

經濟部水利署 105 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	105 年 10 月 7 日	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦公場所整潔明亮，一般設施、核心設施完善，辦公區接待人員及大門管制人員態度親切有禮，洽公服務區設有親子及無障礙廁所，供民眾使用。 2. 定期辦理為民服務提升服務品質查考及實施電話禮貌測試，俾據以檢討改進，建立機關優質服務形象。 3. 辦理睦鄰活動，接待鄉親參訪認識北水局相關業務及設施。 4. 石門水庫服務中心諮詢及解說服務，平均年服務人次約 5,000 人以上，獲民眾肯定。 5. 主動通知石門水庫船家，航行許可證即將到期服務，減少許可證過期補照罰款糾紛。 6. 每年辦理二次記者聯繫活動，積極宣傳排砂防淤隧道功能，減少民眾誤解，並宣導珍惜水資源理念及相關施政作為。 7. 辦理活化老舊宿舍，規劃為觀光文化園區，提升國有房地活化運用並維護保存文化資產房舍。 8. 整理民眾常反映及有疑慮相關意見，放置於網頁交流園地專區，方便民眾直接查詢使用， 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 無障礙廁所及通往哺乳室走道堆置紙箱，請改善。 2. 水權申請資訊網頁之「附件下載」圖像未設定適當連接，無法點選執行，另未提供之「查詢申請案件」之選項或說明，建請改善。 3. 服務場所申請流程看板版本過時，請更新至最新版本。

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
北 區 水 資 源 局		<p>減少民眾書信往返查詢。</p> <p>9. 石門水庫公艇除執行公務外，亦主動協助民眾救護任務，深獲民眾肯定。</p> <p>10. 提供政令宣導牆創意服務主題，服務及宣導民眾最新資訊。</p> <p>11. 設置水權專用網頁，提供民眾水權申請資訊。</p> <p>12. 水權申請案件檔案管理妥適，且往來文件齊全；案件辦理時程迅速，件數控管明確。</p> <p>13. 網頁以圖表呈現北區重要水庫水情，增加民眾對於水情了解，進而達到宣導節約用水觀念。</p> <p>14. 網站瀏覽量每年高達有 250 萬人次，是很好的宣導媒介。</p> <p>15. 設置常用便民服務專區，方便民眾查詢使用。</p> <p>16. 全球網首頁 YouTube 專區，增加 5 件水庫清淤影片，讓民眾有感政府積極作為。</p> <p>17. 網頁提升至 HTML5，可於行動裝置上瀏覽檢視。</p> <p>18. 於全球網首頁\便民服務\考核結果，公告 105 年度提升服務品質考核結果統計總表暨相關考核結果，讓民眾有感政府對服務品質之重視。</p>	

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
中 區 水 資 源 局	105 年 10 月 4 日	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦公場所整潔明亮，一般設施及核心設施完備且標示明確，服務台由保全人員駐守，協助引導洽公民眾。 2. 建立行政品管圈，由各課室每月召開會議，針對公共服務措施提案並提出解決方法。 3. 集管中心設置自動體外心臟電擊去顫器(AED)，並核派同仁接受操作教育訓練。 4. 集管中心經南投縣政府衛生局評定為 105 年度優良公共場所及母乳哺育職場親善哺集乳室。 5. 於網頁明列轄管各河系水權之承辦人電話與分機，方便民眾可直接與承辦人聯繫，迅速解決問題。 6. 機關入口明顯處佈設水權申請流程，核辦程序兼具透明化和公開化。 7. 水文課設有水權諮詢室，諮詢室明亮、整潔及通風，提供民眾舒適的空間與承辦人員討論水權案件。 8. 提供走動式服務，申請人得於水權履勘時繳交部分補正文件，並減少申請人檢附謄本等附件。 9. 均已依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於對外網頁上。 10. 除有公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品外，另提供大事紀要、用水計劃書、集水 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建議若能於網站承辦人資訊加列電子郵件，俾提供民眾更多元、彈性之溝通管道。 2. 機關網頁對外提供之文件尚未轉成 ODF 格式。 3. 雖有在 Facebook 上建立「水啦」的粉絲專頁，且建有 YouTube 專頁，但互動及實際回應次數可再加強。 4. 雖有「集水區範圍查詢」、「參訪申請」，及「水庫歷年年報」等線上服務且有民眾使用，但建議增加回應機制，以得知民眾使用後的情況，做為日後改善依據。

