

附表1

經濟部水利署第三河川分署
112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)：901

考核人員：考核小組

考核日期：112.12.20

| 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：47 | 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。 | 1. 本分署機關網站首頁/便民服務/河川區域使用申請訂定出各業務申辦流程。 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，由本分署服務人員回應協助，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，由本分署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。 |
| | 服務及時性(15分) *得分：14 | 申辦案件於處理期限內完成 14 | 11-15分 申辦案件於期限內完成 達90%以上。 6-10分 | 1. 查詢112年11月一般公文6日內辦結占發文件數百分比：(806件)98.29% 2. 查詢112年11月人民申請 |

| | | | |
|-----------------------------------|--------------------------|---|--|
| | | <p>申辦案件於期限內完成率達80%以上。</p> <p>1-5分</p> <p>申辦案件於期限內完成率達70%以上。</p> | <p>案件依限辦結占發文件數百分比：(0件)</p> <p>3. 查詢112年11月訴願案件依限辦結占發文件數百分比：(0件)</p> <p>4. 查詢112年11月人民陳情案件依限辦結占發文件數百分比：(1件)100%。</p> <p>5. 查詢112年11月民意信箱案件依限辦結占發文件數百分比：(1件)100%</p> |
| <p>服務人員專業度(20分)</p> <p>*得分：19</p> | <p>提升專業服務能力</p> <p>5</p> | <p>1-5分</p> <p>視業務與服務對象需求，舉辦相關業務訓練。</p> | <p>1. 7/19：圖利與便民教育訓練</p> <p>2. 8/11：人事室教育訓練</p> <p>3. 8/15：遠端監控系統實務運用及經驗分享</p> <p>4. 8/21：教育訓練(健康活力操)</p> <p>5. 9/4：社團法人臺中市紅十字會-CPR 課程訓練</p> <p>6. 10/3：無人載具搭載透地雷達操作教育訓練</p> <p>7. 10/19：「大甲溪流域整體改善與調適規劃(1/2)」ESG 微水力發電教育訓練講座</p> <p>8. 10/30：112年水利署公務雲系統操作教育訓練(MCU-08)</p> <p>9. 10/31：蛇籠、石籠及石工基礎實務教育訓練</p> <p>10. 11/2：113年度水利建造物檢查行前教育訓練</p> <p>11. 11/17：至中水分署「大甲溪石岡壩下游河道穩定及消能改善工程」觀摩職業安全衛生制度及設備</p> <p>12. 11/22：參訪交流第七河</p> |

| | | | | |
|-----------------------------------|------------------------------------|---------------------------|--|--|
| | | | | <p>川分署(美濃在地滯洪)及高雄市政府水利局(舊鐵橋濕地生態公園)。</p> <p>13. 11/30：112年堰塞湖教育訓練</p> <p>14. 12/5：職安教育訓練</p> <p>15. 12/26：「二十一世紀河川溪流治理新思維」教育訓練</p> |
| | | <p>回應問題正確率</p> <p>14</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>1. 7-9月份電話禮貌測試24次，本分署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>2. 水利建設聯合特展6/15-8/15，現場解說及回應，正確率達90%以上。</p> |
| <p>服務友善性(150分)</p> <p>*小計：139</p> | <p>服務設施合宜程度(20分)</p> <p>*得分：19</p> | <p>服務設施合宜程度</p> <p>19</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>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、AED、血壓計、輪椅、電梯、身障盥</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>4. 洗室、育嬰室…等設施提供為民服務。</p> <p>5. 「一般設施」部分備有服務台、書寫台桌椅、飲水機、書籍、宣導資料、檔案應用區…等設施提供加強為民服務。</p> <p>6. 入口設有殘障坡道設施及各樓層亦有扶手設施，科室標示及動線明確。</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知悉。</p> |
| 服務行為的友善性(20分) *得分：18 | 電話禮貌測試績效 18 | <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 電話禮貌測試結果普通。（測試分數70分以上）</p> | <p>1. 7-9月水利署測試本分署1次，總得分96分。</p> <p>2. 7-9月份本分署自行電話禮貌測試24次，測試分數達90分以上，計23次；測試分數80-89分，計1次；平均得分94.6分。</p> |
| 網站使用便利性(50分) *得分：47 | 資訊檢索服務妥適性及友善程度 28 | <p>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。</p> <p>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。</p> | <p>1. 本分署機關網站首頁標明關於三河分署、檔管應用專區、公告訊息、公共工程、便民服務、政府資訊公開、行政透明專區、本分署 FB 等多項分類檢索。</p> <p>2. 機關網站提供「雙語詞彙」檢索服務便捷度。</p> <p>3. 機關網站提供「關鍵字」查詢及「進階搜尋」。</p> <p>4. 機關網站提供「分享」至</p> |

