

經濟部水利署110年度

提升服務效能書面考核優缺點紀錄摘要表

受考機關	考核日期	優點	建議改進事項
中區水資源局	110年10月29日	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主動籌辦本局霧峰地下1樓檔案室除濕空調改善，新增吊隱式除濕機10部，分離室冷氣機5部與空調扇10部，依庫房標準與有能效標章的機器設備使檔案室溫度與濕度控制合宜，於110年10月份順利辦理完竣，維護本局檔案資料完整不受潮。 2. 蒐集轄區各水庫愛好攝影的同仁有關水利設施生態作品，展示於本局辦公行政大樓各樓層攝影作品50件，購置觀葉植物美化辦公空間視覺效果，提升機關形象。 3. 開放本局文物室供機關團體參訪。 4. 運用6種資訊系統管理本局出納、薪資、公文、財產、車輛、技工工友差勤管理等業務，確實能簡化內部事務作業流程，提升同仁行政效率。 5. 定期辦理保全駐衛警服務滿意度調查，透過局內網投票與建議，精進服務措施，以提高服務滿意度。 6. 主動統計本局每月公文數量與公文錯誤態樣情形，並對各單位承辦人與登記桌進行業務宣導。 7. 於全球資訊網公開最新國賠案件數與公開便民服務考核結果，於局內網公開派車使用登記情形，供同仁參閱使用。 8. 於1樓服務台與調度中心均設置1台直立式電子顯示器，即時公開每日各會議室情形，更新各種訊息與正向宣導 	<p>本局110年度每季電話禮貌自行測試達42次，第1季平均成績與第2季平均成績分均達93分以上，惟第3季平均成績89.94分，經檢討原因為保全人員1人分擔總機接聽電話與兼顧辦公園區安全巡查工作，致影響本局總機接聽電話速度與民眾洽公為民服務應答品質。綜上原因，擬於111年服務台設置專人服務及接聽電話，提升為民服務滿意度。</p>

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
		<p>珍惜水資源，兼具導覽各水庫及宣導水資源永續經營的理念。</p> <p>9. 於閱覽室定期更新3種以上雜誌，供同仁及洽公民眾閱讀；備有核心設施（服務台、閱覽室、哺乳室、輪椅、無障礙廁所等）與一般設施（含飲水機、血壓計、老花眼鏡、愛心傘、停車位等）。</p> <p>10. 於機關網站刊載便民服務業務查詢，提供民眾參考。</p> <p>11. 針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府服務，尤以農保救濟農民年老行動力受限，由工程司親赴農民家中取件送件並說明服務。</p> <p>12. 為利與民眾溝通，本局大安大甲計畫工程用地於110年10月份主動親赴地主家戶溝通降低民怨。</p> <p>13. 大安大甲溪聯通工程用地取得配合工程期程，運用科技定線及樁位測釘，確認範圍縮短時程。</p> <p>14. 適時運用多元管道導入民眾觀點，透過訪視面對面溝通、電話溝通、網路宣導、新聞稿宣傳、懶人包、參與社區活動(110年參與烏嘴潭相關之坪林葡荔節與犬貓節育宣導)等，運用多元方法蒐集民眾對服務需求。</p> <p>15. 製作大安大甲計畫工程用地民眾 QA16 則與私有地取得方式說帖、用地補償懶人包溝通、農保及公地救濟懶人包溝通。</p> <p>16. 大安大甲計畫工程用地補償費發放採劃撥取代發放支票方式，防</p>	