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
南 區 水 資 源 局	105 年 11 月 18 日	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦公場所整潔明亮，一般設施及核心設施友善完備且標示明確，由專責人員負責服務台及總機之引導接待與諮詢，備宣導資料供民眾取閱，園區入口管制人員親切有禮。 2. 定期辦理提升服務品質考核及機關服務滿意度調查，俾檢討改進，建立機關優質服務形象。 3. 每月對各單位進行電話禮貌測試並分析測試結果，要求同仁具體改善。 4. 聘請外部專家辦理提升電話禮貌講習，提升同仁電話應對技巧及禮儀。 5. 哺乳室內特別再隔離 2 間獨立房間，貼心維護使用者隱私。 6. 開放會議室或廣場供外部團體申請借用，活化廳舍利用並收敦親睦鄰之效。 7. 利用報紙、專業刊物等媒體刊登節水、防汛等業務宣導廣告。 8. 協助風災地區結合水資源保育宣導推廣農特產品。 9. 推動曾文水庫經營管理共學圈成長系列活動，擴大公民參與曾文水庫經營管理策略。 10. 辦理小公民向水學習營，藉由營隊活動方式，將水資源保育理念向下扎根。 11. 藉由籌組曾文水庫珍水志工隊 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 因分 2 個辦公區，建議於專有網站(頁)中加註提醒應至何處辦理水權申請。 2. 建議增加水權登記申請案件紀錄表，輔助辦理時效管控。

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
南 區 水 資 源		<p>並進行培訓，提升曾文水庫環境教育據點解說、推廣活動及水庫諮詢等服務能量。</p> <p>12.辦理績優工程觀摩活動，提供其他機關標竿學習。</p> <p>13.於全球資訊網設置環境教育專頁，介紹環境教育發展歷程、理念與特色，並提供最新活動、訓練消息與可線上申請環境教育課程等服務。</p> <p>14.辦理環境教育研習課程，積極推廣愛護水資源理念，105年度計接受機關團體申請參訪服務達2,540人次。</p> <p>15.設置專有網頁提供民眾水權申請資訊，申請書等表件依各標的分類，申請人可依需求下載。</p> <p>16.於辦公區一樓適當位置，設置水權申請作業流程看板，便利民眾了解水權登記之程序。</p> <p>17.水權/臨時使用權之申請人可隨時至網頁查詢辦理進度。</p> <p>18.已設「資訊公開」專區，主動公開機關各類資訊。</p> <p>19.全球資訊網首頁呈現轄區水庫水情資訊，讓民眾即時了解水情。</p> <p>20.景觀導覽中有轄管水庫堰壩360度導覽，具可看性。</p>	

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
局			

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
第 一 河 川 局	105 年 10 月 25 日	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦公場所整潔明亮，一般設施、核心設施完善，辦公區接待人員及大門管制人員態度親切有禮，洽公服務區設有電腦、充電線、老花眼鏡等供民眾使用。 2. 服務台由專人執勤服務，主動詢問洽公民眾。 3. 定期辦理為民服務提升服務品質查考及實施電話禮貌測試，俾以檢討改進，建立機關優質服務形象。 4. 關懷當地弱勢團體，資助宜蘭家庭扶助中心。 5. 「宜蘭河永金一號橋下游段環境改善工程」獲中國工師學會評定「105 年度工程優良獎」，辦理臺中市政府、嘉義縣政府及新北市政府等政府機關及民間單位至「宜蘭河永金一號橋下游段環境改善工程」觀摩學習活動。 6. 結合當地社區，共同營造及維護機關附近遊憩休閒空間。 7. 服務台牆面公布各類型河川公地使用申請流程圖表，俾供民眾了解。 8. 專責承辦人依本署訂定之標準作業時間於期限內完成受理申請案，如有特殊情況並以電話通知申請人。 9. 申請案件皆提供問卷請民眾填寫滿意度及意見，並將問卷結 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 哺乳室空間堆置雜物與紙箱妨礙出入。 2. 廁所未放置定期清潔檢查表。 3. 建議就種植使用案件，請於門口增加服務人員小卡（包含聯絡電話），以便民眾索取，便於後續諮詢之用。 4. 「線上申辦」、「常見問題」等連結到水利署首頁似不太適宜，建議直接連結到標的頁面，減少使用者搜尋頁面或資料之耗費時間。 5. 建議加強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
		果彙整，以作為內部參考依據。	

