

經濟部水利署 108 年度提升服務效能考核結果統計表

受考核單位：各所屬機關

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			
水利署	1	北區水資源局	193	289	176	180	85	923	優	108 10
	2	中區水資源局	193	290	170	180	83	916	優	108 10
	3	南區水資源局	193	286	173	180	84	916	優	108 10
	4	第一河川局	183	260	160	170	75	848	甲	108 10
	5	第二河川局	187	255	160	170	74	846	甲	108 10
	6	第三河川局	183	264	160	169	75	851	甲	108 10
	7	第四河川局	190	267	161	173	78	869	甲	108 10
	8	第五河川局	183	259	160	170	78	850	甲	108 9
	9	第六河川局	174	254	160	170	74	832	甲	108 10
	10	第七河川局	182	263	160	170	75	850	甲	108 10
	11	第八河川局	186	262	160	172	75	855	甲	108 11
	12	第九河川局	185	260	160	173	82	860	甲	108 11
	13	第十河川局	185	264	160	172	81	862	甲	108 9
	14	臺北水源特 定區管理局	188	288	179	183	88	926	優	108 9

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 108 年度

為民服務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
北 區 水 資 源 局	108 年 10 月 28 日	<ol style="list-style-type: none"> 1. 水權宣導會議新增滿意度調查，提供未來辦理之參考依據。 2. 利用地政系統介接查詢申辦案件所需資料，減少紙類書證，簡政便民。 3. 利用無人載具科技輔助水權業務認定，使服務更精確快速。 4. 於辦公區入口處設置為民服務及檔案應用服務專區，供民眾洽公休憩或申請閱覽檔案使用。 5. 優化十一份辦公園區、增設第二辦公區，整建土地公廟周圍環境、增加石椅、停車空間、更新監視系統並於警察隊新設 AED 體外自動去顫器，及更新石門與寶二水庫遊憩設施，加強服務民眾。 6. 網站首頁提供北部重要五大水庫即時水情，以水杯式視覺化展示蓄水量百分比，及當日每小時水位動態圖表，提供進一步即時資訊給民眾，增加民眾對於水情之了解，進而達成宣導節約用水觀念。 7. 網站首頁增加採購及標租售專區，內容與政府採購網介接且資訊同步，增加資訊公開並方便民眾查閱。 8. 新版網站上線迄今有 1,135,880 	<p>現有石門水庫專網及寶二水庫專網資訊，可以加強資訊更新、排版及專業度呈現。</p>

受考機關	考核日期	優點	建議改進事項
		<p>人次瀏覽，108 年度約有 6.4 萬人次瀏覽，是很好宣導媒介。</p> <p>9. 網頁設置便民服務、主動公開資訊專區，整合各項申請服務，包括場地租借、預約解說及參訪申請等，方便民眾使用，線上申請參訪申請及預約解說，108 年度有參訪 19 次及解說 33 次線上申請，解說服務逾 2,700 人。</p> <p>10. 影音及環景專區，108 年度線上有 33 件相關影片，並提供石門水庫 360 度環景功能，積極行銷政府作為。</p> <p>11. 全網站符合 RWD，因應不同的設備，都能輕鬆瀏覽網站內容。</p> <p>12. 民意信箱於答覆後，彙整成常見問答集，方便民眾查閱參考。</p> <p>13. 全球資訊網全面提升無障礙網頁標章等級至 AA 等級，並於 108 年 4 月 15 日取得認證。</p> <p>14. 於出版品專區彙集近年相關計畫成果，增進政府資訊公開，並增設下載次數統計功能。</p> <p>15. 新建英文版官網，保留與中文網相同主要資訊，並以外籍人士角度提供所需專業資訊。</p> <p>16. 網站首頁建置檔案應用服務專網連結，供民眾快速連結使用。</p> <p>17. 108 年度 9 月建置檔案應用服務專網，瀏覽次數約達 4 萬次。以檔案為主軸延伸，提供「檔管紀實」、「培訓及績效」、「應用推廣」</p>	