| | | | |
|------------------------|-------------------|---|--|
| | | (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。 | FB、twitter、line、信箱功能。 |
| | 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 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. 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16件（抽測關鍵字：小犬颱風、防汛、檔案、淨灘減塑、潭子分洪、防汛護水、社尾堤防、東海橋、約僱巡防員甄選、志工、抽水機、標竿學習、大里溪、柳川排水潭北段、廊子堤防、守城一號堤防）正確率達100%。 2. 網站內容資料各課室定期更新。 |
| 服務資訊透明度(60分) *得分：55 | 資訊公開程度 18 | 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. 本分署機關網站設置「政府資訊公開」、「便民服務」專區，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。 2. 並於辦公室門廳清楚標示河川公地申請流程、規費、書件，檔案應用申請等資訊海報。 3. 清楚標示申請河川公地種植流程、辦理時間及相關費用，公開透明減少申請民眾疑慮。 4. 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。 |
| 資料開放程度 19 | 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。 | | <p>1. 本分署機關網站設置「政府資訊公開」專區，內容含括：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、考核結果等項目。</p> <p>2. 本分署機關網站設置「檔案管理應用專區」，方便民眾或機關團體申請應用檔案資料，並可自行下載本分署出版之大里溪的漫流光陰及小鷺溪遊電子書或連結觀看本分署宣導影片。</p> <p>3. 「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>4. 「便民服務」專區提供民眾服務問答集、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、影音專區、相關連結等資訊。</p> |

| | | 查詢案件管道 18 | 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. 本分署「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。 2. 民眾可現場或電話查詢申辦案件。 |
|-----------------------|-------------------------------|--------------------|---|--|
| 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：89 | 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。 | 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。 |
| | 建置窗口整合服務(10分) *得分：8 | 全功能窗口設置情形 8 | 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，至本分署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，其餘本分署延用已有資料。 |

| | | | | |
|-----------------------|-------------------------------|---------------------------------------|---|--|
| | 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 18 | 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.本分署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。 3.機關網站設置「檔案管理應用專區」，民眾可線上申請檔案應用服務。 |
| | | 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. 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。 2. 透過手機下載水利署「行動水情」APP 就能一手掌握即時防災資訊，或透過防災資訊服網 http://fhy2.wra.gov.tw 掌握即時訊息。 |
| | | 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-水利署第三河川分署」帳號，宣傳本分署業務及活動。 3.在機關網站/檔管應用專區/線上影展及機關網站/便民服務/影音專區宣傳機關業務成果影片，並於7/20、9/1、9/21、9/24、11/26辦理檔管應用宣導。 |
| 服務可近性(100分) *小計：90 | 提供客製化服務情形(50分) *得分：45 | 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. 種植下鄉服務，到期主動通知，下鄉服務收件。到府服務。 2. 為讓民眾了解河川疏濬透明作業與廉能防弊作為， | |