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
第 二 河 川 局	105 年 11 月 9 日	<ol style="list-style-type: none"> 1. 運用志工服務，整合民間團體與建立社區夥伴關係，並協助周邊環境掃除共同維護社區環境清潔。 2. 於內灣遊客必經之油羅溪堤防道路進行河堤彩繪，培養民眾愛護河川、保護水源的觀念。 3. 受理民眾陳情案件，均能妥適處理與回覆。 4. 已建置河川使用申請到鄉收件服務之機制，降低民眾舟車奔波。 5. 應公開之資訊已主動公開於網站相關頁面。 6. 網頁資訊內容及連結抽測正確。 7. 機關網站提供相關檢索服務。 8. 網頁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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 愛心服務鈴故障。 2. 人民陳情案件檔案歸檔未確實。 3. 因應新辦公室新氣象，建議門口警衛室可建置為民服務窗口，例如可引導申請使用案件民眾至管理課辦理。 4. 建請善用民眾回饋問卷調查表，據以評析後續改進方向。 5. 建議加強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
第 三 河 川 局	105 年 10 月 17 日	<ol style="list-style-type: none"> 1. 洽公環境整齊清潔，一般設施及核心設施完備，申請服務櫃檯配置專人提供服務與解說。 2. 訂定為民服務之「服務到家」標準作業流程，提供個人化到府服務，達親民便民目標。 3. 結合地方力量共創康橋水岸新環境及早溪排水積善橋維護。 4. 舉辦貓羅溪砂石採售、大甲溪疏濬工程採售分離暨廉政宣導觀摩會，邀民眾參與，促使行政公開化、透明化。 5. 105年1月至6月發布新聞稿8則，使民眾瞭解施政成效。 6. 辦理到鄉收件服務達30場以上。 7. 清楚標示申請案件程序、作業時間、所需費用及每年何時開徵，資訊公開透明。 8. 網站上清楚揭示申請河川公地種植流程、辦理時間及相關費用 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 電話禮貌測試請一併測試總機。 2. 倘涉及申請民眾重大權益之相關書件，除以雙掛號寄送外，另建議應檢附送達證書。 3. 建議產出「永續河川、環境再造」相關宣導文宣，以利民眾參考取用。 4. 建議加強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
第 四 河 川 局	105 年 10 月 27 日	<ol style="list-style-type: none"> 1. 重視工程用地價購溝通過程，減少抗爭浪費社會資源，提昇工程執行效率。 2. 針對「濁水溪水系支流陳有蘭溪治理計畫」辦理3場次原住民部落地方座談會，加強與在地原住民部落溝通，聽取意見供後續研議政策參考。 3. 召開流域綜合治理計畫彰化在地諮詢小組會議、大城地區流域綜合治理工作坊及芳苑地區流域綜合治理工作坊，深入瞭解當地民眾治水滿意度。 4. 辦理服務台人員電話禮貌教育訓練及河川公地申辦案件滿意度調查，提升為民服務品質。 5. 替代役男積極投入社區公益活動，服務弱勢族群、關懷社區，提升機關形象。 6. 持續辦理防汛護水志工訓練活動，充實專業知能並提升志工運用、管理及任務執行成效。 7. 定期追蹤申請案件辦理進度，以電話通知民眾（繳費情形、申辦情形、下鄉服務日期等）。另特殊需求案件（如農損申報、展期或補辦申請許可案），需於短期內核發許可者，以趕辦案件辦理，並以電話通知申請人。 8. 網站設置「主動公開資訊」專區對外提供之文件均包含ODF格 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 愛心鈴收話品質不佳，宜改善。 2. 建請於局網頁增列受理河川排水海堤申請案件之服務電話 3. 全球資訊網首頁\相關連結，有多筆連結失效，建議定期檢測連結有效性。