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
		<p>疫又避免支票遺失與不兌現。</p> <p>17.本局各水庫主題網上有服務電話供民眾或團體洽談參訪行程，並指派專人協助服務。</p> <p>18.水庫主題網頁定期更新最新消息，建置水文即時資訊及中心介紹、水源運用、報告影音專區等資訊，讓民眾知悉最新消息。</p> <p>19.各水庫中心指派參訪申請接待人員，使參訪人員有對話窗口，事前由接待人員與參訪單位討論安排參訪行程及內容，使民眾得以獲得親切服務及豐富資訊。</p> <p>20.因下半年水情佳，鯉魚潭水庫鋸齒堰自然溢流機率較高，來訪民眾可於開放期間，自行選擇拍攝地點及時間，以取得鋸齒堰溢流美景攜回保存。</p> <p>21. 因應鯉魚潭水庫較遠離市區，來訪民眾車輛如出現問題時，本中心提供簡易救援或協助通報。</p> <p>22. 各項對外業務如水利法裁罰、水利建造物申請均有專人負責，本專業積極正確回答相關問題。</p> <p>23. 設置防災及備援水井建置計畫工程資訊介紹網頁並依性質分類，以利民眾查詢資料。</p> <p>24. 辦理防災及備援水井建置計畫項下工程，已於本局網站建立工程資訊介紹網頁，並定期更新，網站內容除文字敘述外，佐以相關圖表說明，以增加易讀性。</p> <p>25. 本局已於全球資訊網選擇適當</p>	

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
		<p>位置建置疏濬資訊公開網址超連結提供相關詳細疏濬資訊。</p> <p>26. 水利法罰鍰於繳納期限屆滿後，仍未繳納者均以書面催繳並同時以電話了解原因、催繳並告知後續行政流程。</p> <p>27. 針對有關新聞內容初判是否具有影響性與急迫性，有影響性知新聞配合本局新聞處理機制，適時發布新聞稿，回應民眾之關切議題及追蹤處理。</p> <p>28. 辦理中部水庫清淤土方媒合平台，提供土方媒合服務，並配合國家政策發展綠能辦理小水力電廠開發引進民間資源。</p> <p>29. 鯉魚潭水庫景山水力發電計畫及集集攔河堰南岸聯絡渠道及湖山水庫小水力電廠計畫，與台電合作開發潔淨之水力發電，涉及跨單位及跨機關服務流程整合。</p> <p>30. 抗旱期間辦理「臺中緊急海淡13,000CMD 機組及附屬設施」設置及代操作事宜，並辦理臺中地區新鑿42座緊急抗旱井，積極開發緊急替代水源，以利穩定供水，減緩水庫出水量，延長供水時程，降低民眾生活衝擊。</p> <p>31. 水庫集水區及自來水水質水量保護區查詢業務利用跨平台資訊(現況地形、現地排水型式、新舊地號查對、土地分割合併…等)，依事實判斷現地排水情形，以縮減申請案件期程。</p>	

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
		<p>32. 轄區各水庫設置建立 AED 及 iTaiwan 設施，提供民眾使用，並加強同仁加強訓練學習，使同仁瞭解 AED 之急救程序。</p> <p>33. 為宣導水資源珍貴，轄區水庫中心辦理參訪申請，採用專人窗口聯繫及線上申請，並推薦參訪地點及周邊環境，及安排導覽志工解說，以推廣水資源現況。</p> <p>34. 本局成立珍水志工團隊導覽解說服務，配合地方宣導保護水源活動，中心主任率領同仁及志工在地方活動攤位上向民眾宣導節水惜水之用水觀念。</p> <p>35. 利用移動式電子顯示器公開當日各項會議資訊及宣導政令提供民眾即時訊息，同時提供參觀者瞭解水庫興建過程及水庫經營管理的重要宣導珍惜水資源的理念。</p> <p>36. 湖山水庫於110年度起設有更多元更具互動性之展覽室，相關展示設備開放參訪民眾使用，推動環境教育工作，繼續與在地大學合作營造更優質環境教育內容。</p> <p>37. 設置烏嘴潭人工湖及台中苗栗活水共用專屬計畫（大安大甲聯通管工程計畫）網站並依性質開設各項索引，以利民眾查詢資料。</p> <p>38. 設置烏嘴潭人工湖計畫及台中苗栗活水共用專屬計畫(大安大甲聯通管工程計畫)網站公開計畫資訊。</p> <p>39. 製作大安大甲聯通管工程計畫摺頁文宣依對象發放需求製作民眾版</p>	

