

經濟部水利署 111 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
北區水資源局	111 年 10 月 26 日	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本局各園區除了園區清潔、設施維護、綠美化(含各區植樹)等，還有警察隊協助安全及救援，如汽車電瓶沒電可提供電棒接電，這是非常便民的服務，也能藉此提升機關的形象。</li> <li>2. 寶管中心本年度監視系統更新，對水庫安全及民眾遊憩提供更安全的保障。</li> <li>3. 本局於去年底石門水文化館開館、今年初北區水資源館開館，兩館均提供民眾參觀、申請導覽解說服務。</li> <li>4. 本年度針對園區綠美化、植樹、健康樹木生態管理(含綠化、生病樹木救護)均有具體成效，亦為提供民眾良好使用環境及設施之重要措施。</li> <li>5. 本局 111 年度 9 月 28 日好漾北水臉書拜訪人數達 6,440 人、按讚人數達 4,000 人以上，且有逐年成長趨勢，績效良好。</li> <li>6. 本局官網瀏覽人數至 10 月 26 日達 137 萬 1,598 人，服務民眾數量頗多。</li> <li>7. 本年度創新服務有石門水庫入園改採車牌辨識系統，節省民眾入園時間及速度，並可利用多元方式付款，甚為便民。</li> <li>8. 本局於去年底石門水文化館開</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 請品管課補充生態檢核(與民眾相關區塊)相關資料。</li> <li>2. 警察隊過去有使用 FB 進行業務宣導，建議可補充相關資料。</li> <li>3. 石門水庫園區清潔資料(廁所)已提供至 8 月底，請補充更新。</li> <li>4. 本年度針對身心障礙員工進行職務再設計部分，相關資料請人事室提供。</li> <li>5. 石門水庫跨域亮點計畫已於 111 年正式啟用，請比較實施前後民眾入園人數(含十一分觀光文化園區)。</li> <li>6. 請統計水文化館及水資源館入館人數。</li> <li>7. 健康樹木生態管理請提供量化數據。</li> <li>8. 警察隊(壩頂小隊、後池小隊、中隊部)建議增設民眾滿意度調查表。</li> <li>9. 本局度環境教育參與民眾至 111 年 9 月 30 日(石門水庫 4,314</li> </ol>

受考 核機 關	考 核 日 期	優 點	建 議 改 進 事 項
		<p>館、今年初北區水資源館開館，亦為本局創新服務。</p> <p>9. 寶二水庫公共廁所清潔已較去年大幅改進，值得嘉許。</p> <p>10. 北水局大草坪樹木除病及排水改善，致力於樹木及花草大自然植物的持續生長，努力令人敬佩。</p> <p>11. 各課室的資料彙整得很完整，簡報也能讓參與的人員短時間內瞭解局內各項為民服務設施及措施。建議簡報可以內部公開，讓其他同仁也可瞭解本局近期努力成果。</p> <p>12. 本局今年度進行哺乳室升級作業，獨立劃設的區域、舒適隱私的環境及實用友善的設備，獲得使用同仁及訪客一致好評。相關設施更新符合國家友善生育政策，有助於提升機關性別平等職場形象。</p> <p>13. 警察隊為民服務的項目及書面資料內容豐富，建議其他課室可以參照辦理。</p>	<p>人、寶二水庫 468 人)，請統計至 111 年 12 月中旬人數報署。</p> <p>10. 本局好漾北水臉書拜訪人數、按讚人數，請提供歷年圖表量化；官網瀏覽人數，建議隨時更新數據。</p> <p>11. 考核委員建議事項，請列管追蹤辦理情形。</p> <p>12. 石門水庫入園改採車牌辨識系統，不知民眾的反應如何？</p> <p>13. 建議開放創新可加入水資源館及水文化館的相關資料。</p> <p>14. 有關 AED 課程經查書面資料非為本局主辦，建議修改簡報 p. 19。</p> <p>15. 建議補充寶管中心環教認證人員資料。</p> <p>16. 建議可補充執行石門水庫跨域亮點計畫後土地活化的措施，以及展現本局在此計畫的主動性與曝光度，可提升本局的宣傳效果。</p> <p>17. 寶管中心、石管中心</p>

受考 核機 關	考 核 日 期	優 點	建 議 改 進 事 項
			<p>及警察隊是為民服務的主要場域，建議可將相關服務內容展示或公布(如汽車發電救援服務項目等)，提升民眾對本局服務的了解與使用。</p> <p>18. 本局第三會議室將於近期建置完成，目前兼做會議室之開標室屆時可以恢復其原有開標等為民服務功能。建議可補充相關資料。</p> <p>19. 目前本局滿意度調查的問卷回收率很低，應思考如何改善。</p> <p>20. 有關石管中心水域申請服務，建議可提出量化數據。</p>

