

經濟部水利署 109 年度提升服務效能考核結果統計表

受考核單位：經濟部水利署所屬機關

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	考核項目成績（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			
經 濟 部 水 利 署	1	南區水資源局	192	279	175	180	80	906	優	109 10
	2	第二河川局	161	249	160	168	74	812	甲	109 10
	3	第三河川局	177	268	160	170	75	850	甲	109 10
	4	第五河川局	178	260	160	170	75	843	甲	109 10
	5	第九河川局	172	256	160	171	75	834	甲	109 10
	6	第十河川局	177	257	160	169	75	838	甲	109 10

考核結果處理情形：考核結果函送受考核機關並登載於機關網頁。

經濟部水利署 109 年度

提升服務效能 不定期考核優缺點紀錄摘要表

受考 核機 關	考 核 日 期	優 點	建 議 改 進 事 項
南 區 水 資 源 局	109 年 10 月 27 日	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置水權諮詢室，方便民眾辦理水權申請案件。 2. 全球資訊網取得無障礙 AA 等級認證標章，臉書粉絲團人數自成立以來成長 4 倍(FB 粉絲團 108 年 2 月成立，粉絲人數從 300 多人，增加至 1200 多人)。 3. 配合防疫政策，辦公廳舍設置單一出入口，由專人駐守服務臺，對到訪人員量測體溫並登記聯絡資訊，且備有酒精噴等防疫措施，水庫園區亦實施防疫管制。 4. 環境教育場所因應防疫調整課程內容及課程進行方式，改以戶外課程為主，加強參加人員及環教師健康管理措施， 5. 主動將環境教育推展至資源較少之偏鄉國小，讓偏鄉學童也能體驗環教課程。 6. 委託外部民調公司進行服務滿意度調查，並依調查結果改善服務措施，簡化作業流程。 7. 製作電話服務應對桌上型叮嚀小卡，提醒同仁電話接聽應注意。 8. 針對各水庫管理中心特別實施非上班時間之電話禮貌測試，確保留守執勤同仁為民服務品 	<p>全球資訊網之為民服務頁籤項下 5-2.人民申請案件資訊 > 5-2-1.水權申請之頁面請考量以適當方式引導民眾下載書類文件。</p>

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
		<p>質。</p> <p>9. 針對水庫風景區收費人員及旅遊服務中心人員，實施「服務關心術-營造人見人愛的五星級服務」線上訓練課程，增進一線服務臺人原為民服務專業。</p> <p>10. 因應阿公店水庫遊客增加，於森林教室增設廁所並加強園區綠美化景觀。</p> <p>11. 於遊艇碼頭售票處增設集哺乳室，提供民眾友善遊憩環境。</p> <p>12. 實驗室通過 TAF 全國認證基金會展延認證，且建置資訊網站提供廠商查詢、申請下訂、列印繳費等持續精進服務措施。</p> <p>13. 積極至學校、公所、腳踏車驛站、假日市集、社區活動中心等寺廟廣場等地並與地方政府大型活動合作辦理智慧節水宣導及地方溝通活動。</p> <p>14. 推動雨水貯留系統建置計畫並辦理觀摩活動，與 52 所機關學校訂定代辦雨水貯留系統設施協議，落實節約用水工作。</p> <p>15. 為掌握曾文南化聯通管工程施工期間周邊住宅安全，辦理全臺首創鄰房安全監測，並舉辦 3 場次說明會向民眾說明，降低民眾疑慮。</p> <p>16. 響應水資源循環利用，於曾文辦公區設置汙水處理設備，處理淨化風景區汙水供園區花草</p>	

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
		<p>植披澆灌，並供其他公務機關澆灌及清洗道路使用。</p> <p>17.高屏堰管理中心針對位轄大樹區內國小應屆畢業生進行GO GO高屏溪環教課程，藉由課程向在地學子傳達高屏溪及高屏堰對南部用水重要性，並透過對話交流建立溝通管道。</p> <p>18.農田水利會業已於本(109)年10/1改制，相關官網連接均主動更改超連結與名稱資訊於機關網站。</p> <p>19.網站資訊內容及連結抽測正確件數達14件以上。</p> <p>20.曾文環教、水庫永續館、曾文之眼簡報室預約等民眾申辦案件，提供網路申請及預約服務，讓服務更便民；曾文環境教育網路申請率更達100%。</p>	
第 二 河 川 局	109 年 10 月 15 日	<p>1. 種植申辦業務承辦同仁熟稔相關申請程序及規定，能給予民眾明確快速的協助。</p> <p>2. 歷年種植申請相關資料保存完整，民眾申請時能及時提供。</p> <p>3. 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，值得嘉許。</p> <p>4. 配合防疫，對進入辦公區外訪人員測量體溫，服務臺值班人員配戴口罩，並備有酒精噴，加強防疫安全。</p> <p>5. 每月抽測電話禮貌，研訂精進措</p>	<p>1. 桃竹苗區域水情中心無明顯受理處之引導標示及辦理流程圖等，建議尋找適當地點設置。</p> <p>2. 全球資訊網公布之109年度提升服務效能執行計畫，應以本署備查版本公告。</p> <p>3. 北大路辦公廳入口處近服務臺靠牆區桌面，散落書籍、眼鏡、血壓計、及監視</p>

