

附表1

經濟部水利署第三河川局

110年度提升服務效能(下半年/自行)考核項目及評分表

編號：

總分(滿分1000分)：865

考核人員：考核小組

考核日期：111.01.03

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 14	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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本局機關網站首頁/便民服務/河川區域使用申請/訂定出各業務申辦流程，包括種植申請、一般使用申請、土石採取申請及線上申請查詢。 2. 種植下鄉服務主動通知到期農民是否要繼續申請種植使用權，避免民眾因逾期申請而喪失相關權益，而無法補救。農民提出所遭遇之問題，由本局服務人員回應協助，一對一的諮詢及公開透明的作業流程增加民眾對政府行政之信任。 3. 因種植申辦民眾年齡層偏高，部分年長者僅能簽自己名字或完全不識字。故通知到期申請時已預先將申辦民眾的基本資料及申請地點填入，民眾僅需蓋章將應附證件帶到收件地點，由本局服務人員幫忙將證件拍照帶回局內列印，無需增加民眾另行影印困擾。在收件現場備有老花眼鏡，以供現場有需要者使用。

<p>服務及時性 (15分) *得分：13</p>	<p>申辦案件於處理期限內完成 13</p>	<p>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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 查詢110年11月一般公文6日內辦結占發文件數百分比：(781件)98.49% 2. 查詢110年11月人民申請案件依限辦結占發文件數百分比：(11件)100% 3. 查詢110年11月訴願案件依限辦結占發文件數百分比：100%。 4. 查詢110年11月人民陳情案件依限辦結占發文件數百分比：85.71%。 5. 查詢110年11月民意信箱案件依限辦結占發文件數百分比：(2件)66.67%
<p>服務人員專業度(20分) *得分：17</p>	<p>提升專業服務能力 4</p>	<p>1-5分 視業務與服務對象需求，舉辦相關業務訓練。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 8/19、20：LibreOffice Calc 文書編輯軟體教育訓練 2. 8/26：110年度第二期資安教育訓練社交工程講習_視訊 3. 9/3：CEDAW 教育訓練 4. 9/17：營造安全衛生設施標準修正教育訓練 5. 9/22：蒐證技巧及取締紀錄製作教育訓練 6. 9/23、24：社交工程講習 7. 9/29：110年水利署公務雲系統操作教育訓練 8. 10/7：110年防汛通訊系統教育訓練 9. 11/17：110年度堰塞湖實境演練以及防汛系統教育訓練 10. 12/10：本局111年度水利建造物檢查行前教育訓練 11. 12/16：環境教育課程

		<p>回應問題正確率</p> <p>13</p>	<p>11-15分 服務人員回應問題正確率達90%以上。</p> <p>6-10分 服務人員回應問題正確率達80%以上。</p> <p>1-5分 服務人員回應問題正確率達70%以上。</p>	<p>7-9月份電話禮貌測試24次，本局受測試人員大部分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。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>
<p>服務友善性(150分)</p> <p>*小計：132</p>	<p>服務設施合宜程度(20分)</p> <p>*得分：18</p>	<p>服務設施合宜程度</p> <p>18</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。</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 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. 定期檢視環境整潔，提供舒適明亮、洽公場所。</p> <p>2. 服務項目以中、英文明確導引標示，服務台安排上、下午員工1名輪值，服務人員提供諮詢及引導服務。</p> <p>3. 「核心設施」部分備有無障礙設施1個殘障停車位、服務鈴、輪椅、電梯、身障盥洗室、育嬰室...等設施提供為民服務。</p> <p>4. 「一般設施」部分備有服務台、書寫台桌椅、飲水機、洽公休息區、書報雜誌、宣導資料....等設施提供加強為民服務。</p> <p>5. 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。</p> <p>6. 辦公大樓每樓層備有防汛電視增進防災應變相關工作之新知宣導。</p> <p>7. 於辦公大樓大門設置LED字幕跑馬燈，即時提供相關訊息予洽公民眾</p>