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
		<p>及專業版(含英文)形式。</p> <p>40. 本局於大安大甲聯通管工程計畫區域配合地方活動擺設攤位2場次，搭配小遊戲或活動說明計畫效益及目的，優化服務。</p> <p>41. 本局首次使用統包方式發包大安大甲聯通管工程計畫，並針對計畫利害關係人逐戶進行民意蒐集及傾聽，憑供後續評估及參考。</p> <p>42. 每月於鳥嘴潭專屬網站定期更新湖區工程、引水工程及管理中心資訊，以及生態及環境監測相關報告、會議紀錄，更新內容由主管定期瀏覽。</p> <p>43. 於鳥嘴潭專屬網站所公布之工程資訊如下：工程內容、進度、施工照片影片、查核督導情形、即時影像、生態及環境監測相關數據等，明確落實政府資訊公開透明。</p> <p>44. 持續經營鳥嘴潭 FB 粉絲專頁，藉由文章發表或影片分享工程相關訊息與民眾交換訊息，提高與各地民眾互動機會，廣泛蒐集各界意見，民眾反映之問題立即檢討，同時也針對民眾於粉絲頁私訊內容嚴謹回應，作為計畫執行之參考。</p> <p>45. 積極參與地方節慶活動，110年參與葡荔節，活動當日設置宣導攤位，讓參與活動的民眾了解鳥嘴潭人工湖的計畫緣起及效益，透過影片、互動遊戲的方式宣導鳥嘴潭工程建設、未來願景規劃及節水小常識等，另藉由明信片速寫活動，讓參與民眾</p>	

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
		<p>能以手繪紀錄對平林及鳥嘴潭的印象，加深民眾與在地的連結；並面對面直接與民眾互動，主動出擊解決民眾相關問題。</p> <p>46. 110年辦理鳥嘴潭工程整合性溝通策略，透過「LBS 基地台定位即時手機簡訊宣傳」及「鳥嘴潭人工湖專屬創意歌曲徵選比賽」，與民眾進行宣導。</p> <p>47. 「鳥嘴潭人工湖專屬創意歌曲徵選比賽」藉由鳥嘴潭主題歌作曲徵選活動，尋找喜歡音樂、愛創作的民眾，並且透過不同層面之發想，將鳥嘴潭人工湖的精神與珍惜水資源等要素融入於音樂創作中，提升民眾對人工湖的認識。</p> <p>48. 製作鳥嘴潭宣導短片、摺頁文宣，並公開於計畫專屬網站，主動讓民眾快速瞭解計畫內容及其效益。110年度已製作完成口罩及口罩套，並刻正製作110年度月曆，內容包括鳥嘴潭附近週遭調查出沒之保育類物種，以及鳥嘴潭工程生態保育措施執行內容，提升民眾對於在地環境之了解。</p> <p>49. 製作計畫介紹及生態保育措施懶人包，以生動活潑方式傳遞鳥嘴潭工程效益及生態保育理念，並製作展架於相關活動攤位展示，增進民眾對於工程及生態之了解。</p> <p>50. 辦理「鳥嘴潭人工湖工程計畫流浪動物下鄉絕育行動暨環境友善座談會」，與動保團體進行合作針對草</p>	

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
		<p>屯地區混種母犬貓進行絕育行動，邀請民眾一同降低野生動物的於活動現場擺設鳥嘴潭宣導攤位，利用簡單的互動遊戲進行水資源宣導活動座談以寓教於樂的方式，期讓參與民眾認識鳥嘴潭人工湖工程與水資源相關知識。</p> <p>51. 本局積極接待周邊各社區、學校及團體參訪鳥嘴潭，並設置模型室及透過動畫了解，加深參訪民眾對鳥嘴潭之了解，因疫情三級警戒因素，截止目前為止共計2場參訪。</p> <p>52. 辦理引水隧道上方公園座談會，期能透過座談會了解民意，優化工程設計，惟因應疫情警戒因素，在地方領袖建議下，改由問卷形式進行調查民眾對於公園想法，將地方需求及特色融入鳥嘴潭工程。</p> <p>53. 利用科技軟體，開發以顏色管理工程進度之工具，使工程要徑、進度、工率、完成工項等重要項目一目瞭然，大幅改善簡報準備時間及展示方式。</p> <p>54. 石岡壩既有公共廁所已進行整新完成，提供民眾更舒適環境。並評選為臺中市政府環境保護局列管公廁特優級。</p> <p>55. 於機關網站刊載申請環境敏感區查詢業務所需資料及注意事項，並提供環境敏感區查詢申請書空白表單及申請書範本電子檔(含 open office 格式)及業務聯繫窗口供民眾查閱。</p> <p>56. 全球資訊網改版為響應式網站</p>	