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
南 區 水 資 源 局	111 年 09 月 16 日	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.機關網站通過無障礙檢測，取得認證 AA 標章。</li> <li>2.機關網站資訊內容及連結抽測正確件數達 20 件。</li> <li>3.機關網站可使用手機瀏覽。</li> <li>4.提供相關水情資料至政府開放資料平台上供民眾下載，並持續更新資料。</li> <li>5.機關各項申辦業務訂定標準作業流程，於機關網頁及辦公處所設置申辦作業範本及相關空白表格書件供申請人便利使用。</li> <li>6.於服務場所明顯處設置申辦業務標準作業流程(水權登記申請作業流程圖清晰明確)</li> <li>7.水權申請提供現勘或親洽申請之民眾表件修正指導，減少補正公文往返之時效，提供民眾最即時服務。</li> <li>8.建置窗口整合，設置「水權諮詢室」，提供諮詢服務及表件書寫指導，縮短案件處理時程辦理情形。</li> <li>9.水權申請案由機關主動運用與地政司跨機關電子查驗，減除申請人以往需書表謄本之麻煩。</li> <li>10.機關環境教育採線上申辦，共舉辦 43 梯次，計 1,526 人參與。辦理環教師增能培力課程至少 30 小時、優化 2 套環教課程；到校推廣南水局環教課程 10 校；7/28、7/29 曾文水庫內舉行曾心增憶-山湖的孩子成長營環教活動。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.曾文辦公區的地面水登記申請作業流程展示已較為老舊，建議更新。</li> <li>2.建議機關全球網民意信箱，可增加統計民眾點閱數功能，以了解民眾對於訊息的參與狀況。</li> <li>3.建議可利用多項通路宣導機關政策，除以機關網頁或臉書進行宣導，可再加強利用公用交通工具，增加機關之可見度，達到水資源宣導之效益。</li> <li>4.基於防疫需求，建議於曾文及燕巢等二處辦公區掌型機旁設置感應式酒精噴射設備，減少手觸按壓式噴瓶。</li> </ol>

受考機關	考核日期	優點	建議改進事項
		<p>11. 召集局內各課室建立為民服務整合機制，並不定期辦理查核，追蹤各單位業務執行情形，提升機關各項為民服務績效。</p> <p>12. 每月對各單位進行電話禮貌測試，了解機關對於民眾意見的反應及服務熱忱度，提醒各單位應注意對民眾問答應注意的禮儀。</p> <p>13. 利用機關網頁公布年度水廉政為民服務問卷調查報告，提供民眾了解閱讀政府廉能作為。</p> <p>14. 建立單位全球資訊網之民眾信箱，並由專人控管處理情形，對於民眾所提意見，積極以最短時間處理回覆說明。</p> <p>15. 對於地區輿情疑慮，即時以最新消息於機關全球資訊網中對外說明，避免民眾誤認消息，對於水資源保育措施之恐慌。</p> <p>16. 運用民眾在地化市集設攤，宣導節水及說明水資源重要性，與民眾近距離互動。(水資源到校節水宣導辦理 20 場、地方節慶暨重大水資源宣導活動辦理 3 場、假日市集辦理 3 場)</p> <p>17. 建立鄰波南水臉書網頁，分享單位之各項宣導及活動，增加及吸引民眾對機關之認識及認同。對機關之認識及認同。</p> <p>18. 加強有效宣導，利用多項通路宣導機關政策：大眾廣播電台 (1 個月)、警察廣播電台 (2 個月) 及車體廣告(嘉義客運、府城客</p>	

受考 核機 關	考 核 日 期	優 點	建 議 改 進 事 項
		<p>運、高雄客運、屏東客運等 4 家客運，車體廣告 3 個月)。</p> <p>19. 曾文風景區辦理藝文展示活動(共 4 場，每季 1 場含 DIY 教學)，提供民眾多樣旅遊服務，並設置遊客滿意調查，了解民眾意見。訂定緊急救護暨傷病患後送救護計畫，加強保障遊客旅遊安全。</p> <p>20. 各單位參加學會投稿達 17 件。</p> <p>21. 水源保育社區推廣計畫-高雄及屏東地區持續推廣，辦理 3 場教育訓練，建立居民防災保育新生活、新觀念，協助地方辦理生態友善的低衝擊開發建設。</p> <p>22. 創新思維興辦牡丹水庫小水利發電設施，突破舊有大型水力發電思維，有效運用有限的資源限制，循環利用創立新型態綠能發電模式。(可供應 812 戶家庭用電，且水資源作業基金收入增加約 1,000 萬元/年)。</p> <p>23. 建置牡丹水庫智慧水營運管理系統，運用無人機自主定時巡航攝影，導入 AI 人工智慧判識，達成即時監控、歷程比對、遠端監控等實務應用，有效提升水庫安全管理、水資源運用管理及國土安全管理優質服務。</p> <p>24. 興建高屏溪伏流水取水設施，作為大高雄有效備援取水用水設施，藉以穩定大高雄供水，有效降低缺水風險、確保民生供水穩</p>	