| | | | |
|---------------------------------|---------------------------------|---|--|
| | | | <p>12月7日上午邀集鄰近相關機關及社區民眾，於大甲溪東勢區河段舉辦疏濬工程廉能透明座談會。</p> <p>3. 受卡努颱風外圍環流影響，中台灣山區多處地方土石流及坍方，防汛志工冒著生命危險前往巡防，將第一手資料回傳本分署通報平台，讓本分署可在第一時間聯絡相關單位協助。</p> <p>4. 因應卡努颱風引進西南氣流，本分署第一時間啟動搶險及支援作業：(1)守城橋橋墩受損，協助橋台保護及確保堤防安全預防性作業。(2)眉溪本部溪口匯流地私有地流失搶險作業。(3)支援南投縣政府投仁愛鄉災區83線道搶通作業，並調度機具進駐待命支援。</p> |
| | <p>提供主動服務情形(50分) *得分：45</p> | <p>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。</p> | <p>1. 種植下鄉服務：到期主動通知，下鄉服務收件。到府服務。</p> <p>2. 9/21於后里區太平里聯合里聯合活動中心、9/1於烏日區南里社區活動中心、7/20於卓蘭鎮公所辦理「河川公地種植下鄉與民有約暨政令宣導座談會」，說明種植申請流程簡化便民，無需另花費用請他人辦理申請，並以淺顯易懂方式讓與會民眾瞭解河川地應遵守事項及禁止事項。</p> |
| <p>服務成長及優化(100分) *小計：90</p> | <p>突破成長(50分) *得分：46</p> | <p>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</p> | <p>1. 樟平溪在中寮鄉月桃橋下游河床因為長年受洪水沖刷，導致左右護岸基礎掏空，本分署改變以往傳統作法，利用天然大石作為</p> |

| | | |
|------------------------------|--|--|
| | <p>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> | <p>河床保護層及穩定措施，既可補充河床料源，也可調整坡降，可減緩水流流速，降低河床刷深破壞護岸的風險，同時兼顧友善生態環境。(8/16自由時報報導 https://news.ltn.com.tw/news/life/breakingnews/4398248)</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 「旱溪排水(光明路橋至綠川匯流口)治理工程併辦土石標售」參加「水利署第13屆工程品優良工程獎評選」幸得評審青睞，榮獲A類主辦機關及監造單位第二名。 3. 旱溪排水(滯洪池)治理工程榮獲112年度經濟部公共工程優質獎。 4. 榮獲第20屆機關檔案管理金檔獎。 |
| <p>優質服務(50分) *得分：45</p> | <p>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。</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 持續辦理水利建造物定期檢查。 2. 持續辦理河川揚塵改善計畫。 3. 持續辦理河川疏濬兼土石標售。 4. 持續辦理水門維修改善工程。 5. 跨機關合作，公私協力種樹抑制揚塵。 6. 配合「向海致敬」政策，持續清除海堤垃圾，維護環境整潔。 7. 工程配合生態檢核(生態保育)及植樹減碳。 8. 河川駐衛警察持繼巡守河川，遏止違法事件。 9. 機關網站成立檔案管理應用專區，宣導及提供本分署檔案供民眾閱覽。 10. 8月23日(三)中午12:40「正聲廣播台中二台」說 |

| | | | <p>明本分署的防汛整備工作，及生態復育相關工作。</p> <p>11.7/13『台中市霧峰區復興國小』參訪本分署水利建設聯合特展，開啟孩子們對工程水利的認識與興趣。</p> |
|--------------|-------------------------------------|---|---|
| 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 | <p>提升同仁行政效率(100分)</p> <p>*得分：86</p> | <p>1-100分</p> <p>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。</p> | <p>1. 本分署7-12月召開分署業務會報6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。</p> <p>2. 建立本分署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。</p> |
| 服務精進機制 | <p>深化服務量能(100分)</p> <p>*得分：87</p> | <p>1-100分</p> <p>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。</p> | <p>1. 不定期辦理本分署內部電話禮貌測試，並將測試結果知會各課室，依優缺點進行檢討改善。</p> <p>2. 定期辦理公文時效統計，俾加其控管公文流程。</p> <p>3. 視業務特性，舉辦相關會議、座談會或業務訓練研習講座。</p> <p>4. 汛期前召開防汛整備會議，重點：(1)在建工程:成立防汛搶險隊，預為規劃人員機具疏散撤離，並隨時掌握水情因應。(2)外水熱點:重點堤段已辦理灘地培厚，大幅降低風險程度。(3)內水熱點:移動式抽水機均能正常啟動，且已設定抽水機預布啟動標準。(4)另通知縣市政府確認區域排水渠道是否通暢。本分署檢視內部防汛時期量能是否充足，及時發現、預警和防範災害，進而減少災害發生的可能性。</p> |