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
		<p>等主題。</p> <p>18.設置「歷史文檔」專區，劃分三大時期分別放置了六項重大事件資料，包含公文、圖書及照片等資料，能讓民眾藉由歷史檔案更加瞭解北水局。</p> <p>19.以吉祥物「小酷」吸引民眾注意，製作影片介紹設計緣由，並有兩款結合水資源小遊戲以活潑娛樂方式傳遞知識。</p> <p>20.結合檔案舉辦大漢溪水利家族特展，參與人次達 6,166 人，並於展覽結束後將資訊放於網站上供民眾線上閱覽，並配合檔案月於舉辦 5 場在地走讀活動，並開放線上報名。</p> <p>21.臉書粉絲專頁「好漾北水」成立迄今已有 3,937 個讚及 3,988 人追蹤，風格活潑親民，並由各課室提供各自專業領域貼文，且不定期舉辦活動與民眾互動，108 年度截至 10 月已有 90 篇貼文。</p> <p>22.由副局長召集組成為民服務考核小組實施實地考核，考核委員建議具體實用，促進相互學習。</p> <p>23.設置北水風華局史室，整理自石門水庫建設委員會迄今典藏歷史文物及檔案照片，保留文化資產並呈現機關發展軌跡。</p> <p>24.與桃園市政府合作於石門水庫打造低碳遊憩場域。</p>	

受考機關	考核日期	優點	建議改進事項
中區水資源局	108年10月23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. 主動查核導正水權人用水使用行為，並辦理服務滿意度調查。 3. 利用線上跨平臺資訊，縮短申辦案件處理期程。 4. 提供電話、網路等查詢案件管道。 5. 分別於 2 處辦公區入口處設置導覽機，提供洽公民眾即時資訊。 6. 持續充實文物室檔案資料開放參觀，並設置親子停車位。 7. 於電話機黏貼提醒電話禮貌用語小卡，提醒同仁接聽電話應注意之應答禮儀。 8. 網站採 RWD 響應式跨裝置網頁設計，並通過無障礙檢測，取得 AA 等級認證標章。 9. 網站提供熱門關鍵字檢索，並配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。 10. 網站提供主題、施政與服務等 3 種分類檢索方式。 11. 提供線上參訪申請、進度查詢、申請結果查詢之線上服務，網站資訊內容及連結抽測正確件數達 14 件以上。 12. 於服務場所或機關網站公布服務相關資訊等。 13. 有提供開放資料，如水庫洩洪、鯉魚潭水庫等資料等。 14. 網站針對公眾關注議題(如大安大甲溪水源聯合運用、烏嘴潭人 	建議可考量增加水權登記收費標準告示牌，及現場查詢案件管道方式。

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
		<p>工湖等工程計畫)設置主題專區，主動公開相關資訊。</p> <p>15.為解決地方民眾對烏嘴潭人工湖計畫疑義，於當地設置辦公室並派員駐點服務民眾，且因應農民俗息與溝通模式提供客製化及到府到點服務，展現積極解決疑難態度及與民溝通誠意。</p> <p>16.與草屯鎮公所、暨南大學及南開科大結成地方創生策略聯盟，串聯烏嘴潭人工湖景點與產業促進地方發展。</p> <p>17.每季主動公告未來預計發包工程，可讓有興趣廠商預做準備並提高資訊透明度。</p> <p>18.利用招商時聯合廉政署、地檢署、政風單位及民間透明組織舉辦廉政說明會，跨域合作展現防弊決心與作為。</p> <p>19.新成立石岡壩珍水志工團隊，協助水資源教育宣導及環境教育工作，提升為民服務量能。</p> <p>20.於石岡壩新設水資源展示館，傳遞水資源教育愛水惜水理念。</p> <p>21.湖山水庫環境教育場所於 108 年 9 月通過認證，並與環保署環境保護人員訓練所、雲林縣政府、自來水公司、水利會、在地學校及週邊各鄉鎮村里長等單位結成合作夥伴關係，開啟區域合作。</p> <p>22.湖山水庫、集集攔河堰及石岡壩場域均結合志工人力提供服務，</p>	

受考機關	考核日期	優點	建議改進事項
		<p>並提供線上申請導覽，方便民眾利用。</p> <p>23.積極結合湖山水庫附近機關學校團體辦理水資源宣導。</p> <p>24.臉書粉絲團「水啦」成立迄今已有 3,509 個讚及 3,513 人追蹤，且不定期舉辦活動與民眾互動，並於 Youtube 專屬影音頻道上傳 48 部自製影片。</p>	

