

附表 1

經濟部水利署第一河川局

110 年度提升服務效能(本局/自行)考核項目及評分表

編號：1

下半年考核

總分（滿分 1000 分）： 890

考核人員：秘書室

考核日期：110.12.16

基礎服務構面(200 分)178				
評核項目	評核指標	次評核指標	評分參考標準	考核情形
服務一致 及正確性 (50 分) * 小計： 44	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	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。	訂定申辦業務標準作業流程並主動公開於本局網站供申請人知悉處理程序，且持續檢討簡化及標準化。
	服務及時性 (15 分) * 得分：14	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。	申辦案件均於處理期限內完成

			1-5 分 申辦案件於期限內完成 率達 70%以上。	
服務人員專業度 (20 分) *得分：16	提升專業服 務能力 4	1-5 分 視業務與服務對象需 求，舉辦相關業務訓 練。	1.110.08.12「安農溪河川環境營 造(雙賢二號橋上游段)工程生態 檢核及民眾參與」委託服務案水 理分析及生態檢核教育訓練。 2.110 年 10 月 1 日(星期五)假宜 蘭市公所第一會議室)舉辦 110 年度「工程 職業安全衛生實務 與經驗」教育訓練 邀集第十河 川局共同參與職安聯防訓練外， 並調訓在建工程承攬廠商之負責 人或職安管理人員參訓。 3.110.09.24、10.22 水環境教育親 水走讀福山植物園，透過志工解 說探討人與動植物的依存關係啟 發同仁對水與生態環境的覺知。 4.10/25(一)上午 9 點在第三會議 室辦理教育講座-宜蘭河川的故 事，特邀請宜蘭在地作家「吳敏 顯」擔任講師，講授本局轄管河 川之人文歷史。	

				5.為提升機關同仁廉能觀念及法學素養，特於本(11)月 16、17 日舉辦兩場次廉政法令宣導講習，邀請臺灣宜蘭地方檢察署主任檢察官梁光宗授課。 6.110.11.11 資訊安全教育訓練。
		回應問題正確率 12	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。	服務人員回應民眾意見及問題，能具體回答正確率達 90%以上。
服務友善性 (150分) * 小計： 134	服務設施合宜程度(20分) * 得分：18	服務設施合宜程度	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「一般設施」(如飲用水、洽公座椅或休息區、盥洗室等)供民眾使	1.提供合宜核心設施及一般設施服務鈴、無障礙盥洗室，急救箱、輪椅、洽公民眾接待區及書報閱讀區措施等，並備有飲用水等供民眾使用。 2.各課室擺設盆栽，中庭迴廊擺放綠色植物綠美化辦公環境，提昇服務效能。

		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。 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，各種申請標準作業流程圖公布於洽公服務區 並提供各種申辦書表及填寫範例。 11-15 分 提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，並定期檢查與充實，確保設施品質。 1-10 分 提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，確保設施品質。	3.飲水機定期更換濾心定期水質抽樣檢測含菌量，檢測結果，張貼於飲水機供參。
--	--	---	--

服務行為的友善性(20分) *得分：19	電話禮貌測試績效	16-20 分 電話禮貌測試及服務人員禮貌態度主動服務測試結果優良。(測試分數 90 分以上) 11-15 分 電話禮貌服務人員禮貌態度主動服務測試結果良好。(測試分數 80 分以上) 1-10 分 電話禮貌服務人員禮貌態度主動服務測試結果普通。(測試分數 70 分以上)	下半年辦理電話禮貌測試 21 次，測試結果分數均達 95 分以上。提建議事項請各課室配合改善，俾提升公務電話接聽應答品質。
網站使用便利性(50分) *得分：44	資訊檢索服務妥適性及友善程度 26	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	1. 本局網站設有中英文版本。 2. 提供雙語詞彙、關鍵字查詢、網站地圖檢索及調整字型大小，供民眾便捷操作及優良的閱覽視線。 3. 本局全球資訊網首頁主選單為「關於一河局」、「水利訊息」、「公共工程」、「便民服務」、