			知悉。 8. 因應新冠疫情防疫措施，採分區辦公，並於1樓大廳及戶外涼亭設置民眾洽公區，減少疫情傳染風險。
服務行為的友善性(20分) *得分：16	電話禮貌測試績效 16	16-20分 電話禮貌測試結果優良。 (測試分數90分以上) 11-15分 電話禮貌測試結果良好。 (測試分數80分以上) 1-10分 電話禮貌測試結果普通。 (測試分數70分以上)	1. 4-6月水利署測試本局1次，總得分95分。 2. 7-9月份本局自行電話禮貌測試24次，測試平均達90分以上。
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 25	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： (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。	1. 本局機關網站首頁標明關於三河局、公告訊息、公共工程、便民服務、政府資訊公開、行政透明專區、FB 粉絲團等多項分類檢索。 2. 首頁提供「雙語詞彙」檢索服務便捷度。 3. 首頁提供「關鍵字」查詢及「進階搜尋」。
	資訊內容更新及正確程度 19	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	1. 本機關入口網站首頁相關資訊網連結，經抽測網站資訊內容及連結抽測14件(抽測關鍵字：種植、金

		<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>質獎、淨溪、旱溪排水、疏濬、廉政、繪畫比賽、貓羅溪、河川圖籍、防汛、寶廊堤防、泰寶橋堤段、水岸縫合、萬安橋) 正確率達100%。</p> <p>2. 網站內容資料各課室定期更新。</p>
<p>服務資訊透明度(60分)</p> <p>*得分：54</p>	<p>資訊公開程度</p> <p>18</p>	<p>16-20分</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>提供承辦單位及電話。</p>	<p>1. 本局機關網站設置「公告訊息」、「公共工程」、「政府資訊公開」、「便民服務」，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>2. 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。</p> <p>3. 網站上提供總機、各課室分機、及防汛專用電話：0800-033838、河川違規使用檢舉服務電話：0800-333838、檢舉貪瀆專線：04-23309448。</p>
	<p>資料開放程度</p> <p>18</p>	<p>1-20分</p> <p>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。</p>	<p>1. 本局機關網站設置「政府資訊公開」專區，內容包括：公聽會、土地徵收計畫書圖、法規及行政規則、組織職掌及聯絡方式、行政指導文書、施政計畫、研究報告、業務統計、預算書、決算書、請願處理及訴願決定、公共工程及採購契約、支付或接受之補助款、個資檔案資訊、廣告資料彙整表、加強為民服務、考核結果</p>

				<p>等項目。</p> <p>2. 「公告訊息」專區提供最新消息、公告事項、志工專區、水利署公告、河川即時水位等資訊。</p> <p>3. 「便民服務」專區提供民眾服務問答集、服務項目、線上申辦連結至水利署線上申辦、招標資訊連結至政府採購網、意見信箱、申請書表下載、河川區域使用申請、檔案下載、影音專區、相關連結等資訊。</p>
		查詢案件管道 18	<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. 本局「便民服務」中「線上申辦」連結至水利署「線上申辦」查詢服務網、提供水文、水權案件查詢。</p> <p>2. 民眾可現場或電話查詢申辦案件。</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	實際檢核項目
服務便捷性(100分) *小計：86	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 8	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>主動在種植展期使用到期三個月前，發文通知民眾到期申請資訊並辦理下鄉收件服務，民眾只需持戶口名簿或身分證及河川公地種植許可證到指定地點，現場有專人受理種植申請收件服務及種植相關費用、申請等疑難雜症諮詢服務。</p> <p>多次舉辦座談會，多元瞭解他團體、民眾需求。(110年9月23日於埔里鎮一新社區活動中心、10月20日於日新社區活動中心、110年9月2日現地勘查、110年12月06日辦理</p>