| 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：45 | 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. 依據人民申請案件、人民陳情案件、民意信箱案件做回覆。 2. 辦理河川公地種植為民服務問卷調查。 3. 辦理檔案應用宣導並解說申請方式。 |
| | 運用其他機制瞭解民眾對服務的評價(50分) *得分：45 | 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. 本分署網站/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. 本分署每月人民陳情案件彙陳首長1次。 3. 本分署 FB 可供民眾留言，並適當回應民眾問題。 |
| 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：90 | 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. 本分署網站設有「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 |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | <p>首長知悉。</p> <p>4. 訂定本分署處理人民陳情案件要點及內部控管流程供同仁應用。</p> <p>5. 本分署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。</p> <p>6. 7-11月人民陳情案共5件，依限辦結率為100%。</p> <p>7. 本分署FB可供民眾留言，並適當回應民眾問題。</p> |
|--|--|--|---|

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：46</p> | <p>1-50分</p> <p>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> | <p>1. 辦理水利建設聯合特展，展期6/15~8/15，希冀透過展覽能讓大眾了解水利建設的艱辛及成果，一起加入護水、節電行列，共同守護我們美好的家園。</p> <p>2. 7月5日在臺中市和平區桃山社區活動中心召開「大安溪流域整體改善與調適規劃」第二年度的第五場小平台會議，會議主題為「與河共生-部落水文化與環境教育主題探討」，本次會議邀請達觀里里長、和平區羅清輝代表、桃山社區發展協會、達觀社區發展協會、Sbalay</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>Penux 大安溪流域青年工作站、德瑪汶協會、博屋瑪國小、和平區公所、部落主席、部落頭目、耆老與部落居民等社區重要意見領袖及相關單位共同參與，瞭解部落內於大安溪現況使用需求為何，並針對大安溪河川環境現況進行意見蒐集與討論。</p> <p>3. 7/7日辦理「大甲溪流域整體改善與調適規劃」- 第一階段第4場小平台會議，透過現地走讀形式帶領與會者走訪大甲溪上游的天輪電廠以及白冷圳，讓河川治理規劃人員與相關單位深度體驗大甲溪流域水力發電與臺灣發電系統網建置歷史，期待未來共同建立跨單位合作的跨域共學平台，一同推動大甲溪水文化網絡的發展。</p> <p>4. 8/11辦理調適規劃小平台會議，本次活動實地走訪大甲溪流域上游泰雅族部落(斯可巴、哈崙台、松鶴、裡冷部落)，認識在地泰雅族部落傳統文化以及溪流相關傳統知識、人文歷</p> |
|--|--|--|

史等脈絡，，讓河川治理規劃相關人員與相關單位一同認識大甲溪流域內原住民水文化脈絡。

5. 10/18在東勢國小召開「大甲溪流域整體改善與調適規劃」小平台會議，本次會議邀請臺中市政府水利局、臺中市政府教育局、東勢國小林方鈴校長與周佩蓮主任共同參與，探討於校內施設逕流分擔設施，貯留校園內地表逕流，分擔雨水下水道防洪壓力之可行性，除研擬後續策略措施外，亦蒐集東勢國小校方之相關意見，納入計畫策略措施，並作為後續推動之重要參考依據。
6. 11/16在本分署三樓水情中心召開「大甲溪流域整體改善與調適規劃(1/2)」第一年度的公部門平台會議，邀請經濟部水利署、經濟部水利署中區水資源分署、經濟部水利署水利規劃分署、交通部公路局、交通部高速公路局、交通部臺灣鐵路管理局、交通部觀光署、農業部林