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
		<p>(RWD)並符合無障礙網頁 AA 等級規範，各式載具皆可正常瀏覽，將線上服務提到首頁明顯位置，增強民眾參與度，民眾使用線上服務案件數成長率增加。</p> <p>57. 運用網際網路，提供網路申辦、查詢服務，已建置水文即時資訊、機關影音文宣宣導、參訪申請、水權申請、出版品、機關活動等訊息招標資訊、台灣水資源館參訪申請之線上服務，電子民意信箱民眾瀏覽下載，建立即時服務功能，提供24小時不打烊服務。</p> <p>58. 依據「政府資訊公開法」第7條於機關網頁專區設置「政府資訊公開」專區，主動公開13種政府資訊。</p> <p>59. 申辦水權案件，免附引水地點土地登記謄本，由水權承辦人連結地政司取得土地登記謄本，截至110年9月30止申請案件已達145件，預估全年度可達180件，水權申請案件滿意度調查表，109年度服務滿意度調查結果達95%以上。</p> <p>60. 設置水權諮詢室，便利民眾申請水權案件，申請諮詢、應附書件填報、法令查詢等快捷、便利服務。</p>	

受考機關	考核日期	優點	建議改進事項
第二河川局	110年10月07日	<ol style="list-style-type: none"> 1. 應公開之資訊主動公開於網站相關頁面，並提供多樣性電子參與方式。 2. 網站資訊內容及連結抽測正確件數達14件以上，並提供相關檢索服務。 3. 為推廣河川環境永續教育，辦理本局轄區繪畫及書法比賽，讓民眾藉由參賽過程發掘並展現河川防洪、生態、親水等永續水環境建設成果。 4. 上下半年各辦理1場次提升服務品質數位教育訓練，增進同仁第一線為民服務應對及電話禮儀。 5. 建立各課室專責為民服務窗口，供服務臺轉接並即時答覆民眾相關業務疑問。 6. 分2區辦公，皆提供中午不打烊服務，方便民眾洽公。 7. 配合辦理免徵110年第一期部分水庫停灌影響河川公地申請種植使用行為之使用規費，現勘時一併進行多元宣導，籲請農民共同節約用水，珍惜水資源。 8. 因應新冠疫情升溫，配合辦理110年度自7/1起免徵中央管河川區域內種植及養殖一年規費，對於已繳納之規費退還方式，採匯款方式，避免群聚，齊心抗疫。 9. 多元推廣水利署河海區排管理系統新增全國繳費網及台灣 pay 繳費機制；另配合臺灣銀行台灣 Pay 回饋活動，於開立繳款書時 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建議提升機關網站資料更新頻率，並定期檢視網站連結確保正確性。 2. 請持續加強開放創新服務之規劃與作為。

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
		<p>一併寄送活動辦法及使用說明文宣。</p> <p>10.河川公私有地種植植物申請書格式簡明化，應繳文件改以字體放大或加粗，以利農民清楚辨識。</p> <p>11.因應本年度新冠肺炎疫情，積極配合辦理種植規費退費事宜，並於相當期程內辦理並銷帳完成，值得嘉許。</p> <p>12.因應防疫三級警戒為強化防疫措施，以維護民眾安全考量，暫緩民眾至本局親辦河川公地種植業務，期間並做滾動式檢討調整，採先行電話、郵件預約諮詢或另設獨立開放空間積極輔導等多元措施。</p> <p>13.本局對於民眾查詢河川區域及圖籍申請採多元方式，除由單一窗口進行外，亦可經由電郵提出申請。另推廣”經濟部水利署河川圖籍查詢系統”，民眾可先線上查詢土地位置及河川區域範圍，若有疑義，再電洽本局，以提供民眾更便捷快速的服務。</p>	

