

附表 1

經濟部水利署第二河川局 111 年度提升服務效能自行考核項目及評分表

總分 (滿分 1000 分): 813

考核人員: 曾壽民

考核日期: 111.11.15

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	實際檢核項目
服務一致性及正確性 (50分) * 小計: 50	訂定申辦業務標準作業流程	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。	本局網頁便民服務-下載專區提供河川公地申請案件等相關資料，供民眾下載使用，且附上申辦業務標準作業流程及相關法規文件。
	服務及時性 (15分) * 得分: 15	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. 截至目前河川公地種植申辦案件計 85 件，期限內完成率 100%。 2. 依據河川公地種植申請案件調查表截至目前共計回收 25 份，滿意度 100%。
	服務人員專業度 (20分) * 得分: 20	提升專業服務能力 回應問題正確率	1-5 分 視業務與服務對象需求，舉辦相關業務訓練。 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。	本局各課室依業務屬性持續辦理教育訓練。 依據本局為民服務調查表，本局截至目前服務人員回應問題正確率 100%，未來將持續請民眾協助填寫。

<p>服務友善性(150分) * 小計：140</p>	<p>服務設施合宜程度(20分) * 得分：20</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。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 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。</p> <p>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。</p>	<p>1.洽公場所之廁所、垃圾每日至少清潔 2 次，整體環境清潔最少每週 1 次，會議室使用前後各消毒 1 次。</p> <p>2.服務臺每天 1 班，上班時間都有熟悉業務之同仁或安心上工人力輪值，讓民眾到局隨時都能提供諮詢服務，服務時間為早上 8 時 30 分至下午 4 時 30 分，午休亦持續服務。</p> <p>3.服務臺旁置有河川公地申請流程圖、表及範例供民眾參考及置有樓面配置圖中英文版。</p> <p>4.核心設施包括：身障盥洗室、哺乳室、服務鈴及殘障車位等。 (為提供更舒適及溫馨之哺乳場所，提供哺乳室，便利女性訪客及同仁使用)</p> <p>5.一般設施包括：服務臺、盥洗室。另提供無線上網、老花眼鏡、血壓計、急救箱及宣導資料等。</p>
<p>服務行為的友善性(20分) * 得分：20</p>	<p>電話禮貌測試績效</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</p>	<p>1.本局內部設有每季電話禮貌測試，並公佈於本局便民服務考核結果下，平均考核結果多為 90 分以上。</p>	

		電話禮貌測試結果普通。(測試分數 70 分以上)	
網站使用便利性 (50分) * 得分：40	資訊檢索服務妥適性及友善程度	<p>1-30 分</p> <p>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：</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.本局網站設有中英文版本，並採用 RWD 響應式網頁設計，提供使用者更舒適之使用感受，以配合各種螢幕尺寸大小，進而調整網頁內容、縮放、重新編排或隱藏部分內容。</p> <p>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。</p> <p>3.提供進階搜尋功能，讓使用者得以更精準地設定所要查詢的範圍，以獲得更快更準確的查詢結果。</p>
	資訊內容更新及正確程度	<p>16-20 分</p> <p>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</p> <p>網站資訊內容及連結抽測正確件數達 13 件。</p> <p>1-10 分</p> <p>網站資訊內容及連結抽測正確件數達 12 件。</p>	<p>1.本局網頁由網頁維護人員定期更新。</p> <p>2.網站(頁)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：60	資訊公開程度	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。 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。 1-10分 提供承辦單位及電話。	1.本局辦公場所及網頁下載專區提供河川公地申請案件等相關資料，供民眾下載使用。 2.本局辦公場所、服務臺及網頁均有提供案件承辦單位電話、免付費電話及業務處理流程，並提供報案及防汛專線：03-5357096/03-6578140。	
	資料開放程度	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。	依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於網頁，並設有便民服務-行政資訊公開閱覽及政府資訊公開專區。	
	查詢案件管道	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.提供現場、電話案件查詢。 2.針對舊有公地種植申請案件提供網路申辦功能。	
<b>服務遞送構面(300分)</b>				
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	檢討既有服務措施(10分)	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	1.民眾陳情及河川公地案件處理皆有調查表供民眾反應意見，並請同仁後續據以改

計：88	* 得分：10		便捷度。	進。 2.本局網頁便民服務及服務台置有為民服務問卷調查表，供民眾抒發已見，本局亦將據以改進。 3.採購領標電子化。
	建置窗口整合服務(10分) * 得分：10	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。	由本局服務台擔任窗口引導及回答民眾問題，本局亦有建置各課室業務聯絡窗口，以即時回應民眾問題。另河川公地種植申請案件本局有下鄉服務及線上申請，便民及縮短案件處理時程。
	減除申辦案件需檢附之書表騰本(20分) * 得分：18	申辦案件免書證免騰本情形	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、騰本之種類。	1.河川種植申請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：50	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。	1.舊有公地種植申請案件提供網路申辦功能。 2.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相關費用，並透過下載 APP 掃描 QR Cord 進行行動支付方式，接受民眾繳納。
		跨平臺通用服務	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	本局網頁便民服務-下載專區提供河川公地申請案件等相關資料，供民眾下載使用。