		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、分類檢索及其他方式等搜尋服務。 (2)配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。 (3)網站至少提供主題、施政與服務等 3 種分類檢索方式。	「政府資訊公開」、「行政透明專區」等，讓民眾更容易查閱，了解相關業務辦理情形。 4.本局全球資訊網頁內容獲得國家通訊傳播委員會無障礙網路空間 AA 級認證標章。
	資訊內容更新及正確程度 18	16-20 分 網站資訊內容及連結抽測正確件數達 14 件以上。 11-15 分 網站資訊內容及連結抽測正確件數達 13 件。 1-10 分 網站資訊內容及連結抽測正確件數達 12 件。	1.為加強為民服務績效及健全本局網頁資訊之維護制度，網站內容資料由資訊人員及各課室人員定期更新，並於局務會報提報每月更新內容由專人每月一次進行抽檢本局相關資訊，以隨時保持資料之正確性及即時性。 2.網站（頁）資訊內容及連結經抽測結果，正確件數達 14 件以上。
服務資訊透明度	資訊公開程度	8-10 分	主動於服務場所、機關網站公布

(60 分) * 得分：53	度 9	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。 5-7 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。 1-4 分 提供承辦單位及電話。	申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等供民眾查詢運用。
	資料開放程度 8	1-10 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。	資料開放配合個資識別化，以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。
	查詢案件管	8-10 分	1. 案件查詢提供現場及電話等查

道 9	提供現場、電話、網路或其他方式(如行動裝置)。	詢管道。
	5-7 分	2.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。
	提供現場及電話查詢。	
	1-4 分	
	提供現場查詢。	
工程設計施工透明化 9	1-10 分 辦理關注度高或重點工程之設計及施工業務時，利用設計階段及施工階段說明會的舉行，使行政流程公開透明化，避免民眾因不了解而形成對立局面，提升民眾接受度。	1.110.11.12 興辦 110 年度五結防潮堤海岸環境改善工程第一場公聽會 110 年 11 月 30 日第二場公聽會。 2.110 年 10 月 6 日蘭陽溪四重溪至碧水橋段河道整理工程立委孔文吉特助楊金次、宜蘭縣議員陳傑麟、宜蘭縣大同鄉公所秘書陳成功、宜蘭縣大同鄉公所鄉民代表黃金海、宜蘭縣大同鄉公所鄉民代表陳忠義及宜蘭縣大同鄉四季村村長黃金榮…等人現勘說明。 3.110.11.09「羅東溪(北成橋至歪仔歪橋段)整體環境改善工程委託規劃設計技術服務」案第一次地方說明會 4.110.12.05 辦理安農溪親水淨溪健行活動，喚起民眾共同維護好山好水的環保意識，會場除了設有反貪宣導攤位外，尚有機關臉書按讚及一河局推動行政透明化措施之滿意度問卷調查活動，讓前來參與親水淨溪健行的民眾，也能瞭解第一河川局水利業務執行情形。
疏濬作業資訊公開化 9	1-10 分 訂定本局標準作業流程，將疏濬範圍不同層	疏濬作業資訊包含疏濬範圍不同層面、位置土石進行篩分析作業結果、開(決)標、售價資訊公開

			面、位置土石進行篩分 析作業結果及各區塊土 石之售價等資訊公告於 本局全球網。	於本局全球網。
		許可種植區 域圖資公開 9	1-10 分 許可種植區域圖資上傳 本局全球網網站，包含 許可種植區域內之申請 土地面積、申請位置及 許可期限等資訊，定期 更新於本局網站供民眾 查詢。	本局全球網行政透明專區揭示河 川區域許可種植區域圖資，包含 許可種植區域內之申請土地面 積、申請位置及許可期限等資 訊，定期更新於本局網站供民眾 查詢。
服務遞送構面(300 分)269				
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： 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	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.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.針對河川公地種植繼續使用案 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。
	建置窗口整合服 務(10 分) * 得分：9	全功能窗口 設置情形	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。	1.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，協助洽