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
南 區 水 資 源 局	108 年 10 月 4 日	<ol style="list-style-type: none"> 1. 除依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，並持續檢討簡化及標準化，並向本署提出修增訂水利法施行細則建議。 2. 運用鄰近服務臺或辦公室流程作業牌示與人員口頭講解及電腦畫面，具有促進申請案件便捷度。 3. 即時瞭解民眾需求，主動協助填列相關申請表，確實提升案件處理時程。 4. 運用跨內政部地政司電子查驗地籍謄本，減少申辦水權人奔波地政機關檢附地籍謄本措施。 5. 於曾文水庫管理中心增設環境監測系統告示板，方便民眾掌握即時環境資訊。 6. 針對轄下風景區收費人員及旅遊服務中心服務人員實施教育訓練，並訂定業務流程自我檢視表，增進第一線執行為民服務業務同仁之服務知能。 7. 因應政府推動雙語趨勢，於曾文及燕巢辦公區服務臺，安排雙語接待服務窗口。 8. 每月對各單位及各管中心全面進行電話禮貌測試，且特於下班時間後測試各管中心人員，確保服務不間斷，並加強測試受測成果不佳同仁以指導改進。 9. 持續辦理「與局長有約」員工座談會，收直接溝通之效，並凝聚同仁向心力與歸屬感。 10. 配合阿公店之眼提供場地接駁，場地配合各類活動借用地化、客製化服務，發揮近鄰友善功 	<p>臉書發布資訊豐富，建議利用機會行銷，提升粉絲數。</p>

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
第 一 河 川 局	108 年 10 月 24 日	<ol style="list-style-type: none"> 1. 將其轄管河川區域種植許可範圍圖公布於網站，使民眾能藉由網路即可了解目前一河局轄管河川區域種植植物之情形，服務臺牆面有公佈河川公地使用各類型申請流程圖表，俾供民眾了解。 2. 有專責承辦人負責申請案件受理，如有特殊情況，以電話與申請人溝通聯繫，且對於弱勢族群提供必要協助。 3. 持續清查公地種植使用許可繼續使用案件，主動通知民眾申請展期，並辦理到鄉服務達3場次。 4. 水利訊息之最新消息、公告事項與志工專區均及時更新，以利民眾了解施政之內容及措施，並宣導河川治理理念。 5. 網頁內容架構分明，並提供多項符合宣導服務功能，擴增該局服務廣度，抽查網站資訊內容及連結抽測均為正確，相關資訊內容之更新顯見用心。 6. 利用會勘測量機會向民眾宣導公地使用法令並推廣線上申辦服務。 7. 服務臺由固定專人值勤，態度親切友善，業務課室義設專人服務窗口協助洽公民眾，並已增設獨立哺乳空間，於辦公場所展示流域綜合治理計畫執行成果照片並製成賀卡宣傳，除美化辦公場所亦展現工作成效。 8. 賡續辦理水利宣傳活動，如於汛期間於在地電臺託播防汛廣告、至全國客家日活動及延伸島嶼生命綠活動設攤宣導，舉辦小志工 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 少部分申請案件辦理時程囿於民眾繳費時間較慢，造成時程延宕，建議該局檢討管控，以減少案件辦理時間。 2. 建議可於水利訊息之水利影音專區，陸續將河川整治成果之相關影音或微電影等，予以整理後上架。 3. 水情中心無障礙電梯附近之停車場增設愛心服務鈴用意良善，但未連結適當回應窗口，建請改善。

受考機關	考核日期	優點	建議改進事項
第二河川局	108年10月31日	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 每年篩選各地區可能申辦(展延)案件，安排隔年到鄉服務，減少民眾舟車勞頓。 3. 歷年種植申請相關資料保存完整，民眾申請時能及時提供。 4. 機關網站為響應式設計，方便以手機或電腦瀏覽，且取得無障礙標章認證。 5. 機關舉辦之活動，例：河川日、攝影比賽等，均設置專區，便於民眾查找。 6. 與桃園市、新竹縣、新竹市及苗栗縣政府等組成河川治理連繫平臺，共同研討合作推動各項工作計畫，並盤點相互協助及精進防汛事項，提升桃竹苗區域防洪安全。 7. 持續邀請轄區地檢署、調查站、地方政府、民間保育團體與砂石公會，及在地民眾參加廉政座談及河川疏濬作業觀摩會，展示河川疏濬作業實際情形，增進大眾對於河川疏濬之信任與支持。 8. 加入新竹市哺乳室聯盟，民眾可藉由 APP 地圖搜尋，方便就近利用。 9. 響應 108 年度推動企業認養水岸環境，與先進積體電路股份有限公司合作維護水環境。 10. 舉辦溪守共好水利藝文系列競賽，包括書法、繪畫及攝影等比賽，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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 目前二河局受理河川公地申請處為「桃竹苗區域水情中心」三樓，惟另一辦公區(北大路)無受理申請處，建議可於該處增設受理點。 2. 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，建議酌予考量增設。 3. 網站各節點內容雖每 3 個月檢視 1 次，惟未異動「最近更新日期」，較難釐清內容是否已是最新版本；建議定期檢視後，修正「最近更新日期」。 4. 請依所訂定之提升服務效能執行計畫辦理 2 次自行考核，並將相關計畫及評核結果登載機關網頁。