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
		式。	

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
第 五 河 川 局	105 年 10 月 18 日	<ol style="list-style-type: none"> 1. 洽公環境整齊清潔，核心設施及一般設施完善，設置服務人員提供指引及諮詢，並備有申辦須知、宣導資料等，便利民眾取閱。 2. 105 年度榮獲第 14 屆檔案管理金檔獎及績優檔案人員金質獎。 3. 1 至 10 月已辦理「水道頭邂逅-中秋音樂響宴」等為民服務宣導活動 10 場，並於活動中辦理民眾滿意度調查。 4. 透過廣告託播、媒體記者會及公聽會等措施宣導相關施政作為及防汛、節水理念。 5. 組成防汛護水志工服務隊，執行環境巡察及災情通報等作業。 6. 研提「電子公文系統簽章憑證統一採用健保 IC 卡」及「物品管理暨領用程序電子化」二項創新措施。 7. 設置形象牆紀錄颱風搶修搶險作業狀況及各項防洪水利工程形塑機關優質形象。 8. 有關機關網頁服務效能及品質，針對「資料上稿量」、「使用者維護次數」、「創新回饋」、「內容完整性及豐富性」、「即時更新效率」、「多向發布」等六大項目，經實地驗證、抽樣查閱網站資料內容充實完整，並排定專人分工更新。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 哺乳室飲水機有漏水現象，且因位於後棟二樓，可加強指示引導。 2. 本年度 1-9 月無辦理機關洽公環境、服務禮儀等整體服務滿意度調查，建請多鼓勵民眾善用問卷調查表，據以辦理評析，俾利後續檢討改進。 3. 建請於局網頁增列受理河川排水海堤申請案件之服務電話 4. 加強創新服務之規劃與作為可再加強。

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
第 六 河 川 局	105 年 11 月 7 日	<ol style="list-style-type: none"> 1. 洽公環境舒適，核心設施及一般設施完善，設置服務人員提供指引及諮詢，每日輪值2人次，每週約10人次輪值頻率，另不定期實施走動式管理。 2. 每月施實電話禮貌測試2次並建立紀錄以改善缺失。 3. 與臺南市政府、高雄市政府1999話務中心配合處理民眾所提轄管問題。 4. 辦理河川公地種植申請主動下鄉服務，免除民眾舟車勞頓，更加親近地方需求，並委請農漁會、郵局及超商等代收規費，便利民眾就近繳費。 5. 辦理臺南市「麻豆排水總爺排水出口至黑橋段治理工程三工區」等8場施工地方說明會。 6. 組成防汛護水志工服務隊，執行環境巡察及災情通報等作業。 7. 「政府公開資訊」專區，公開之資訊完整且持續更新。 8. 「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。 9. 適時更新「最新消息」，且提供多種類線上服務及電子參與方式。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建議將提升服務品質執行計畫及考核結果上傳網頁。 2. 可於服務台放置滿意度調查表供民眾填寫，據以評析後續改進方向。 3. 管理課僅設立一般案件申請流程，建議應增加數量較多之種植申請使用案件流程圖於服務場所內，另因該類申請案件申請者，多為中老年齡者，內容請以中文為主。 4. 抽測時，某些網頁超連結無法正常顯示，建請較常查核。 5. 「常見問題」與「公告事項」專區久未更新，建請較常更新。 6. 建議加強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
第 七 河 川 局	105 年 10 月 14 日	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務台配置老花眼鏡、血壓機、及宣導摺頁供民眾使用，並製作各種申辦案件填寫範例，以利民眾參考。 2. 定期辦理電話禮貌測試，檢視同仁為民服務態度。 3. 會客室中提供多種雜誌，供民眾洽公等待時閱覽。 4. 主管實施走動式管理，檢視服務台相關執勤紀錄，同時設置意見信箱，供洽公民眾填寫滿意度及其他洽公意見。 5. 哺乳室設置嬰兒臺，方便民眾替嬰孩換尿布及哺育，並設有檢查表及緊急服務鈴。 6. 結合替代役男參與地方公益活動，提升機關形象。 7. 到鄉辦理河川公地種植申請相關服務，免去民眾舟車勞頓。 8. 已納入本署共用版網站架構，政府資訊公開完整，且增加【個資檔案資訊】專區並即時更新，落實個資法相關規定。 9. 全球資訊網除民眾意見反映及討論區外，另提供電子參與方式2種以上，且有互動機制及實際回應，如：留言版、民意調查、Web 2.0 電子參與（如Facebook、YouTube等社群網絡）服務。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 無障礙停車位遭佔用，請加強宣導改善 2. 輪值表填寫不確實，請具體填寫。 3. 全球資訊網\便民服務\加強為民服務\其中選項進入前三項皆無相關連結，請改善。 4. 已建置為民服務窗口，惟未提供民眾填寫服務滿意度問卷調查，可善用民眾回饋問卷調查表，據以評析後續改善方向。