受考機關	考核日期	優點	建議改進事項
第四河川局	110年10月27日	<ol style="list-style-type: none"> 1. 一樓大廳入口處設置河川公地業務全功能窗口櫃檯，安排專人提供諮詢服務，若民眾有進一步疑問，再請該轄管承辦人辦理，將工作有效分工，提升回應民眾效能。 2. 民眾臨櫃申請時，備有電腦螢幕供民眾閱覽查對河川公私地圖籍。 3. 除定期提供下鄉服務外，亦委請鄉公所協助受理民眾案件，節省舟車往返之擾，藉此提升為民服務效能及行政效率。 4. 110年度針對特殊或弱勢族群，提供到點服務，對不識字耆老提供線上代辦服務。 5. 機關網站機提供友善之資訊檢索服務(如：響應式網頁)及相關查詢功能。 6. 主動於機關網站公布服務相關資訊供民眾查詢運用。 7. 開設官方臉書粉絲團，資訊豐富多元且更新頻率高，並創生「本局吉祥物-卓水蜥」圖文並茂帶領讀者更易進入內容，其內容含括：活動辦理情形、宣導政府措施、走讀轄內景點歷史淵源、介紹打卡網美景點、志工法規以及成果表揚等項目，作為多向溝通的平台。 8. 辦理濁水溪下游河段複式斷面維持工程地方說明會，為維護河川公地承租人、地方政府及 	<p>所開設之水利署第四河川局暨防汛護水志工臉書粉絲團，資訊多元且更新頻率高，建議可附掛於局全球網，增加曝光度。</p>

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
		<p>NGO 團體等之權益，提供最新工程規劃與執行進度，給予民眾作為討論建議時之參考資料。分別以今年度揚塵防制措施執行情形及中長期河川環境營造及配合局內政策需求及說明河川公地回收流程及配套措施為主軸，積極處理揚塵議題。</p> <p>9. 於汛期前完成盤點各項防汛整備工作，邀轄區各縣市政府、防汛熱點之公所、水保局、林務局、公路總局、台電及召開聯繫會議，全面檢視各項整備工作，並於彰化縣易淹水地區模擬淹水情境進行聯合防災應變演練。宣導可透過【水利署水情 APP】、【防災資訊服務網】及【濁水流域水情中心網站】等智慧防災工具了解水情，避免民眾前往危險淹水地區。</p> <p>10. 持續檢討精進防汛志工通報機制並進行教育訓練，建置通報平臺，透過分佈各地志工巡視回報現況供即時判斷處置，維護民眾安全。</p> <p>11. 建置「濁水流域智慧管理整合平台」，提供智慧化防汛功能，且近年來新物聯網及 AI 人工智慧技術與設備之提升，並投入『路面淹水感知器、水位監測站、重要橋梁水位警示系統、無線追蹤粒子沖刷監測、閘門遠端監控及越堤路出入管制、揚塵與橋梁水位警戒看板』等智慧防汛系</p>	

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
		<p>統，以既有整合之防災系統為基礎，結合最新技術規劃建置濁水溪流域智慧管理平台，全面提升整體防汛及河川管理工作效能，逐步達成智慧化管理之目標。</p> <p>12.組成在地諮詢小組積極至地方舉辦共識會議及工作坊，辦理淨灘淨堤等活動，邀請各方代表及當地民眾參與地方事，共同營造優質水環境。</p> <p>13.與司法、廉政機關合作成立南投地區砂石廉政平臺，並邀請相關單位於疏濬現地舉辦觀摩活動，試辦導入無人機監控蒐證通報機制，展現透明廉能決心與作為。</p> <p>14.展示疏濬資訊系統、河川便利通、河海區排申辦業務便民服務網等作為，並透過科技輔助業務執行，並且將幸福感傳遞到當地居民中，跳脫工程冷冰冰的既定印象，創造地方創生等活絡地方景觀、人文、環境等執行成果，都是機關透過「廉能創新」、「廉能擴散」展現成果的絕佳典範。榮獲法務部廉政署評定為110年度透明晶質獎『特優機關』。</p> <p>15.與中區水資源局及社團法人中華民國水利技師公會全國聯合會簽訂合作備忘錄來穩定河道、防減災、保護河堤。</p> <p>16.局長帶領了解鄰近教養院童需</p>	

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
		<p>求，並由同仁自發性募資送暖，傳遞人文關懷。</p> <p>17.行政院農業發展委員會林務局將濁水溪麥寮段列為「國土生態保育綠色網路」計畫先行區，是雲林沿海第1處先行區，並補助經費進行物種盤點與志工巡護，打造國土綠網示範區。</p>	