業及自然保育署臺中分署、農業部農村發展與水土保持署臺中分署、農業部生物多樣性研究所、農業部農田水利署臺中管理處、交通部觀光署參山國家風景區管理處、內政部國土管理署雪霸國家公園管理處、臺中市政府(水利局、建設局、農業局、都市發展局、教育局、環保局、觀光旅遊局)、臺灣電力股份有限公司台中區營業處、臺灣電力公司大甲溪發電廠、臺灣自來水公司第四區管理處等相關單位共同參與。會議中說明各面向的調適課題、初步策略與小平台辦理成果，並針對本計畫水道風險、土地洪氾風險、藍綠網絡保育與水岸縫合之四大面向的執行成果，邀請各參與單位進行意見蒐集與共識討論，盼能積極取得共識，整合治理方向與管理調適策略，以因應氣候變遷造成未來環境情勢變化。

7. 11/24在本分署水情中心召開「大甲河流域整體改善與調適規劃

| | | |
|----------------------------------|--|---|
| | | <p>(1/2)」在地諮詢大平台會議，本次會議邀請本分署在地諮詢小組委員、經濟部水利署、經濟部水利署水利規劃分署等單位共同參與，會議中針對本計畫水道風險、土地洪氾風險、藍綠網絡保育與水岸縫合之四大面向課題進行說明，並針對課題與初步策略進行討論並追蹤小平台與公部門研商之成果與進度，盼能積極取得共識，整合治理方向與管理調適策略，針對後續推動策略措施進行討論，以利後續計畫落實。</p> |
| <p>創新服務 (50分) *得分：46</p> | <p>1-50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。</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 透過手機下載水利署「行動水情」APP 就能一手掌握即時防災資訊，或透過防災資訊服務網 http://fhy2.wra.gov.tw 或是免付費電話0800-079-579(0800- 你去救我去救)掌握即時訊息。 2. 機關網站成立檔案管理應用專區，除宣導及提供本分署檔案供民眾閱覽外，亦有線上影展，可供民眾自行下載本分署出版之大里溪電子書及觀看本分署宣導影片。 3. 7/20、9/1、9/21配合種植下鄉說明會，辦理檔案應用宣導。 4. 9/24配合彰化縣政府112年運動i台灣慢速壘球賽縣級總決賽辦 |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>理檔案應用服務宣導。</p> <p>5. 11/26配合2023年「臺中市民野餐日」,於中央公園進行檔案應用宣導服務。</p> <p>6. 8/12 本分署邀集在地民意代表、臺中市政府環境保護局、龍井區公所及在地里民(長)及河川防汛護水環保志工,共計約120多人,於烏溪出海口麗水漁港辦理河川淨灘活動暨檔案應用宣導活動。</p> <p>7. 10/21於頂安社區濱海生態公園辦理「淨灘減塑逗陣來」,邀集在地民意代表、臺中市政府環境保護局、大安區公所、美光企業員工及在地里民(長)及河川防汛護水環保志工,共計約130多人共同參。</p> <p>8. 11/25上午本分署與社團法人中華民國荒野保護協會共邀在地民意代表、臺中市政府環境保護局、水利局、在地里民(長)及河川防汛護水環保志工,共計約500多人,於筏子溪辦理淨溪活動。</p> |
|--|--|---|

經濟部水利署第三河川分署
112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：各科室

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 川分署 | | 各課室 | 186 | 270 | 173 | 180 | 92 | 901 | 優 | 112.12.20 |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |

※考核結果處理情形：【考核結果登載於機關網頁等方式】