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
第 八 河 川 局	105 年 10 月 12 日	<ol style="list-style-type: none"> 1. 洽公環境整齊清潔，核心設施及一般設施完善。 2. 提供承辦單位及電話，且於服務場所及機關網頁公布標準處理流程，並主動告知申請人處理程序。 3. 提供走動式、客製化服務方式，簡化申辦流程，縮短案件處理時間，並減少申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類。 4. 由鹿野鄉公所認養鹿寮溪瑞隆堤防高灘地 1 公頃，透過協力促進專案服務效能。 5. 舉辦卑南溪揚塵地方說明會，與民眾意見交流，良好互動。 6. 舉辦紅石溪 2 期工程公聽會宣導活動、悠活池上-米鄉竹筏季及流綜計畫宣導、我愛河川-樂樂棒球錦標賽宣導活動等，宣導施政作為及機關業務。 7. 結合替代役男參與地方公益活動，提升機關形象。 8. 機關網頁提供相關檢索服務，網頁資訊內容及連結抽測均正確。 9. 網頁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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建議加強創新服務之規劃與作為。 2. 建議可因應民眾需求規劃增加到鄉服務場次。 3. 建議可增加每季電話禮貌測試之課室並分析測試結果，具體列出優點及建議改進事項，俾供同仁參考改進。 4. 有關服務滿意度調查，建議可針對民眾不滿意部分進行分析，檢討服務流程，俾改善服務品質。 5. 建議可加強推廣行銷活動提升民眾對於線上服務的認知與回應情形。

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
第 九 河 川 局	105 年 11 月 3 日	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務台值班服務民眾至晚上 7 點除服務台值勤人員外，另於管理課加派專人服務，受理河川公地使用申請作業。 2. 提供承辦單位及電話，且於服務場所及機關網頁公布標準處理流程，並主動告知申請人處理程序 3. 加強服務值勤人員對各課室業務熟練度，遇單一窗口服務人員請假，可直接代為受理河川管理業務，達服務無縫接軌。 4. 簡化申辦流程，縮短案件處理時間；提供走動式、客製化服務方式，並減少申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類。 5. 舉辦防汛護水志工第九大隊攝影比賽，透過作品展現防汛護水精神及傳遞地方自主防災意識。 6. 配合台灣原住民族文化推廣協會辦理「河川生態保育活動」至玉里大禹國小辦理愛護河川宣導活動。 7. 成立「經濟部水利署第九河川局流域綜合治理計畫諮詢小組」，促進民眾瞭解計畫內容，並建立民眾參與機制。 8. 網站提供相關檢索服務及多樣性電子參與方式，如：線上申辦民意調查、意見信箱等。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 請依公布之 105 年度提升服務執行計畫項目內容辦理考核。 2. 因應全球網改版，請配合將網頁資訊連結內容釐正。 3. 全球資訊網\便民服務\陳情處理流程表項下無相關資訊。 4. 請再加強充實全球資訊網\便民服務\服務項目之內容。 5. 建議加強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
第 十 河 川 局	105 年 10 月 6 日	<ol style="list-style-type: none"> 1. 總機設施完備，全局分機是否佔線一目了然，可即時協助民眾轉接至無佔線之分機。 2. 於網頁揭示申請河川公地種植流程、辦理時間及相關費用。 3. 辦公室外牆牆面為各項工程圖畫，增加施政能見度。 4. 員山子分洪設施參訪開放網路申請，至9月止共計350場，達1,800以上人次。 5. 舉辦觀音坑溪排水系統生態踏查、福德坑溪排水系統樂活水岸巡禮，邀民眾及地方政府共同參與，直接溝通，意見交流。 6. 主動於網頁公告資訊並即時更新及提供最新消息(105年度截至10月份共上稿66件，2,540人次點閱)。 7. 重視歷史傳承，整理淡水河長期水理觀測歷史報告並分批上傳網站之圖書館及出版品目錄上，供民眾閱覽及學界研究參考之用。(已完成90年至99年報告上傳) 8. 於網頁設置民眾意見反映及討論區，提供互動機制，並公布各季考核結果。 9. 於網頁便民服務\教育宣導目錄下，蒐集水利前輩記憶中的大臺北防洪口述歷史，以促進民眾對大臺北防洪了解，並針對最新之大數據，資安等議題提供教育宣導短片或新知介紹。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 全球資訊網\便民服務\考核結果項下，105年度提升服務品質計畫，無相關資料，且全球資訊網\便民服務項下與加強為民服務項下有重複計畫項目，可予釐清整合。 2. 建議可再加強創新服務之規劃與作為。 3. 辦理提升服務品質自行考核時，建議將檢核項目及實際具體作為列出，非僅以分數表示。 4. 建議河川公地使用申請流程圖表，可以較大紙張製作或放置於較明顯處。