受考 核機 關	考 核 日 期	優 點	建 議 改 進 事 項
		<p>定，提供大高雄地區用水優質服務。</p> <p>25. 建立本局完整 ISMS 資訊管理系統，建置完成相關管理程序，使同仁於執行相關資訊業務有所遵行，提升行政效率。</p> <p>26. 建立完整本局人員教育訓練計畫並據以執行，有效深化本局人員服務質量，提升本局整體服務品質。(至 9 月止辦理各項訓練課程 45 場次)。</p> <p>27. 建置本局圖文書庫供本局人員借閱、自讀進修，藉以提升個人視野，深化專業技能，全面提升機關人員服務量能。</p>	

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
第一 河 川 局	111 年 10 月 18 日	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 於 1 樓門口設置服務台，由專人接待導引洽公民眾。備有核心設施(服務鈴、輪椅、無障礙廁所等)與一般設施(含飲水機、設置 AED 心臟去顫器、停車位等)。</li> <li>2. 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)每月檢修保養、盥洗室每日清潔並檢查，以提升優質洽公環境。</li> <li>3. 每 2 個月辦理電話禮貌測試，共測試 28 次，測試結果分數均達 90 分以上。測試結果及建議改善事項知會各課室並公布於機關網站。</li> <li>4. 定期辦理護水志工教育訓練、持續檢討精進防汛志工通報機制，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。</li> <li>5. 主動統計本局每月公文數量與公文錯誤態樣情形，辦理天數最長之案件，提局務會報檢討改進。</li> <li>6. 辦理疏濬工程兼供土石採售分離作業施工前地方說明會暨全民督工宣導會議，藉由民眾參與廣為宣導防治盜採，進而改善河防安全。</li> <li>7. 結合民間團體與企業力量，推動轄區河川之水岸綠地認養維護工作，透過公私協力的模式，營造出水、綠生活與產業共存發展的水岸環境，增加民眾參與熱度，提升了民眾親水</li> </ol>	<p>加強辦理滿意度調查，建議於回覆陳情案處理情形時併寄滿意度調查表。</p>

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
		<p>的意願。</p> <p>8. 辦理河川公地種植申請使用相關業務同仁，均熟稔相關申請程序及規定，能提供民眾精準及快速的協助；協助各項申請表單繕打等多元便民服務。</p> <p>9. 因應本年度新冠肺炎疫情升溫，配合辦理 111 年度 1/1 至 6/30 免徵種植使用等相關規費；提供多元繳交使用費方式，以達便民之效率。</p> <p>10. 將本局轄管河川區域之種植使用圖資，公佈於本局網站，藉由公開透明方式，有效化解機關黑箱作業疑慮。</p> <p>11. 運用跨機關電子查驗作業，對於申辦河川區域之使用業務，減少申請人需檢附之紙本文書種類。</p> <p>12. 全球資訊網改版為響應式網站 (RWD)，各式載具皆可正常瀏覽，且依後台使用者查詢統計實際情形，提供熱門關鍵查詢字詞串，符合使用者為導向設計。</p> <p>13. 汛期前橫向聯繫會議，盤點轄區內外、水積淹熱點，提前準備因應作為及措施，並針對中央駐縣機關、宜蘭縣政府及各公所界面再予確認，對可能致災地點研議共同合作、協力防災之機制。</p> <p>14. 開設官方臉書粉絲團，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</p>	

受考 核機 關	考 核 日 期	優 點	建 議 改 進 事 項
		<p>落實水環境教育愛護河川觀念，擴大議題宣導效益及相關建設、時事之報導。</p> <p>15. 建立與民眾直接溝通機制，配合工程進行等業務需求，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督工宣導會議等。「羅東溪(北成橋至歪仔歪橋段)整體環境改善工程委託規畫設計技術服務」召開二次地方說明會，5次會議民眾參與工作坊生態解說3場。</p> <p>16. 易淹水地區建置淹水智慧展示系統，可更精確展示淹水範圍及深度。</p> <p>17. 宜蘭地檢署疏濬觀摩與一河局跨域聯防不法：在蘭陽溪疏濬工區，舉辦「河川疏濬及國土保育廉能透明座談會」交流活動，局長董志剛率領相關主管及同仁，與宜蘭地檢署李嘉明檢察長率梁光宗主任檢察官、等十人出席，聽取砂石疏濬透明化作業及安農溪環境營造工程與認養維護成果簡報，現場演示疏濬作業空拍連線解說，參訪工區管制水岸認養、河川環境營造治理等實地情形，廣泛交換意見。</p> <p>18. 與羅東社區大學共同舉辦「<u>來去蘇澳撿冷泉</u>」由對當地長期投入關注與研究的 KPI 的青年夥伴透過徒步走讀的方式，沿途感受著阿里史溪的今昔變化、「游</p>	