			公民眾與承辦同仁直接提供專屬諮詢服務。
減除申辦案件需 檢附之書表謄本 (20分) *得分：18	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..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，其餘本局延用已有資料。 2.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相關手續。
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 19	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。	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.提供水利法規查詢系統加強便民服務。 3.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。 4.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並提供線上繳費，接受民眾繳納。
		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.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。 2.
		線上服務推廣績效 17	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。	管理課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的地。
服務可近性 (100分)	提供客製化服務情形(50分)	1-50 分	因應地域特性與服務需求，提供在	1.有關河川公地申請使用相關案件，管理課除現場提供各類申

分) * 小計： 90	* 得分：45	地化、客製化關懷服務情形。	請書表供民眾取閱填寫外，並設有專人主動提供協助登打及繕寫申請資料、以及河川種植範圍實測圖出圖服務。 2.定期辦理本局轄管綠美化場地割草、修剪、撿拾...等維護管理工作，確保河川排水排洪功能與優質生活環境，增進與社區互動。
	提供主動服務情形(50分) * 得分：45	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。辦理2場以上之種植申請下鄉服務，提供民眾便捷申請方案。	為協助民眾辦理公地種植使用許可申請，不定期辦理到鄉服務，有效節省民眾時間及金錢。
	服務成長及優化(100分) * 小計： 89	突破成長(50分) * 得分：44	1.重視防汛志工業務，除定期辦理年度防汛志工教育訓練講習，提昇志工對地下水資源保育、河川管理維護與違法行為通報處理、水患自主防災社區推動、災情蒐集回報與疏散避難等專業知識，建立本局平時

			及汛期第一線尖兵，提供即時訊息、發揮預警功能，以協助的角色確保災害降至最少。另外亦不定期拜訪各志工分隊長，瞭解各小隊運作情形及處理各分隊執行業務時所需協助情事。 2.利用遠端監控資訊系統及駐警巡防通報，進行即時管控及異常回報。
	優質服務(50分) *得分：45	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。	1.建立防汛護水志工通報流程及本局防汛作業手冊。 2.「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。
服務量能構面(200分)178			
評核項目	評核指標	評分參考標準	
內部作業簡化	提升同仁行政效率(100分) *得分：90	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	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。 2.公文、會議室預約、車輛派遣、差勤及採購申請電子化。

		服務。	3. 每月定期召開局務會報傳達業務及施政檢討，下半年共計 6 次。 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，下半年共計 6 次。
服務精進 機制	深化服務量能 (100 分) *得分：88	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。	1. 不定期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。 2. 定期辦理公文時效統計，俾加其控管公文流程。
服務評價構面(200 分)175			
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：44	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. 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。 2. 根據民眾滿意度問卷調查結果顯示，民眾對承辦人員服務態度滿意度達 95% 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：44	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。 2.建置「宜蘭勁水-第一河川局」臉書粉絲團，主動發布活動訊息，宣傳機關作為並促進與民眾互動。
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：87	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。結合縣府農業及環保單位辦理種植規定說明會化解民眾疑慮。	1.本局網站設有民眾陳情、異議、申復、檢舉及其他抱怨事件處理流程，並登載於為民服務項下。 2.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。 3.結合縣府農業及環保單位辦理種植規定說明會化解民眾疑慮。
開放創新構面(100分)90			
評核項目		評分參考標準	
開放參與 (20分) *得分 18		1-20 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	1.建立與民眾直接溝通機制，配合工程進行等業務需求，持續辦理工程施工地方說明會、工程協調會、用地取得相關會議及全民

	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。	督工宣導會議等。 2.成立本局在地諮詢小組，邀集地方仕紳、學者、專家，透過溝通與對話，開放民眾參與管道。 3.110.11.05 局長率領同仁及防汛護水志工，結合頭城鎮大里當地國小師生、在地居民逾百人參與「#2021 向海致敬_淨灘活動」，海洋垃圾危害環境及生態、海洋廢棄物充斥，已是全球各國需嚴肅面對課題，近年也是政府及民眾高度關切的議題，同時以身教向下紮根，達成擴大公共服務之目的。
創新服務 (20 分) *得分 18	1-20 分 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	1.盤點宜蘭河流域之相關典藏文獻及資源，包含主、支流河道自然、生態環境與社會、人文特色等，並彙整水文、生態環境熱點及文史聚落等多面向，拜訪、傾聽與溝通宜蘭縣內 NGO 及相關領域（如生態、景觀、環境或文史等）之專家學者、地方意見領袖、相關機關團體或社區共同探