			在地諮詢小組會議)
建置窗口整合服務(10分) *得分：7	全功能窗口設置情形 7	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。	於辦公廳入口處設置服務臺，及服務人員提供走動式管理與服務，主動協助引導洽公民眾。
減除申辦案件需檢附之書表謄本(20分) *得分：19	申辦案件免書證免謄本情形 19	1-20分 運用跨機關電子查驗，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。 2.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。
提供線上申辦或跨平臺服務情形(60分) *得分：52	線上服務量能 16	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.配合水利署提供線上申辦、線上水文及水權查詢。
	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。	使用手機連結至機關網站時，自動轉換成適合手機瀏覽頁面。
	線上服務推廣績效 18	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.妥善規劃並辦理業務宣導，於機關網站/最新消息發布。 2.在臉書建立「好三好水-水利署第三河川局」帳號，宣

				傳本局業務及活動。
服務可近性(100分) *小計：88	提供客製化服務情形(50分) *得分：43	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。		<ol style="list-style-type: none"> 1. 種植下鄉服務，到期主動通知，下鄉服務收件。到府服務。 2. 110年9月23日小平台於埔里鎮一新社區活動中心舉辦，邀請行政院農業委員會特有生物研究保育中心、行政院農業委員會林務局南投林區管理處、行政院農業委員會水土保持局南投分局、臺灣生態學會、台灣石虎保育協會、南投水環境關懷聯盟、台灣護樹協會、一新社區發展協會、桃米社區發展協會參與。透過小平台會議，盤點烏溪上游流域內應關注之議題、目前相關議題於地方推動的工作及現況，並藉此使在地關注水環境之團體瞭解烏溪流域整體改善與調適規劃之理念與目標。 3. 10月20日於日新社區活動中心舉辦「早溪排水日新橋上游規劃檢討」地方說明會，會議結論將各與會代表及里民所提寶貴意見納入「早溪排水日新橋上游規劃檢討」中參考，並將本次地方說明會簡報及會議紀錄檔案放置於本局網站，可供下載閱覽。 4. 110年9月2日小平台(現地勘查)邀請行政院農業委員會特有生物研究保育中心、農田水利署、林務局東勢林區管理處、臺中市南屯區公所、台中市野生動物保育學會、荒野保護協會臺中分會、台灣護樹

			協會、中和里里長參與探討筏子溪下游改善構想。
	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。	1. 種植下鄉服務，到期主動通知，下鄉服務收件。到府服務。 2. 因 covid-19 疫情增溫，致各產業鏈均受影響。配合經濟部政策，自110年7月1日起至111年6月30日止免徵一年全台中央管(含跨省市管)河川區域內種植及養殖應繳規費(含使用費及行政規費)。對於已繳納之規費，以匯款或寄送支票等方式退還。
服務成長及優化(100分) *小計：88	突破成長(50分) *得分：43	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. 向海致敬攔汙索設置：施設位置：隘寮溪永安三號橋下游、筏子溪農路橋上游、港尾子溪排水斷面0K+043處，並定期打撈清除垃圾。 2. 面對颱風及西南氣流影響，全力戒備，確保防洪安全隨時監視台中及南投地區共69處淹水熱點之淹水感測器，針對草屯陳府將軍廟及烏日中興排水出口等淹水熱點設立警戒值及抽水機預布機制，當發生淹水時可第一時間派員應變，避免災情持續擴大。此外，本局為提高大里溪排洪成效，於6月完成旱溪排水匯流口段流路調整約500公尺，低水流路浚寬增加約20公尺，並於中興抽水站備妥30片新式防洪擋板，以提升中興排水淹水應變效率，而員寶庄圳支線因0621豪雨損壞部分也於7月10日改善完成，搭配防汛護水志工協助巡視河川排水，防災整備及應變能量全面到位。

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. 本局【早溪排水(萬安橋至樹王橋)整治工程】以「早水重生」為計畫宗旨，「水岸縫合」為理念設計及施作，考量工程減量、涵養水源、增加綠覆、融入地方特色、創造多樣水域環境，獲得2021公共工程「金質獎」榮譽，暨經濟部「公共工程優質獎」。 2. 本局【早溪排水積善橋至國光橋環境營造工程】獲得水利署第11屆「水環境與維護獎」第一名。
---------------------	------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