受考機關	考核日期	優點	建議改進事項
第六河川局	110年10月27日	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工程不定期辦理地方說明會，邀集民眾共同參與公共工程新建過程，充分展現公私溝通平台運作，瞭解民眾需求。 2. 工程用地徵收前，辦理工程公聽會，資訊透明公開。 3. 配合機關網頁建置「工程行政透明專區」資訊，適時上傳工程施工內容。 4. 工程落實辦理各階段生態檢核，並進行對應友善作為，提升整體環境生態友善性。 5. 配合水利署開發河川便利通，現河川公地已有線上申請服務，另繳費流程亦爭取多元繳費方式，除超商、農會、郵局等繳費方式外，亦新增 ATM 轉帳服務，民眾如有申辦自然人憑證，即可於自宅完成轉帳手續，繳費不必再出門，以達便民之效率。 6. 辦理河川疏濬作業說明會，藉由民眾參與廣為宣導防治盜採，進而改善河防安全。 7. 臨櫃申辦河川公地種植，圖籍資料連線電腦螢幕供民眾閱覽，方便民眾確認及瞭解河川地籍圖資，避免爾後發生爭議。 8. 提供不定期至西港、七股、安定及安南等區，辦理下鄉服務。 9. 定期辦理護水志工教育訓練、 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 查停放身障停車位之車輛，未置放身障停車證，請加強宣導避免無證佔用，以免造成民眾不良觀感。 2. 已開設機關臉書粉絲團，建議多加宣傳，讓民眾了解機關多樣化服務。

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
		<p>志工表揚大會，並配合水利署辦理各相關政策宣導及誓師大會等活動，完整展現與民眾互通有無以及增進親和度，以提升服務之品質。</p> <p>10.強化聯合防災應變能力特於轄區易淹水地區之高雄楠梓消防教育訓練中心舉辦「河川及海岸防汛演練」「區排防汛演練」。</p> <p>11.推動精進應變系統，以單一畫面地理整合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。</p> <p>12.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。</p> <p>13.充分公開本局施作工程及徵收案件網路資訊，讓百姓了解政府之作為。</p> <p>14.建立本局臉書粉絲專頁，運用多元媒體宣導，結合時下風靡之社交網路平台，有效提高宣導標的族群對於落實本局水環境教育愛護河川觀念，擴大議題宣導效益及本局相關建設、時事之報導。</p>	

受考機關	考核日期	優點	建議改進事項
第七河川局	110年10月28日	<ol style="list-style-type: none"> 1. 門廊大廳播放輕音樂，營造輕鬆洽公氛圍，派駐專責保全人員親切服務與引領申請河川公地使用之民眾至業管辦公室洽辦業務。 2. 為因應疫情，於本局大門前空氣流通處設置桌椅、酒精等及專人提供民眾洽公諮詢。 3. 設有專人每2小時消毒公共區域電燈開關、門把、樓梯扶手及電梯等，提供民眾安全洽公環境。 4. 全球資訊網提供多元及便利的資訊檢索服務，及關鍵字、全文、交叉分類檢索及其他方式等搜尋服務。 5. 全球資訊網提供跨平臺通用服務，使民眾可透過各式行動載具閱覽及使用。 6. 結合防汛志工人力擴展防汛工作量能。 7. 於各里長辦公室放置河川地申請書供民眾索取，並由里長先代為收執民眾申請案件，本局承辦人不定時去取件，省去民眾至本局奔波之苦及郵資寄送。 8. 辦理「與局長有約」讓局長與同仁面對面溝通，同仁藉此機會提出工作上的建議與意見，並請主管積極關心同仁工作情形，適時提供協助與諮詢，以減少行政程序，包括人力、物力或時間，精進服務。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建議局全球資訊網與署網頁連結即時更新。 2. 請持續加強開放創新服務之規劃與作為。