	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。 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。	討推動宜蘭河流域共學，培養當地居民發展水域環境的生活圈，共同協力維護美好水環境。 2.持續推動河川認養，公私協力，結合民眾力量執行河川環境清理維護、巡守…等工作，除可節省政府龐大維護管理經費，更能共同創造與水共生、共存、共榮的遠景。 3.本局以「採售分離」方式辦理疏濬，並配合水利署滾動檢討疏濬制度 將科技工具導入，讓疏濬情形即時公開，並與地檢署成立 廉政平台，透過建置健全透明的疏濬制度、科技監控與引入檢、警、調、廉與公民團體共同監督，防止疏濬弊端發生，打造「資訊公開、廉能透明」、「守護河川、永續經營」的環境。 4.
辦理前瞻建設宣導，提升本局正面形象 (20分)	1-20分 推展前瞻建設宣導成效，透過辦理各式走讀或環境教育活動，化解民	1.110.09.24、110.10.22 前瞻水環境-福山植物園走讀體驗觀摩活動，水岸、生態、動植物介紹等

*得分 18	眾疑慮，加強民眾參與機制，提升民眾及本局員工知能及形象，並宣傳本局施政成果。	生態保育工作之認識，推動環境資永續經營理念。。 2. 110. 11. 08 參訪棲蘭 160 線原始檜木林, 透過自然探索認識台灣中低海拔森林資源特色暨生態監測實務研習。 3. 110. 12 月辦理 2 場 110 年度水環境工程觀摩暨環境教育活動；參訪烏嘴潭人工湖生態及環境營造理念，藉以提升同仁對於工程設施友善度，減少對生態環境的破壞，提升工作職能及對環境保育認知。 4. 汛期間，透過宜蘭在地電台（正聲宜蘭廣播電台每天 2 次及警察廣播電台宜蘭分台每天 3 次）託播水利署製作之防災防汛宣導錄音檔及本局自製之無人載具防災篇提醒民眾做好防災準備。
輿情處理及新聞稿發布 (20 分)	1-20 分 透過電台、報紙及電視媒體，進行	1. 為輿情處理建立及擴充新聞資料庫、媒體澄清回應資料庫，供

*得分 18	本局前瞻建設的工作施策成果宣 導；藉由建立及擴充新聞資料庫、 媒體澄清回應資料庫，除可供民眾 搜尋閱覽外，對於本局各課室發布 新聞、即時澄清媒體報導之錯誤新 聞及瞭解各局重點發展業務…等均 有顯著助益。	同仁民眾搜尋閱覽。 2. 宣導本局前瞻計畫之工程治 理情形，報紙媒體發布 6 則成果 宣導廣告，凸顯本局有關前瞻基 礎建設-水環境建設計畫之工程 施設成果。
改善辦公廳舍安全性及便 民設施改善工作 (20 分) *得分 18	1-20 分 辦理耐震補強工程，改善辦公辦公 廳舍安全，提供安心、舒適工作環 境，原有走廊擴寬設置藝術廊道， 擺設盆栽、懸掛轄管河川相關設施 及綠美化成果照片文宣，吸引洽公 民眾駐足觀賞，以達施政成果宣導 成效；改善現有便民設施，中庭增 設綠美化步道，增設停車位及規劃 獨立哺乳室供民眾利用等。	為改善辦公廳舍安全，提供安 心、舒適工作環境，改善現有便 民設施，走道拓寬擺設盆栽綠美 化、新增停車空間供民眾利用 等。

附表 2

經濟部水利署第一河川局 110 年度提升服務效能(本局/自行)考核結果統計表

受考核單位：第一河川局

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			
秘書室	1	業務課室	178	269	178	175	90	890	甲	110.12

※ 考核結果處理情形：考核結果登載於機關網頁