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
		<p>讀利澤簡河港歲月」活動，一窺河流如何影響聚落演變，一窺河流如何影響聚落演變，並探討利澤簡地區在冬山河截彎取直後所面臨的困境與待克服的問題。</p> <p>19. 由本局局長、副局長、秘書、和各課室主管及防汛志工隊長接受正聲廣播公司宜蘭電台「故鄉的聲音」專訪。從自然工法生態永續、蘭陽溪的前世今生、宜蘭河的故事、河川治理工程設計理念、土地徵收公聽會、協議價購，環境維護公私協力，河川疏濬到向海致敬、志工的心路歷程、到廉政業務行政透明，以及面對極端氣候本局採取的防災措施等。透過故鄉的聲音傳達，讓在地鄉親瞭解河川局在為民眾做什麼。</p> <p>20. 鑑於近年來工程愈來愈重視生態，而民眾與團體間之想法多有落差，為完善有效率溝通，成立「大湖溪公私協力平台」，除於工程期間協助環境營造，亦深入與地方居民溝通，並作為後續維護管理溝通媒介，以期弭平歧見獲得共識。</p>	

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
第 三 河 川 局	111 年 10 月 11 日	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 111年分別在東勢、大安、龍井、大里、大甲等地區進行淨溪、淨灘活動，邀集當地志工及民眾參與對地方提供友善環境的關懷服務。</li> <li>2. 針對近期易常遭棄置廢棄物熱點放置隱藏式監控設備取締不法，維持地區環境整潔。</li> <li>3. 民眾申請案件內容有誤繕或誤植者，於現場會勘時進行一對一服務請申請民眾補正錯誤文件內容，免除退件程序、增進服務效能。</li> <li>4. 機關網站首頁明確標明公告訊息、公共工程、便民服務、政府資訊公開、行政廉政透明、FB粉絲專業、政策宣導等分類檢索，有利於民眾直覺視查找相關需求，並提供相關檢索服務。</li> <li>5. 網站資訊內容及連結抽測正確件數達 14 件以上，抽測正確率達 100%。</li> <li>6. 種植到鄉宣導，主動通知到期農民是否要繼續申請種植，到期通知單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。</li> <li>7. 因應新冠疫情防疫措施，於 1 樓</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 請持續加強開放創新服務之規劃與作為。</li> <li>3. 服務台人員值勤時間為 8:30-12:30 及 13:30-17:30，若民眾於 8:00-8:30 或 13:00-13:30 來電，可能造成無人接聽情形。</li> </ol>

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
		<p>大廳民眾洽公區，減少疫情傳染風險。</p> <p>8. 辦公園區營造綠化環境優美，綠植環繞並設置涼亭可供民眾休息。</p> <p>9. 廁所設有置物架，可供民眾洗手時暫置個人物品。</p> <p>10. 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。</p> <p>11. 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。</p> <p>12. 本局舉辦「勞動部職業安全衛生署中區職業安全衛生中心與經濟部水利署中區水資源局、第三川局及第四河川局安全伙伴計畫」，持續推動水利工程安全、安心、安康的工作環境。</p> <p>13. 屋頂設置太陽能光電，增加綠能。</p> <p>14. 配合政策於經管土地辦理植樹減碳。</p> <p>15. 網站新設立「檔案管理應用專區」，可供民眾申請閱覽本局檔案，並辦理檔案應用宣導活動。</p> <p>16. 早溪排水治理工程舊河道生物移置新河道之生態友善措施，護岸逐步施工封閉，保持基流量，舊河道水漸進移至新河道，同時逐次生物移置，落實生態檢核。</p> <p>17. 向海致敬，建立通報機制，及委外即時清理機制。</p>	