			使用。	
		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.可線上申辦之案件口頭告知 申請人廣加使用。本局自辦 活動或配合署活動時亦廣加 推廣。 2.本局網頁設有下載專區，供 民眾下載申請資料等資料。 3.本局網頁提供人民陳情信箱 及滿意度調查表，讓民眾陳 述已見。
服務可 近性(100 分) * 小 計：70	提供客 製化服 務情形 (50分) * 得 分：40	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.為使民眾容易瞭解工程內 容，本 111 年度核定工程中擇 定 1 件適當案件，依工程設 計成果製作視覺化 3D 意象 圖，可於施工中相關會議時 展示。 2.為加強防汛作為，分別擇定 111 年 4 月 26 日及 4 月 28 日 至 4 月 29 日召開重點地區的 防汛宣導會，期以透過宣導 活動讓民眾知道政府對防災 準備的用心與努力，並加強 民眾防災意識，預做防災相 關準備，以保障生命財產安 全。 3.排程辦理各溪河川維護管 理，並積極處理通報事件， 增進與社區互動。 4.河川公地種植使用許可申請 可事先電話預約，並提供各 項申請表格填寫範例，增加 桌椅等硬體設施方便民眾填 寫，另對年長申請者提供老 花眼鏡。 5.持續輔導民眾於河川公地種 植須申請種植使用許可使得 合法耕種。

	提供主動服務情形(50分) * 得分：30	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。	因應新冠肺炎疫情影響，111年度上半年種植規費全額減免，本局因應疫情急速升溫，暫緩下鄉服務，後續將視疫情做滾動式調整。
服務成長及優化 (100分) * 小計：85	突破成長 (50分) * 得分：40	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>1.除依本局「工程督導作業計畫」辦理工程督導外，本年度持續彙整近年本局工程查核督導之重複性缺失，請各工務所及督導成員加強留意，期能減少類似缺失發生，提升工程品質。</p> <p>2.駐警巡防通報及河川疏濬管理搭配資訊系統，進行即時管控及異常回報，另以遠端監管系統、移動站及密路器等科技產品，針對河川區域內違規熱點進行查緝以杜絕盜採砂石及傾倒廢棄物等情事。</p> <p>3.111年4月7日完成縣市政府防汛整備及協調會議，確認縣市機關整備情形，中央與地方跨域防災並提醒於災害發生時，請各縣市政府依據互助協議優先洽鄰近縣市協助支應，不足處再提報中央統一調度。</p> <p>4.配合各年度工程興辦計畫，召開各項施工前說明會議、公聽會及用地取得協議價購會議等，向土地所有權人表達最大誠意，使其感受本局真摯態度，以達成雙方用地取得共識，保障河防及民眾</p>

			生命財產安全。  5.為促進民眾瞭解「治理規劃(檢討)及新建工程等工作」本局依需召開在地諮詢小組會議，邀請相關領域專家學者及NGO說明在地溝通，對話並取得共識以利工程推展。
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並精進本局防汛作業。  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，能有效的管控時程及處理。
<b>服務量能構面(200分)</b>			
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	提升同仁行政效率 (100分) * 得分：85	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。	1.建立本局內部控制及稽核制度。 2.公文電子化。 3.工務課建立 6 個工作小組，各組由資深工程人員帶領新進同仁辦理相關工務作業、傳承經驗；並視需求安排教育訓練課程，以提升專業素養、學習新知。
服務精進機制	深化服務量能 (100分) * 得分：90	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。	本局訂有為民服務工作手冊，不定期向同仁宣導為民服務工作準則，並定期辦理電話禮貌測試及為民服務考核表，結果公告於官網。
<b>服務評價構面(200分)</b>			
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：40	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.本局設有為民服務問卷調查表及按月自評之為民服務考核表。 2.不定期自我檢討及改進。
	運用其他機制瞭解民眾對服務的評價 (50分) * 得分：35	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的評施。	1.本局網頁設有民意調查，並提供意見信箱，供民眾反映意見，並於陳核後儘速回復。 2.本局網頁提供「局長與民有約」申請表，提供民眾與局長面對面建言管道。
積極回應民眾意見	有效及時處理民眾意見及陳情 (100分) * 得分：70	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持續追蹤處理情形，並針對處理結果進行滿意度調查分析及檢討改善情形。	1.訂定本局處理人民陳情案件要點及內部控管流程供同仁應用，內定有一般案件處理期限日歷天30天，電子郵件工作天5天。 2.本局受理民眾現場申請案件時，收件時會主動貼上文號條碼、蓋收文日期及辦理期限。 3.因本局線上無案件調查系統，故民眾針對申請案件可來電詢問承辦人。
<b>開放創新構面(100分)</b>			
評核項目	評分參考標準		實際檢核項目
開放參與 (50分) * 得分：40	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		以最真摯且誠懇的態度辦理各項工程公聽會及用地取得協議價購會議，充分與工區周遭範圍民眾意見交流，以民眾之角度檢視各項環節，

	<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。</p>	<p>補足疏漏之細節，更能符合當地之需求。</p>
<p>創新服務 (50分) *得分：30</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. 成立跨課室小組，利用各課室專長，一同進行水利建造物檢查，以提升檢查品質，亦可加強新進同仁對所轄區域認識。</p> <p>2. 延續綠美化周遭環境，以達美化環境及敦親睦鄰之目的，有效提升本局正面形象。</p> <p>3. 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，並透過下載 APP 掃描 QR Cord 進行行動支付方式，接受民眾繳納。</p> <p>4. 邀請團體、學者、專家及相關人士，共同參與政策措施及服務事項之規劃。</p>

附表 2

經濟部水利署第二河川局 111 年度提升服務效能自行考核結果統計表

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	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			
第二河 川局		190	243	175	145	60	813	甲	111 年 11 月

※ 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】