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
		<p>施請各課室配合改善，俾提升公務電話接聽應答品質。</p> <p>6. 辦理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。</p> <p>7. 為推廣河川環境永續教育，辦理「川說印象·記憶四季」微電影徵選競賽，藉由微電影徵選活動，吸引民眾尋找專屬於二河局流域人文風情及水環境營造成果。</p> <p>8. 網站資訊內容及連結抽測正確件數達14件以上。</p>	<p>器等東西顯雜亂，建議清理整潔。</p> <p>4. 北大路大門口有設置服務鈴，且貼有因應防疫，有需進局者請按服務鈴之佈告，測試時實際按鈴有聽到鈴聲，但未有同仁外出查看，建議能納入服務臺值班人員工作事項，並提醒同仁注意。</p> <p>5. 查停放身障停車位之車輛，未置放身障停車證(僅見於擋風玻璃前有親子停車證)，請加強宣導避免無證佔用，以免造成民眾不良觀感。</p> <p>6. 建議於回覆陳情案處理情形時併寄滿意度調查表。</p> <p>7. 公告訊息之徵才只有2筆資料且為107年資料建議現有資料能於網站上登載。</p> <p>8. 建議考量提供網站頁面，用以查詢各類申請案件之進度追蹤。</p>
第	109 年	<p>1. 到鄉服務除通知當地展限民眾外，亦有利用透過網路媒體預先宣傳告知。</p>	<p>1. 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</p>

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
三 河 川 局	10 月 7 日	<ol style="list-style-type: none"> 2. 因應不同區域特性(如上游果樹、下游揚塵區域)，說明相關規定及應注意事項，並協助辦理相關申辦程序。 3. 針對偏遠或交通不便民眾提供到府或到鄉服務，此外也為較年長的民眾準備老花眼鏡。 4. 因應疫情免除種植規費及使用費，並迅速主動完成退費。 5. 因應防疫於辦公大樓入口處設專人量測體溫，實名登記訪客資訊。 6. 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憩。 7. 每月對各課室全面進行電話禮貌測試，並按季將考核結果會簽各組室。 8. 辦理 109 年度河川日愛水護溪系列活動，活動多元創新，規劃具當地特色之各項主題活動，推廣愛水護河理念及轄區優良親水計畫。 9. 建置「好三好水」臉書粉絲團，主動發布活動訊息，宣傳機關作為並促進與民眾互動。 10. 每日檢閱報紙，剪輯有關輿情報導陳送主管指示後續處理情形並通知相關業務單位。 11. 結合志工及在地機關團體人力辦理多場次淨灘活動，以公私協力方式，共同維護海岸環境。 	<p>化服務。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 河海區排管理系統中仍掛有早年申辦案件，倘無須再做辦理，請辦理結案，以利反應申辦情形。 3. 查行政透明專區之公私協力專區中 108 年、109 年度節點內沒有任何資料，建議補強資訊。

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
		<p>12.因應肺炎疫情影响砂石進口，加強砂石疏濬量支援營建料源並提升河川通洪能力。</p> <p>13.重視廉能透明行政，與轄區各檢、調及廉能機關建立業務連繫合作機制，辦理跨機關廉能透明座談會，頒狀優良廠商及廉能透明企業誠信座談會，防患未然杜絕不法，讓同仁安心任事敢於作為。</p> <p>14.網站資訊內容及連結抽測正確件數達14件以上。</p> <p>15.網站內容資料各課室定期更新，經檢測大致符合。</p> <p>16.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服務</p> <p>17.該局防汛系統響應式網頁查詢(手機可遠端連線查詢)。</p>	
第 五 河 川 局	109 年 10 月 13	<p>1. 能依考核項目，將資料逐一造冊陳列，利於考核委員審視。</p> <p>2. 配合新冠肺炎疫情影響，本署109年5月1日函請各河川於5月15日前完成種植案件使用費退費，該局趕於期限內完成該項臨時交辦工作，予以肯定。</p> <p>3. 對於年長之種植申請人提供必要之到府服務，提升機關形象。</p>	<p>1. 申辦業務資料僅提供種植植物部分，無一般申請案件，邇後年度請補充。</p> <p>2. 建議針對自行測試電話禮貌結果之改進事項，建立改進機制，以全面提升同仁公務電話應答</p>