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
第 三 河 川 局	108 年 10 月 23 日	<ol style="list-style-type: none"> 1. 承辦河川公地申請業務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。 2. 民眾因新申請與展延案件，因許可期程不同，造成申請人不同案件需分多次辦理，同仁透過許可期程調整，讓民眾不同案件同時辦理，大幅縮減民眾現勘及申辦次數。 3. 將同仁進行排班，不會因承辦人員公差、請假，產生民眾無法辦理或無人洽詢之情況。 4. 年末主動篩選各地區可能申辦(展延)案件，安排隔年到鄉服務，提供民眾可近性服務，減少民眾舟車勞頓。 5. 對於年紀大或行動不便民眾，現勘時視需要到府接送現勘。 6. 遇有文件缺漏或對申辦流程有所疑義，利用現勘機會到府收件或說明。 7. 於網站設置「主動公開資訊」專區，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式(PDF)對外開放。 8. 各課室指派網頁維護人員定期更新網頁資訊，抽測網站資訊內容及連結正確件數達 14 件以上。 9. 持續自辦並率隊參與他機關舉辦之淨溪(攤)活動，帶領民眾關心生活周遭水環境。 10. 為落實公共工程生態檢核機制，對局內同仁辦理生態檢核教育訓練，課程包括專業知識講解、實例分享，並前往實地進行演練；另舉辦 108 年度生態檢核教育訓練中區場次，教導地方政府及本 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 民眾申請種植土地鄰近區域如有工程進行或工程便道，建議能事先通知申請民眾，並請工程單位作業時避免影響農作。 2. 陳情及首長信箱案件未辦理滿意度調查，請改善。

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
第 四 河 川 局	108 年 10 月 22 日	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1 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，再請該河段承辦人辦理，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. 除提供下鄉服務外，亦委請鄉公所協助受理民眾案件，提供民眾可近性的服務。 4. 108 年度開始針對特殊或弱勢族群，提供到點服務，對不識字者老提供線上代辦服務。 5. 機關網站提供友善之資訊檢索服務及相關查詢功能。 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。 8. 辦理揚塵防制種植管理研究及試辦計畫說明會，向民眾講解裸露地造成之揚塵效應、替代作物選項及經濟效益、通路及輔導平臺等措施，並變更濁水溪公地許可程序，加強偵測監控機制以預設應變等作為，積極處理揚塵議題。 9. 與民眾攜手防制濁水溪揚塵工作，榮獲 108 年度民眾參與標竿案例獎。 10. 於汛期前完成盤點各項防汛整備工作，邀情轄區各縣市政府、防汛熱點之公所、水保局、林務局、公路總局、台電及中華電信等召開聯繫會議，全面檢視各項整備 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本次審查美中不足處在於「運用跨機關(單位)電子查驗，減少申辦人檢附各類紙本、證件謄本之種類」部分，因本署河海區排管理系統廠商，目前正與內政部洽接中，爰此部份，尚無法完全落實。 2. 請再強化可對外開放業務資料盤點與資料更新。 3. 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。

