘人次之多，清出一般垃圾 45 袋，回收垃圾 25 袋成效可觀，希望藉由此次活動讓更多社區鄉親能走入社區挽起袖子，共同為花蓮地區整體水資源保育及整體水環境盡最大的心力。</p> <p>2、建立防汛護水志工通報流程 (LINE 群組)及本局防汛作業手冊。</p> <p>3、「河川管理整合性資訊化系統」有「自訂警示項目」功能，對於民眾申請之案件，能有有效的管控時程及處理。</p>
--	--------------	--	---

服務量能構面(200 分)			
評核項目	評核指標	評分參考標準	
內部作業簡化	<p>提升同仁行政效率(100 分)</p> <p>* 得分：</p>	<p>1-100 分</p> <p>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</p>	<p>1、建立本局內部控制及稽核制度，辦理內部稽核及內部控制會議，檢討及改善內部流程。</p> <p>2、公文、會議室預約、車輛派</p>

		政程序，包括人力、物力或時間，精進服務。	<p>遣、差勤及採購申請電子化，祈達到省紙的目標。</p> <p>3、1~6 月由局長召開 6 次局務會報，不定時傳達業務及施政檢討。每日由專人檢閱各大報紙全年計 106 則，剪輯花蓮縣轄區相關輿情報導陳閱首長，相關輿情剪報作為業務改進參考，對不實報導則掌握第一時間由電子媒體迅速澄清並回報上層。</p> <p>4、每月定期召開列管會議，就本局現有工程或相關業務進行查核或檢討，1 至 6 月共計 8 次。</p>
服務精進機制	<p>深化服務量能(100 分)</p> <p>* 得分：</p>	<p>1-100 分</p> <p>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>	<p>1、本局 1-6 月份民眾洽公機關宣導資料問卷滿意度達 90% 以上。</p> <p>3、每月辦理本局內部電話禮貌測試，並將測試結果知會各課室，以依優缺點進行檢討改進。</p> <p>4、每月辦理公文時效統計，俾加強控管公文流程及處理時效，務必縮短在 2 日內發文。</p>
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	<p>辦理服務滿意度調查(50 分)</p> <p>* 得分：</p>	<p>26-50 分</p> <p>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。</p> <p>1-25 分</p>	<p>1、服務台設有洽公民眾服務滿意度調查表，由服務台人員於民眾來局洽辦公務時，央請民眾協助填寫；另亦備妥電腦提供民眾線上填寫使用。</p>

		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。	2、根據民眾滿意度問卷調查結果顯示，本局 1 至 6 月份民眾對承辦人員服務態度滿意度達 90%以上，未來將持續請民眾協助填寫，俾供改進參考。
	運用其他機制瞭解民眾對服務的評價(50分) * 得分：	1-50 分 除滿意度調查外，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、本局網頁便民服務下置有為民服務滿意度線上調查表及意見電子信箱，供民眾抒發已見，本局亦將據以改進。
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：	1-100 分 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。	1、本局訂有電子信箱處理作業規定，設置意見信箱方便民眾提供建言，並建置回覆管道及滿意度調查，以改進服務缺失。106 年度上半年局長信箱受理 4 件，有關人民陳情案件，皆供首長及主管作為提升施政品質參考，106 年度上半年人民陳情列管追蹤計有 4 件、立委關切列管案件 21 件。 2、民眾建議與陳情案件，依案件不同請專人限期處理並彙報首長知悉。人民陳情案件處理情形調查表及回郵隨結案函一併寄達，配合民意改善服務措施。 3、本局網站開放民眾參與為民服務民眾滿意度調查表、不定期以郵寄方式問卷調查，積極回應民眾意見。 4、本局受理民眾現場申請案件

			時，收件時會主動刷收發公文印時鐘、蓋收文日期戳章。
開放創新構面(100 分)			
評核項目		評分參考標準	
開放參與 (50 分) * 得分	1-50 分 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。	1、106 年 2 月份本局張欽澤秘書與「木瓜溪初英農業管理委員會」，主委鍾穎萱小姐及上百位農民，共同於木瓜溪橋下舉行種植下鄉服務及法令宣導，包括水利署水政組副組長林傳茂、科長張順竹、主辦工程司邵世欣等人到場，希望結合社會資源透過地方組織，聆聽民眾心聲廣納民眾意見，提升政府服務效能。	
創新服務 (50 分) * 得分	就核心業務規劃服務作法時，提出有別於現行的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。如：在服務遞送構面，可參酌運用資訊科技、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，以提高服務便捷度、可近性，或優化服務。	1、106 年 2 月 15 日假花蓮縣壽豐鄉平和活動中心及 2 月 22 日假花蓮縣玉里鎮公所第一會議室，召開本局『105 年度河川揚塵防制地方說明會』。委請逢甲大學就目前國內外河川揚塵現況說明及管理課黃致達課長說明河川局執行抑制揚塵之作為及種植使用人需配合事項之宣導。 2、106 年 3 月 13 及 15 計 2 日分別辦理中央管河川秀姑巒溪及花蓮溪疏濬辦理情形地方座談會，邀請相關民意代表及關心民眾參與座談。 3、運用報紙、廣播電台專訪、網路等電子媒體、刊登水利治	

		<p>理設施文宣廣告，以多元化方式宣導防災防汛資訊等，增進民眾對水利施政之理解與認同。</p> <p>4、成立九河局愛心基金專戶，由同仁自發性每月樂捐小額金錢，幫助家扶中心兒童及安德啟智中心等弱勢團體。</p>
--	--	---