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
第 五 河 川 局	111 年 10 月 18 日	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 定期統計公文時效與公文缺失並針對常見錯誤樣態抽查分析，簽陳長官核處，依此就個案對相關承辦人與登記桌進行加強宣導。</li> <li>2. 因應新冠肺炎疫情影響，賡續配合辦理免徵中央管河川區域內種植及養殖 111 年上半年規費；為減省舟車勞頓及避免群聚風險，採以匯款及支票匯兌方式，退還已繳納規費，同步於 111 年 6 月 30 日止前完成銷帳相關事宜，展現服務及時性。</li> <li>3. 河川區域內申請種植使用案到期日前，依據案件分佈的區域排定時間及地點，除至當地鄉鎮區公所、村里辦公處或宮廟辦理收件及提供資詢等相關事宜，並於受理時立即審核，簡短申辦案件的整體時程，民眾也都能給予支持與肯定。</li> <li>4. 於管理課設置全功能窗口櫃台，提供民眾諮詢服務，受理民眾的申請案件，簡化申辦流程，縮短案件處理時程，並提供民眾查詢及申請本局轄管河川區域線圖資的業務。</li> <li>5. 民眾申請案件到期前以公文通知並檢附申請書件，民眾可以郵寄辦理或本局會依民眾需要，另排定時間，至當地辦理收件事宜，部份因年老或行動不便至排定地點辦理的民眾，本局承辦人則親自至民眾家中辦理，得到民眾相</li> </ol>	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>當大的肯定。</p> <p>6. 民眾可經由「河海區排申辦業務便民服務網」辦理線上申辦，惟本局種植申請案民眾多為年老長者，線上申辦對其助益有限，本局承辦人員多利用電話或現場及到府服務，減少舟車勞頓，增加民眾申辦的便利性。並於下鄉服務時加強宣導推廣。</p> <p>7. 民眾申請案所有附件均掃描歸檔，民眾辦理種植申請案時所需檢附的申請書、土地登記謄本、所有權人同意書等的份數均改為1份，減省審核程序及物力。</p> <p>8. 函覆陳情案件處理情形時一併寄送已附回郵滿意度調查表，供作改進參考。</p> <p>9. 為保障轄區當地居民生命財產安全，改善淹水問題，河川區土地執行用地取得時，依據土地徵收條例第11條，主動下鄉積極召開協議價購會議，在地說明、雙方彼此溝通協商取得各項市價資訊做綜合評估。</p> <p>10. 因應疫情警戒升級期間，除於機關大門口增設警衛亭管制落實實聯制、量體溫、提供消毒用品等，並加強辦公環境清消、員工健康管理、確診事件即時應變等相關防疫措施，使洽公民眾能在洽公過程感到安心。又為避免民眾入內接觸風險，特設置臨時辦公處所，由業務同仁親臨協助洽辦事</p>	

受考 核機 關	考 核 日 期	優 點	建 議 改 進 事 項
		<p>宜，以提升服務即時性及便捷度。</p> <p>11. 疫情期間公文傳遞為避免病毒交互感染，特於收發室及各課室出入口設置紫外線除菌消毒箱，可將文件、物品加以滅菌消毒以維護送人員安全；並加強張貼防疫宣導標語，以確保防疫安全、提高防疫措施。</p> <p>12. 備有核心設施及一般設施，如服務鈴、無障礙盥洗室、電梯、急救箱、輪椅、嬰兒車、哺(集)乳室、洽公民眾接待及書報雜誌閱讀休息區、便民老花眼鏡、電子血壓計、宣導資料、充電服務區、飲水設備、無障礙專用坡道等提供有需求之民眾使用，建立舒適之開放式辦公場所，並定期檢查與充實，使洽公民眾能在洽公過程感到寬心舒適，充分展現服務友善性。</p> <p>13. 於入口處設服務台由服務人員及志工引導洽公，並提供方向引導標示及雙語標示服務，於服務台及業務課室張貼河川公地申請流程圖供民眾參考，能充分瞭解。</p> <p>14. 於閒置空間設置盆栽及藝術造型盆景，定期巡視維護更換，營造綠化清新辦公環境及美化公共空間；雇工定期養護修剪室外樹木花草，以提升同仁舒適及解壓之辦公環境。</p> <p>15. 為提供合宜之服務環境建立更舒適之友善空間，供洽公民眾及</p>	