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
第 五 河 川 局	108 年 9 月 25 日	<ol style="list-style-type: none"> 1. 查核資料均有造冊陳列，易於查閱評核。 2. 服務臺牆面公佈河川公地使用各類型申請流程圖表，方便民眾了解。 3. 有專責承辦人負責申請案件受理，如有特殊情況，以電話與申請人溝通聯繫，且對於弱勢族群提供必要協助。 4. 定期至公所、村里辦公室及宮廟收件並提供諮詢，並依服務對象之須提供到府收件服務，深獲民眾肯定。 5. 機關網站以使用者為導向設計，版面配置方便瀏覽，且通過無障礙檢測，取得認證標章。 6. 網站資訊內容及連結抽測正確件數達14件以上。 7. 召集廠商與局內同仁召開廉政會議，進行廉政宣導及意見交流，打造公平採購環境，提升公共工程品質。 8. 持續邀請司法、廉政機關及地方政府、民意代表、廠商及在地民眾於疏濬現地舉辦觀摩活動，推動廉能透明疏濬作業，並主動拜訪警察機關建立溝通平臺，加強聯繫協防，且將得標廠商公文同時副知轄區警局知悉，攜手防杜盜採砂石等不法情事發生與保障同仁依法執行公務。 9. 於汛期前完成盤點各項防汛整備工作，邀情轄區各縣市政府及公所等召開聯繫會議，全面檢視各項整備工作，並邀集各河川局及 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 少部分申請案件辦理時程仍偏長，建議該局檢討管控，以減少案件辦理時間。 2. 積極透過推廣行銷活動，以提升民眾對於線上服務之認知與回應情形。 3. 所開設之官方臉書團內容活潑有趣創意十足，建議多加推廣宣傳。

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
		<p>地方政府於易淹水地區實地參與活動式防洪擋水板講解及實地組裝訓練，提升地方防洪能力。</p> <p>10.防汛志工巡行水環境發現秋行軍蟲通報防檢單位處理，表現政府一體相互協助積極作為。</p> <p>11.開設官方臉書粉絲(第五河川局-前瞻水環境粉絲團)，以創意手法行銷機關形象及政策活動，內容豐富有趣具可看性且更新頻率高。</p> <p>12.設置無死角全防護監視錄影系統，全天候防護同仁及洽公民眾安全，於服務窗口佈置政策說介紹掛幅，規劃於前棟辦公室增設電梯方便同仁及洽公民眾利用，並增置嬰兒椅供民眾使用。</p> <p>13.將長官榮升受贈花卉拍賣所得捐贈慈善團體，達資源再利用並關懷弱勢。</p>	

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
第 六 河 川 局	108 年 10 月 3 日	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本年度辦理多場到鄉服務主動提供便民之服務。除到鄉服務場次外，亦提供到府、到點服務。 2. 有提供現場、電話、網路查詢案件服務。 3. 於網站設置「政府公開資訊」專區，公開之資訊符合完整且持續更新。 4. 「下載」專區種類豐富實用且頁面功能友善、便利，有效提升便民服務的程度。 5. 網站通過無障礙檢測，取得 A+ 認證標章，網站資訊內容及連結抽測正確件數達 14 件以上。 6. 提供資訊檢索服務，以及關鍵字、全文、站內、分類檢索搜尋服務，於機關網站公布服務相關資訊供查詢運用，如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦流程、應備表件、書表範例等。 7. 網站採用 RWD 方式開發網站，方便各種載具瀏覽。 8. 持續於汛期前與轄區地方政府及南區水資源局召開聯繫會議，落實防汛整備工作，並辦理水災相關應變執勤人員、防災自主社區、防汛護水志工等防災夥伴教育訓練，精進防災應變能力。 9. 邀請法官及大學教授與第一線業務同仁進行河川管理業務案例研討，互相激盪提出解決之道，避免弊端重複發生，並主動拜會司 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本年度 (108/1/1-108/9/30) 種植及養殖申請案件，處理期限內完成率約 88%，建議可針對屆期核發許可書之案件檢討下一年度精進方向。 2. 建請加強適時更新「最新消息」、「常見問題」及「公告事項」專區。 3. 部分線上目錄、節點或訊息已過時宜下線，例如「駐衛警察甄選專區」，請加強注意設定或執行適合下線時間。 4. 建議「便民服務」專區之「服務項目」做更詳細的說明並提高線上服務的比例。 5. 請加強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。 6. 自行考核僅見分數，未見實質績效，建議依各評核項目，詳列實際作為，再依評分標準進行評分。 7. 近大門口處愛心服務

受考機關	考核日期	優點	建議改進事項
		<p>法機關，建立聯繫平臺，保障同仁依法行政。</p> <p>10.持續與至地方辦理討論會，說明政府政策並聽取在地意見。</p>	<p>鈴指標不明顯，建議改善。</p>