服務量能構面(200分)

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. 本局7-12月召開局務會報3次，能促進協調、溝通及集思廣益效果，有利於工作推動及目標達成。 2. 建立本局內部控制及稽核制度，辦理內部稽核及內部控管會議，檢討及改善內部流程。
服務精進機制	深化服務量能(100分) *得分：85	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，依優缺點進行檢討改善。 2. 定期辦理公文時效統計，俾加其控管公文流程。 3. 視業務特性，舉辦相關會議、座談會或業務訓練研習講座。

服務評價構面(200分)

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：42	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	1. 辦理工務行政透明調查問卷，並跟據問卷內容作策進。 2. 依據人民申請案件、人民陳情案件、民意信箱案件做回覆及問卷。

		我檢討方式，提出改善（或新增）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：42	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. 本局網站/便民服務/意見信箱項下： 局長室： wca03009@ms2.wra.gov.tw 政風室： wca03008@ms2.wra.gov.tw 民意信箱： wca03097@ms2.wra.gov.tw 提供民眾線上提出建言管道。 2. 本局每月人民陳情案件彙陳首長1次。 3. 每日檢閱各大報紙，剪輯本局相關輿情報導。
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：85	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. 辦公室有安排專人回答前來洽公種植申請民眾問題或可來電詢問承辦人。 2. 本局網站設有「意見信箱」，可供民眾陳情、異議、申復、檢舉及其他抱怨事件處理流程，並登載於便民服務項下。 3. 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。 4. 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。 5. 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。
開放創新構面(100分)			

評核項目	評分參考標準	實際檢核項目
<p>開放參與 (50分) *得分：43</p>	<p>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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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、用地取得說明會及全民督工宣導會議等。 2. 本局辦理委辦計畫、各項工程工法、地質、督導、現勘、審查，邀集地方學者、專家，透過溝通與對話，開放民眾參與管道。 3. 110年12月5日志工幹部及本局同仁觀摩第20屆公共工程金質獎水利工程類特優-頭前溪舊港島調節池及環島保護工環境改善工程。導覽頭前溪舊港島，走讀兼具環境營造、生態友善及防災滯洪之多重功能環境教育場域。藉由此次實地參訪和志工交流，增進水利工程設計概念，了解當地歷史人文及水岸故事，也增加志工團隊間情誼。 4. 於110年11月15～19日辦理「貓羅溪縣庄(一)堤段防災減災工程」地上改良物補償查估作業，以保障改良物所有

		<p>人基本權益。</p> <p>5. 110年11月26日於陳府將軍廟文教活動中心舉辦「隘寮溪排水系統規劃檢討(1/2)」地方說明會。</p>
<p>創新服務 (50分) *得分：45</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. 110年12月06日辦理在地諮詢小組會議，本次會議邀請本局在地諮詢小組委員、臺中市野生動物保育學會、經濟部水利署、中區水資源局、水利規劃試驗所、臺中市政府、行政院農業委員會農田水利署臺中管理處、行政院農業委員會特有生物研究保育中心、行政院農業委員會林務局東勢林區管理處等單位與會，針對水道風險、土地洪氾風險、藍綠網絡保育與水岸縫合之四大面向的課題與民眾參與成果進行說明與討論，除邀請各單位針對各議題給予寶貴意見，也針對有共識之議題於未來如何持續執行與推動進行討論。</p> <p>2. 110年11月11日在臺中市大安區大安國小辦理「水環境教育深根學習營」。</p>

**經濟部水利署第三河川局
110年度提升服務效能(下半年/自行)考核結果統計表**

受考核單位：各課室

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			
第三河 川局		各課室	176	262	170	169	88	865	甲	111.01.03

※考核結果處理情形：【考核結果登載於機關網頁等方式】