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
		<p>本局同仁使用，特改造更新哺乳室設備區隔為可一次 2 人使用空間，備有嬰兒床、置物櫃、沙發、冷氣、冰箱、開飲機、分離式衛浴、掀蓋式垃圾桶、空氣濾淨器、緊急服務鈴各項設備，再強化服務友善性。</p> <p>16. 為勝利喝采、典藏榮耀時刻-於首長辦公室外運用空間結合藝術，打造「本局各項佳績-分享榮譽展示區」，秉持著擘畫新時代水資源永續發展的核心價值，期藉以激勵同仁工作士氣，完善團隊的專業、增強實力、鞭策成長。</p> <p>17. 官方臉書營運創意多元，內容知識及趣味性兼具，輔以小編別出心裁創意美編結合時下流行梗，曝光率及觸擊率高，深獲署長讚賞並引為各所屬機關的學習標竿，值得肯定。</p> <p>18. 面對氣候變遷衝擊為了恢復河川生命力以「韌性承洪，水漾環境」為目標願景；本局持續推動「朴子河流域整體改善與調適規劃」工作，與各公部門及民眾溝通磨合進行了許多平台會議，已達成共識協助本局共同解決朴子河流域水道的課題，能積極排除各項困難克服劣勢達成服務目標所展現之努力與成效。</p> <p>19. 為預防颱風及後續可能致災應急做準備，加強防汛整備及定期督導查檢『破堤申請案』和『抽</p>	

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
		<p>水機』機組妥善率，加強防汛整備關注防汛熱點，利用科技防災以水資源物聯網即時了解災情，齊心做好整備工作、降低災害風險、平時防災做好準備、災時守護到位。</p> <p>20. 外傘頂洲面臨消失危機衝擊到在地養殖跟觀光船筏等產業，本局辦理防止外傘頂洲沙灘流失公私協力計畫，邀請立法委員、在地居民及相關單位參與，藉實作活動喚起民眾對外傘頂洲議題及環境保護議題的重視，建立溝通平台、聽取在地意見、凝聚地方共識，運用協力治理相互共學策略，作為日後工法修正及精進的參考，固洲定沙成效顯著具有標竿案例共學實質效益，並提高服務可近性及優化創新服務。</p> <p>21. 為落實行政院『向海致敬』願景，透過公私協力，邀請志工及轄區機關團體共同參與淨灘及教育訓練等活動，落實具體行動鼓勵民眾投入愛護水環境的行列，共同維護河海環境，創造更多附加價值，並利用機會招募防汛志工及設攤宣導珍惜海洋水資源，為地球永續環境盡一份心力。</p> <p>22. 響應全國河川日，與民眾分享 5 們的「河川之美」除了工程外，本局也用心做水環境營造打造休閒遊憩的好所在，歡迎來看看 5 們的河畔美景，與「生態友善」</p>	

受考 核機 關	考 核 日 期	優 點	建 議 改 進 事 項
		<p>致力保護轄區特有種諸羅樹蛙辦理公私協力工作坊等計畫，朝藍綠網絡永續發展目標前進，及「防汛減災」就是我們的重要任務，攜手各中央地方單位、志工、水患自主防災社區辦理各項防災演練全年無休一同守護咱的雲嘉南土地。</p> <p>23. 建立台灣首座水環境韌性城鄉發展計畫已上線，配合水利署虎尾潮計畫整合虎尾鎮商業、人文、交通、生態與水利工程，強調水岸縫合、自然永續發展，共同招標國際競圖，找到創新設計解決水患方案，實現「與水共生、共存」建立全國「韌性城市」標竿；於10月4日進行頒獎典禮暨成果說明會。</p> <p>24. 為了響應淨零碳排目標，特別在專家學者和 NGO 團體指導下榮獲第九屆「<a href="#">#台灣景觀大賞</a>」環境設施類佳作的北港滯洪池規劃了「植樹固碳」行動並配合廉政宣導，邀請民眾至北港滯洪池親手種植綠化、美化的植栽，溪手共同響應植樹活動。</p> <p>25. 配合水利署委託天眼衛星科技股份有限公司研發「河海區排管理系統」對河川區域內的申請使用案件達到控管流程及時效的成果，並且每年均會辦理教育訓練及至各河川局現場輔導，提升使用人的專業能力，精進整體的服</p>	

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
		<p>務效能。</p> <p>26. 加強注重電話禮貌，定期進行禮貌測試，每個月測試 1 次，測試結果知會各課室，依優缺點進行檢討改進並公布於機關網站。</p> <p>27. 製作桌上型電話禮貌服務應對小卡片發送各同仁，提醒接聽公務電話應注意細節，藉以全面提升電話應答禮儀及強化為民服務的友善性。</p> <p>28. 與轄區各檢、調及廉能為民服務機關建立業務聯繫合作機制，辦理多場跨機關廉能說明會，重視廉能透明行政，確保疏濬工作順行。</p> <p>29. 因應防汛防災需求，聯合志工及合約廠商、轄區地方政府辦理多場次實地演訓，包括移動式抽水機調度操作及應變處置水門維護、水利建造物地震災害通報演練等，以提升應變能力，減少災害損失。</p> <p>30. 公開土石標售資訊於本局網頁：於本局網頁招標資訊中公開土石標售相關訊息，俾使廠商均能隨時瞭解相關資訊，作為參與標售之參考。</p> <p>31. 機關網站以使用者為導向設計—響應式網頁，版面配置方便瀏覽，提供友善之資訊檢索服務及相關查詢功能，且通過無障礙檢測，取得認證標章。</p> <p>32. 網站資訊內容及連結抽測正確</p>	