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
第 七 河 川 局	108 年 10 月 8 日	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為配合民眾申請河川地使用展期需求，適時於轄區高雄市六龜區、大樹區、大寮區、旗山區、屏東縣新園鄉、九如鄉、萬丹鄉及里港鄉等公所辦理入場到鄉受理申請服務，民眾可免除舟車奔波，主動便民措施受到地方民眾肯定，並提供提供線上申辦服務 2. 於里辦公室放置河川公地申請表單供民眾索取使用，並請里長代為收執申請案件，承辦人經里長通知即去取件，免去民眾奔波之勞。 3. 大門派有專責人員親切服務與指引民眾至河管申請辦公室洽辦申請河川公地使用業務。 4. 民眾至河管辦公室洽辦申請河川公地使用時，承辦人員主動倒茶水，服務親切，且說明清楚，客製化且友善服務值得肯定。 5. 設保全人員 24 小時輪值服務，服務臺設置採砂石專用辦卡直撥專線，須進入工區者一到七河局辦公室即可直接聯繫業務課辦理進場許可證明。 6. 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。 7. 網站通過無障礙檢測，取得認證標章。 8. 改善無障礙廁所並增設親子專用停車格供民眾使用。 9. 辦理同仁與局長座談活動，收直接溝通之效，並凝聚同仁向心力與對機關的歸屬感。 10. 邀請檢察官到局與履約廠商及同 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建議辦理到鄉服務（受理申請河川地使用展期案件）時，輔以拍攝相片或錄影存檔。 2. 建議河管辦公室置放民眾服務問卷(回饋)調查表，方便民眾自行取閱填寫。 3. 全球網政府公開資訊/業務統計，建議採用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。

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
第 八 河 川 局	108 年 11 月 6 日	<ol style="list-style-type: none"> 1. 門口製作受理告示，指引申請人至案件受理地點。 2. 製作申請展期案件之办理流程表圖，並已清楚標示申辦案件（服務項目）作業時程及所需費用 3. 服務臺張貼河海區排申辦業務便民服務網 QRcord 供民眾掃描利用，且執勤人員服務態度親切友善，業務課室並設窗口協助民眾洽辦業務。 4. 持續針對河川公地種植展期使用案件，於許可到期前 3 個月主動通知民眾辦理展期。 5. 持續辦理到鄉服務，並對偏鄉民眾提供到府服務，減少民眾舟車勞頓。 6. 應公開之資訊已主動公開於網站相關頁面。 7. 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。 8. 網站提供多樣性電子參與方式，如：線上申辦、民意調查、意見信箱等。 9. 辦理同仁與局長有約活動，凝聚團體向心力並預防職場霸凌。 10. 持續與臺東教育電臺合作，由同仁上現場 Call in 節目，答覆民眾問題並宣導前瞻計畫、防災、志工、海岸概況、災害整治及揚塵防制等施政作為達 5 人次，除宣導政策外並訓練同仁論述能力並 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建議設置簽到簿。 2. 建議透過推廣行銷活動，以提升民眾對於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
		<p>解答民眾疑問。</p> <p>11.持續廣邀轄內檢察、調查、廉政、建設、警察、環保、公所等機關及民代、村里長、志工、廠商辦理疏濬作業廉政暨行政透明說明會與教育訓課程。另邀請地檢署檢察官蒞局參與河川區域管理業務廉政細工專案研討，研討結果公布網站，提升同仁業務防弊能力並展現廉政透明作為。</p> <p>12.規劃卑南溪環境解說園區，綜合水利人文地景等解說，引導民眾領略卑南溪相關水文及地景歷史，具環境教育與生態休憩功能。</p>	

受考機關	考核日期	優點	建議改進事項
第九河川局	108年11月5日	<ol style="list-style-type: none"> 1. 門口製作受理告示，指引申請人至案件受理地點。 2. 製作申請展期案件之办理流程表、圖。 3. 清楚標示申辦案件（服務項目）作業時程、所需費用。 4. 持續辦理河川使用許可展期案件到鄉服務，免除民眾舟車勞頓。 5. 應公開之資訊已主動公開於網站相關頁面。 6. 網站資訊內容及連結抽測正確件數達 14 件以上。 7. 機關網站提供相關檢索服務。 8. 持續於汛期前與轄區地方政府、公所、水利會辦理防汛實地演練，落實防汛整備工作，精進防災應變能力。 9. 邀集在建工程廠商召開履約廠商廉政會議，重申不法行為零容忍及履約疑義或爭議調處程序，藉由行政透明、廉政平台等防弊措施，保護同仁執行業務安全並確保履約品質。 10. 邀請檢察官及律師參與河川區域管理廉政細工研討會，對實例進行探討並將結果公布網站，提升同仁業務防弊能力並展現廉政透明作為。 11. 於汛期前完成盤點各項防汛整備工作，邀情轄區各縣市政府及公所等召開聯繫會議，全面檢視各項整備工作。 12. 利用「河你在一起」臉書粉絲團發布最新訊息活動或介紹政策計畫，資訊豐富且更新頻率高。 13. 辦理 108 年度全國河川日系列活 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建議服務臺人員如有事情暫時離開，應請替代人員代為執勤。 2. 建議酌予增加電話禮貌自行測試次數。