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
	日	<ol style="list-style-type: none"> 4. 配合政府防疫措施，於辦公園區入口處量測體溫。 5. 官方臉書營運創意多元，內容知識及趣味性兼具，值得肯定。 6. 響應向海致敬政策，邀請志工及轄區機關團體共同參與淨灘淨堤活動，共同維護河海環境，並利用機會招募防汛志工及設攤宣導珍惜水資源。 7. 與轄區各檢、調及廉能機關建立業務聯繫合作機制，辦理跨機關廉能說明會，重視廉能透明行政，確保疏濬工作順行。 8. 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。 9. 公開土石標售資訊於網頁中公開相關標售資訊，做為廠商標售之參考。 10. 機關網站以使用者為導向設計(響應式網頁)。 11. 建置河川疏濬業務行政透明專區提供可查詢相關可用資訊。 	<p>禮儀。</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. 查工程行政透明之節點中目前僅有一筆資料，建議補強資訊。
第 九	109 年 10	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定申辦業務標準作業流程並主動告知申請人處理程序，已訂定申辦業務標準作業流程。 2. 因應疫情免除種植規費及使用費，迅速主動完成退費。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 請以本署備查之109年度提升服務效能執行計畫，及不定期自我考核結果公布於局全球資訊網。

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
河 川 局	月 27 日	<ol style="list-style-type: none"> 3. 配合防疫政策，設置單一出入口，由專人駐守服務臺，對到訪人員量測體溫並登記聯絡資訊，且備有酒精噴等防疫措施。 4. 因應肺炎疫情影響砂石進口，加強砂石疏濬量並啟用行動地磅測試，支援營建料源並提升河川通洪能力。 5. 聯合轄區有關機關、團體、社區、部落、學校、民間企業等單位之力量，建立「向海致敬-清淨洄瀾灣」海岸整體清潔維護跨單位平台，並辦理多場淨灘活動，共同維護花蓮海堤及海岸環境。 6. 辦理 ICC 國際淨灘行動分類種子教師培訓及宣導活動，透過訓練及施作方式，讓淨灘活動從檢廢進階到減廢。 7. 有鑑於總在淨灘淨堤時檢到很多菸蒂，於是在轄管南濱及化仁海堤設置菸蒂投票箱，有別於制式宣導告示板，且有效指引吸菸民眾將菸蒂丟進投票箱，而非亂丟在海灘上。 8. 賡續與在地公私部門及團體跨域合作，並辦理走讀活動，共同維護河川生態環境。 9. 持續與轄區檢察機關保持業務聯繫機制，重視廉能透明行政，確保工作順行。 10. 網站資訊內容及連結抽測正確件數達 14 件以上。 	<ol style="list-style-type: none"> 2. 建議管理課指派專人服務申請人，辦理申請河川公地許可等事項。 3. 建議持續辦理推廣行銷活動(如廣播等)提升民眾對線上服務之認知與回應情形。

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
		11.機關網站以使用者為導向設計 (響應式網頁)。	

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
第 十 河 川 局	109 年 10 月 15 日	<ol style="list-style-type: none"> 1. 配合防疫政策，設置單一出入口，由專人駐守服務臺，對外訪人員量測體溫並登記聯絡資訊，且備有酒精噴等防疫措施。 2. 因應肺炎疫情影響砂石進口，加強河川疏濬量支援營建料源並提升河川通洪能力。 3. 與聖約翰科技大學跨域合作，透過使用替代管理，進行淡水新埔海堤改善工程，改造成為戶外環境教育學習場所。 4. 辦理河川走讀活動，使同仁瞭解感受自然環境與當地文史，提升工程人員人文素養 5. 辦理水文化探尋與活化，體驗用天然材料鋪築施作市區河岸步道，提供民眾體驗自然，並同時獲得豐富在地文史知識。 6. 積極維護河川水體環境及減少人為廢棄物流入海洋造成污染，獲得行政院環境保護署辦理「全國水體垃圾攔除管理考核計畫」第一組優等獎殊榮。 7. 考量辦公廳舍鄰近清潔隊，於室內設置空氣品質監測機，能及時感測空氣品質啟動空氣清淨功能，提升同仁辦公及洽公民眾環境舒適度。 8. 網站資訊內容及連結抽測正確件數達14件以上。 9. 網站內容資料各課室定期更 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 水情中心無障礙廁所門上貼「無法沖水無法使用」告示，若已修復請儘速移除告示。 2. 水情中心近籃球場之無障礙停車位，發現有車輛無證停用，請加強宣導避免不好觀感。 3. 近機關大門口之辦公室總機服務臺前的公共電話無聲音，無法撥打，建議檢修。 4. 電話禮貌每3個月僅自我測試1次，建議可提升測試頻率。 5. 建議於回覆首長信箱處理情形時併寄滿意度調查表。 6. 查行政透明專區之公私協力專區中108年、109年度節點內沒有任何資料，建議補強資訊。

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
		<p>新，經檢測大致符合。</p> <p>10.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服務。</p> <p>11.該局防汛系統可以用響應式網頁查詢(手機可遠端連線查詢)。</p>	