受考機關	考核日期	優點	建議改進事項
第八河川局	110年10月28日	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本局除了核心硬體設施(如飲水機、老花眼鏡、無障礙設施、無障礙停車場、服務鈴、輪椅等)外，另外設有哺乳室及性別友善廁所、身障廁所提供洽公民眾需求，設置 AED 心臟去顫器，及增設辦公室原住民(阿美、卑南、排灣)三族語，提供多元的服務。 2. 加強對公共場所各類硬體措施維護：飲水機每季換濾心及維護管理、無障礙設施(電梯)每月維修、盥洗室每日清潔，每星期加強清潔，以提升優質洽公環境。 3. 全局設立無障礙設施：樓梯加裝扶手、新設電梯、導盲磚、服務鈴、無障礙廁所、停車位，營造友善空間，另新設圖書室、哺乳室，提供更適切及服務性設施。 4. 走動式管理與服務，每日設有專人服務，協助民眾業務申辦及引導，中午無休，服務台放置各類申請表單及填寫範例，方便民眾申辦及填寫。 5. 每三個月實施員工電話禮貌測試，並將測試結果公告提供各課室參考。 6. 召開公聽會及說明會，提供民眾與機關面對面溝通：辦理2場110年度第八河川局前瞻水環境 	<p>本局積極推展網路申辦相關業務，一般民眾接受使用度仍然偏低，究其原因，申請人多為年長者，不熟悉網路作業，本局仍將持續推廣網路服務。</p>

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
		<p>推展說明會，讓民眾能了解河川環境與民眾生活息息相關，由政府推動的前瞻水環境宣導，期許能創造更多優質的水環境，透過說明會期望在民眾參與之過程廣納更多元之意見，透過公私部門與民間團體之協力與整合，藉由民眾參與與意見回饋，建立共識，以利於確立未來河川環境相關營造能更符合當地情形，以助未來河川環境可落實執行。</p> <p>7. 辦理年度工程宣導：為提升水利宣導業務，本局接受台東教育電臺陳玫菁及王正福二位記者現場實況錄製轉播「疼惜咱台東」節目，依節目日期順序4月9日由政風主任陳和益受訪「責任同擔、榮耀共享水利工程與廉政相結合廣播宣導」、4月16日由工務課林義傑受訪「109年度亮點工程宣導」、4月23日由工務課副工程司林政大受訪「卑南溪環境解說園區宣導」、4月30日由管理課副工程司林佳河受訪「向海致敬宣導」、5月7日由管理課副工程司鄭陞龍受訪「卑南溪揚塵防治議題」。</p> <p>8. 本局就志工、防汛等問題設置0800-333-779專線，提供查詢；全民監督公共工程網通報系統，設置0800-333-667專</p>	

受考機關	考核日期	優點	建議改進事項
		<p>線，提供通報。</p> <p>9. 以使用者為導向設計，將本局網站最新消息已移至首頁，更便捷提供本局資訊。</p> <p>10. 於機關網站提供為民服務單位之電話、傳真、電子郵件以及設置首長、檢舉貪瀆等信箱，以多元管道便利民眾聯繫、達到迅速服務民眾之目的。</p> <p>11. 蒐集地方新聞輿情剪報74則提陳各級主管，供業務單位改善參考。</p> <p>12. 建置電子信箱提供民眾電陳情及提供建言，並提供線上信件回復滿意度問卷機制，民眾意見反應後續追蹤處理。</p> <p>13. 本局1-10月分民眾洽辦理為民服務滿意度調查，問卷服務滿意度達90%以上。</p> <p>14. 依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於專區，服務措施、文宣品（宣導手冊、為民服務白皮書）及出版品、機關活動等訊息。</p> <p>15. 建置首長信箱、民眾意見信箱、檢舉貪瀆信箱、水情查報專線、河川違法使用檢舉專線等，提供民眾意見反映、申訴、報案之管道，使為民服務更貼近民心。</p> <p>16. 提供各類網路線上服務，如各種表單下載、服務申辦及水文資料服務網等服務並定期檢視</p>	

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
		<p>電子表單之必要性與合宜性。</p> <p>17.連結水利署水文資料服務網，建立即時服務功能，提供連結水利署水文資料服務網，建立即時服務功能，提供24小時服務，增加民眾電子參與度。</p> <p>18.建立完善的防汛志工機制，定期辦理護水志工教育訓練、志工表揚大會，並配合水利署辦理各相關政策宣導。</p>	