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
---------------	----------	----	--------

受考機關	考核日期	優點	建議改進事項
第十河川局	108年9月24日	<ol style="list-style-type: none"> 1. 網站公告訊息以使用者觀點分門別類，便利使用者查找資訊，且更新頻率高。 2. 網站提供多種分類資訊檢索服務，使用者可更方便查詢所需資訊。 3. 網站資訊內容及連結抽測正確率幾達 100%，顯見用心於資訊內容更新及正確度。 4. 員山子分洪環境教育，已建置線上導覽及報名系統，提升民眾參與，參訪人數逾 1,000 人次，成效顯著。 5. 河川公地使用許申請案件已全面委託轄區地方政府受理申辦，方便民眾就近利用。 6. 因應業務需求辦理生態檢核、工程品管、測量實務，及防洪、治理計畫等教育訓練提升同仁專業職能。 7. 由職員輪值擔任總機工作共同參與第一線為民服務工作，總機若佔線自動依序跳號至下一順位不致佔線無人接聽。 8. 防汛志工巡行水環境發現秋行軍蟲通報防檢單位處理，表現政府一體相互協助積極作為。 9. 於汛期前於汛期前完成盤點各項防汛整備工作，邀情轄區各縣市政府及公所等召開聯繫會議，全面檢視各項整備工作，並邀請鄰近河川局及地方政府參與活動式 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建議可透過推廣行銷活動，提升民眾對於線上服務之認知與回應情形。 2. 局網登載之提升服務效能執行計畫，請以本署備查版本公布。

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
		<p>防洪擋水板講解及實地組裝訓練，提升防洪能量。</p> <p>10.召集履約廠商與同仁進行「工務行政透明與履約疑義輔導會議」，宣導透明採購與廉政事向，進行雙向溝通，強化機關與廠商間互信合作，確保工程品質。</p> <p>11.辦理汛期工地防減災宣導及施工前說明會，與職業安全告知說明會，提升工程品質亦維護勞工安全。</p> <p>12.持續運用防汛志工人力協防河川環境，並參加地方政府防汛演練，促進經驗交流提升防災應變能力。</p> <p>13.邀請 NPO 團體、專家學者及媒體朋友參加淡水河船情、相惜三峽河等河協共學活動，藉由參與了解進而支持政府治理計畫。</p> <p>14.持續至地方辦理工作坊、說明會、公聽會等，與民眾當面溝通，俾使工程計畫遂行。</p>	

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
臺 北 水 源 特 定 區 管 理 局	108 年 9 月 24 日	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主動參加第 2 屆政府服務獎評獎並獲經濟部推薦，藉參獎作業全面檢視各項為民服務措施及設備，精進為民服務作為。 2. 完成並公布全數 37 項申辦業務標準作業流程，且持續檢討簡化縮短審查核定時程。 3. 持續依業務及服務對象需求薦送或自辦相關教育訓練，且輔導鼓勵同仁取得專業證照(如 UVA 無人機飛行證照)，並對服務檯執勤人員辦理單一窗口接待服務專業訓練。 4. 設置全功能服務臺，備有觸控式電腦申請介面，提供一站式服務，申請案件即掛即發。 5. 於單一窗口服務檯提供 QRcord，民眾可隨時掃描上網查詢相關服務資訊。 6. 創造虛擬「水源寶寶」，以虛擬公仔透過活潑有趣互動方式吸引民眾分享水源保育資訊。 7. 因應數位支付趨勢，於民眾洽公櫃臺設置悠遊卡交易設備，導入電子票證交易機制，提供民眾更便利服務。 8. 優化民眾洽公休憩空間，環境明亮舒適，備有報刊雜誌，牆面設有多媒體互動電子看板播放各式宣導影片及洽公與會議資訊指引，哺乳室各項使用設施及物品齊備，貼心使用民眾。 	<p>「全球網/為民服務快速選單」，但建議於首頁適當區域(如右上角)提供選單 Banner，以勿遮蔽首頁重要訊息為原則，並請全面盤點網頁開放資料是否已符合個資去識別化。</p>