受考 核機 關	考 核 日 期	優 點	建 議 改 進 事 項
		<p>件數達 14 件以上。</p> <p>33. 建置河川疏濬業務行政透明專區：本局網站首頁超連結專區中連結「河川便利通」網站，可查詢疏濬位置、砂石車可能路線、管制站即時影像、土石販售等資訊。</p> <p>34. 針對本局河川疏濬作業進行廉能、公開透明宣導，邀請轄區地檢署檢察長及協調相關廉能透明部分簡報或講座；辦理「111 年度水利署第五河川局河川疏濬作業暨廉能透明說明會」，其宣導對象包括承攬本局採購案之廠商，及地方民眾及相關人士等參與。</p> <p>35. 成立行政透明推動小組，定期召開行政透明會議；將本局推動行政透明案件相關工程資料、決標公告及照片上傳水利署網站等，並將工程設計階段辦理地方說明會上網公開。</p> <p>36. 運用經濟部水利署施工規範第 01583 章工地標誌及告示牌於各工地設置施工告示牌，提供居民對工程影響之反應及時回饋給機關妥處。</p> <p>37. 科技執法輔佐有限人力改善河川環境；結合中央大學衛星國土監測之變異點通報、運用空拍機加強巡查、移動式監控站-機動式設置、偽裝型移動式監控站、河川守護站 LINE 通報(個資保密)，另廣設「五河局河川守護站」</p>	

受考 核機 關	考 核 日 期	優 點	建 議 改 進 事 項
		<p>QRCode 佈點，提高通報良率、期遏止隨處傾倒歪風。能有效運用人工智慧數位科技措施及策略解決民眾關切問題，創新為民服務模式。</p> <p>38. 建立防災應辦機制，舉辦防汛志工與自主防災社區結合之區域聯防演習，共同來面對未來水患威脅將災情降至最低，結合民眾協力發揮防災的最大量能。</p> <p>39. 建立完善的防汛志工機制，並定期辦理護水志工專業教育訓練、志工表揚大會及環境教育課程，提升自我保護能力、精進專業知能，配合水利署推動政策，有效達成政策目標，與民眾建立良好的互信互動機制，維護環境攜手打拼讓人民有感。</p> <p>40. 在本局資訊網「便民服務」項下設置「意見信箱」及電子郵件信箱、電話、傳真等建言管道，廣納各界革新建言，積極回應、有效處理民眾意見，推動行政革新工作。</p> <p>41. 為強化政府與民眾溝通管道，透過臉書粉絲專頁與民眾互動，積極協助政策推動，使公共政策更加開放及透明，有效協助業務宣導推廣，展現施政成果、使百姓有感。</p> <p>42. 工程於設計階段，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</p>	

受考 核機 關	考 核 日 期	優 點	建 議 改 進 事 項
		合作契機。	

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
第 九 河 川 局	111 年 10 月 28 日	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本局設有無障礙設施，汽、機車身心障礙停車位。(核心設施)設有服務鈴、輪椅、身障盥洗室、哺育室…等。</li> <li>2. 服務台、書寫台、桌椅、影印機、飲水機、書報雜誌、宣導資料、老花眼鏡等設施汰換更新，出口指示燈及避難方向指示燈、電梯等設施不定期檢查及充實，以確保設施品質。</li> <li>3. 電話禮貌自行測試定期每月測試及每月推動主管定期查核督導服務台，成績均達90分以上。</li> <li>4. 除定期辦理防汛志工之教育訓練外，更為了提升優質的環境空間，辦理南區志工瑞岡大橋聯合淨灘創造興環境共榮、與社區共好之優質水岸環境。</li> <li>5. 重點教育訓練提升業務人員專業服務能力的知識及熟悉度，也讓業務人員在工作上更加得心應手。</li> <li>6. 主動統計本局每月公文之平均發文天數及缺失之人員並提報局務會議商議提列改進方案。</li> <li>7. 辦理多場用地徵收取得前公廳會、土石疏濬及工程業務前說明會，藉由宣導增加民眾對本局瞭解河防安全之重要性。</li> <li>8. 較往年增加種植業務到鄉服務宣導場次，加深提高了服務的便捷性。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 河川區域線查詢系統，民眾使用率偏低，尚未達到普及化。</li> <li>2. 種植業務在地化服務推廣不足，部分民眾還是舟車勞頓至局洽辦。</li> <li>3. 服務台設施部分尚待改善。</li> </ol>