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	105 年 10 月 21 日	<ol style="list-style-type: none"> 1. 定期辦理為民服務查考、電話禮貌測試及洽公民眾滿意度調查，據以檢討改進，提升機關服務形象。 2. 1至9月民眾對機關整體洽公環境、機關提供服務設施、電話禮貌及洽公服務人員問題回應之問卷滿意度皆達100%。 3. 於網頁公布提升服務品質執行計畫、各項定期考核結果及檢討建議，讓民眾有感政府對服務品質之重視並彰顯服務績效。 4. 安排職員及替代役服務台值勤，並訂定服務台輪值人員禮儀服務守則及電話禮貌基準供遵循，且排定主管人員實施走動式督導管理。 5. 於網頁以雙語揭示各項提供政府資訊重製(複製)及為民服務項目及收費標準表，方便民眾查詢利用。 6. 建置「申辦e窗口」專屬網頁，彙整四大類為民服務表單，提供民眾各項申辦資訊、申請書表等，並依各申請標的分類，申請人可依需求下載使用。 7. 設置「建築管理e台」線上預約申辦系統，提升便民服務效能。 8. 定期辦理下鄉收件服務，分別至四區公所設置臨時櫃檯接受民眾業務諮詢及土地使用分區 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 哺乳室宜為獨立單間，以維護使用者隱私。 2. 現有辦公廳舍為租用，惟第2季後未續租用無障礙停車位，建議請因應民眾需求隨時指派人員引導協助。

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
臺 北 水 源 特		<p>證明申請收件，提供民眾可近性服務。</p> <p>9. 積極辦理水資源保育宣導活動，例如結合社區大學、區公所辦宣導，搭配自來水園區、市立動物園設主題活動攤位、舉辦特定區內校際水生活智慧達人競賽、水源小尖兵培訓營等，積極推廣愛水、護水、惜水等永續水資源理念。</p> <p>10. 結合替代役男參與地方公益活動，提升機關形象。</p> <p>11. 梅姬颱風後出動沖溝車協助民眾清理家園，有助於建立機關敦親睦鄰形象。</p> <p>12. 持續提出創新服務，例如公私協力推動重現淡蘭風華-守護百年山徑計畫、精進濁度監測系統工程、規劃坪林國小闊瀨校區污水再生利用與多元生態教育園區計畫等；及服務規劃創新整合服務如新店溪青潭水質水量保護區綠水生態產業試辦計畫、水源區覽勝橋上下游疏濬作業，及研提手作步道結合環境教育等，不僅發現並解決業務執行過程中問題，進而積極提供民眾有品質的服務。</p> <p>13. 設置環境教育專屬網頁，且有兒童網專區，提供環境教育訊息活動資源等，提升民眾水資</p>	

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
定 區 管 理 局		<p>源保育意識。</p> <p>14.網頁提供「參觀汙水處理廠線上申請」，簡化民眾申請程序，提高為民服務品質，105年截至9月底止計有678人次到訪。</p> <p>15.以3D影片形式介紹轄區各自然及人文景觀，具可看性。</p> <p>16.網頁提供『好水源來有您』臉書粉絲頁，提升與民眾互動機制，進而提高為民服務之效益。</p> <p>17.全球資訊網透過You Tube提供為民服務特輯之影片，有助於民眾對政府施政之了解。</p>	