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
		<p>9. 於民眾洽公休息區特設環境友善產業推銷展示專區，向洽公民眾推廣有機優質農特產品。</p> <p>10. 於全局同仁電話機黏貼提醒電話禮貌用語小卡，提醒同仁接聽電話應注意之應答禮儀，並以秘密客方式自我測試電話禮貌。</p> <p>11. 舉辦「綠色產業讚出來」成果分享會，展現歷來水源保育回饋金運用成果並賡續推動綠色產業。</p> <p>12. 將民眾常用之服務於機關首頁設置為民服務快選單，方便民眾選取，並獲得最新即時資訊。</p> <p>13. 「全球網/便民服務/申辦 e 櫃檯」提供「申辦進度查詢」超連結，有助民眾查詢申辦案件之進度，且於案件處理完畢後主動以電子郵件通知民眾。</p> <p>14. 建築管理 e 櫃檯整合土地使用分區申辦業務，申請人於線上填寫相關表單即可進行預約申請及快速取件，108 年累計至 8 月底線上申辦案件達 38 件共 74 筆。</p> <p>15. 網路資訊內容及連結抽測正確數達 14 件以上，正確率達 100%。</p> <p>16. 網站採 RWD 響應式跨裝置網頁設計，並通過無障礙檢測。</p> <p>17. 水源保育環境教育網站，提供環境教育相關知識課程及活動訊息與線上申請服務。</p> <p>18. 進行坪林汙水處理廠環境教育場域設施空間改善及修建生態池，</p>	

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
		<p>為新北市唯一五星級環境教育場址，以互動式實境感知水源保護區及汙水處理廠與水質淨化示範區，且入口以沉浸式廊道電視牆豐富環境教育體驗，108 年累計至 8 月底有 431 人次參訪，並赴台積電公司進行環境教育跨域學習，激盪環教推廣理念與做法。</p> <p>19.創新環境教育行動科技化，利用小水滴透視鏡 VR 體驗環境教育宣導車，延伸環境教育推廣觸角至偏鄉並支援大型活動。</p> <p>20.持續落實工程生態檢核機制，與當地里長、居民、生態團隊及非政府組織共同執行工程生態檢核工作，108 年度共完成 36 處工程檢核，工程與生態人員合作，蒐集與評析環境資料，提供保育對策並建立生態資料庫，更進一步回饋為環境教育素材。</p> <p>21.「好水原來有你」APP 累計下載 7,110 人次，臉書粉絲團成立迄今已有 4,996 個讚及 4,958 人追蹤，瀏覽數達 8 萬 1,703 人次，發布多元化訊息，且不定期舉辦活動與民眾互動，並於 Youtube 專屬影音頻道上傳 38 部影片。</p> <p>22.持續每週定期派員下鄉至區公所辦理民眾臨櫃申請分區證明即掛即發服務，108 年累計至 8 月底線上申辦案件達 568 件共 1,171 筆。</p>	

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
		<p>23.辦理綠色產業電商輔導入門課程，輔導轄區內使用友善環境方式耕作之綠色產業業者了解電商趨勢、線上行銷觀念，及實用操作之經驗，擴大轄內優質綠色好物行銷力道。</p> <p>24.與廠商合作研發全臺首例線上崩塌與濁度預報智慧系統，提升防災應變能力，並於國際水週展示概念原型。</p> <p>25.至地方辦理說明會並主動詢問規劃施作未納戶污水處理設施，嘉惠偏遠地區民眾。</p> <p>26.於三座污水處理廠設置回收水再利用系統，回收水用於巡檢車輛及植灌之需，落實水資源循環再利用。</p> <p>27.擴大與茶農合作設置植生滯留槽設施，搭配重視用藥安全並鼓勵合理化施肥，推行茶園非點源污染削減政策，降底水庫優養化風險，108 年度完成 23 座 LID 設施及 1 處 IoT 示範場址。</p> <p>28.因應轄區廣闊，持續運用物聯網科技，建置智慧巡檢監視系統如衛星監測、智慧電眼及行動化巡查等，即時回傳大數據與現地影像，隨時掌控異常狀況研判處置。</p>	