受考 核機 關	考 核 日 期	優 點	建 議 改 進 事 項
		<p>9. 因應本年度新冠肺炎疫情升溫，配合辦理 111 年度 1 月至 6 月免徵種植使用等相關規費；提供多元繳交使用費方式，以達便民之效率。</p> <p>10. 網站便民服務增加河川區域線上查詢系統，提供民眾方便快捷查詢河川區域範圍內土地相關位置，節省時間並增加便利性。</p> <p>11. 網站介接河川便利通，方便民眾利用河川公地種植申請。</p> <p>12. 網站便民服務提供即時水位查詢，提前準備及因應積水及溢堤危險之防範措施。</p> <p>13. 開設全球網 FB 紛絲專頁公開展現業務執行情形及成果，運用多媒體結合時事之導向，適時予以回應並即時與民眾互動與政策宣導。</p> <p>14. 設立完善的申訴管道，與民雙向溝通，解除民之困境。</p> <p>15. 構造物安全檢查工作，運用智慧河川系統導航功能平台做成之記錄，簡化同仁行政作業。</p> <p>16. 透過鯉河流域管理平台、國土生態保育綠色網絡建置計畫—花蓮區域綠網、花蓮溪河川環境管理計畫各種大小平台會議，惠請各合作夥伴與機關單位持續參與，共同建構生態綠色網絡並透過全國水環境改善計畫、推動植樹減碳等多場會議商議提升大眾生活機能。</p>	

受考 核機 關	考 核 日 期	優 點	建 議 改 進 事 項
		<p>17. 邀請花蓮在地中央、地方相關機關及在地 NGO 團體並集合社區民眾共同創造水岸縫合兼做復育台灣火刺木。</p> <p>18. 河川整治維護與治理的推動創造河川的多元化及新契機。</p> <p>19. 予木瓜溪初英一號堤段辦理第六屆全國小水力發電比賽、「鯉溪-還石於河」2 場觀摩會。</p> <p>20. 近年來工程品質提升及防災減災工法日新月異、河川環境生態的維護及永續經營，增加災害防禦力，減少災害的損失，是在未來課業上最大的難題，聯合伙伴密切的合作經過相互間溝通達成共識，俾利河川治理工程更為盡善盡美，並共同以達成零災害為目標。</p>	

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
第十 河 川 局	111 年 10 月 31 日	<p>1. 辦理「職業安全衛生及環境保護」、「水利建造物安全檢查教育訓練」等教育訓練課程，藉以提升專業服務能力。</p> <p>2. 本局員山子管理中心，於非汛期時，可受理申請民間團體參訪服務，並由專人深入講解，自 111 年 1 月至 10 月已辦理 8 場，參與民眾近 230 人，該項服務行之多年，口碑相傳，深獲好評。具有教化宣導功能，並可提升機關形象。</p> <p>3. 「中央管河川公地使用申請許可」相關程序部分，本局已針對一般民眾及公司行號提供便捷申請管道，並委由基隆市政府、新北市政府及桃園市政府受理民眾申請，例如新北市政府網路 E 櫃台可及時下載表格並受理相關需求；另本局公開網頁亦提供「中央管區域排水設施內區排公地使用申請許可」之相關表格下載，且有專人受理相關需求提供民眾及時便捷之服務。</p> <p>4. 藉由本局全球網，將執行中疏濬資訊公開，民眾可藉由疏濬資訊透明專區即時查詢疏濬案之位置、期程、疏濬量、疏濬方式及廠商等資訊。</p> <p>5. 於本局全球網設置公聽會、協議價購及徵收計畫區資訊透明專區，依規定上傳辦理用地案件開會通知、公告、會議紀錄及徵</p>	<p>1. 因 111 年度 Covid-19 疫情嚴峻，致多項須與民眾及在地環團溝通，活動改採線上辦理，降低面對面及實地會勘溝通成效。本局除兼顧防疫措施外，亦提升服務效能。</p> <p>2. 透過本局 FB 粉絲團分享相關水利資訊與活動，增加與民眾互動及學習的機會。</p>

受考 核機 關	考 核 日 期	優 點	建 議 改 進 事 項
		<p>收計劃書圖，全程公開進行中工程用地相關資訊。</p> <p>6. 辦理「廉政法令宣導（含刑法賄賂罪案例解析、公職人員利益衝突迴避法重點）」講習課程，參與人員除本局同仁外，尚包含新北市政府水利局及環保局、檢警調機關、區公所、村里民眾、疏濬與營造業、土資場廠商、營造及砂石公會等代表。對內強化廉政觀念，對外宣揚反貪訊息。</p>	