

附表 2

## 經濟部水利署第四河川局 103 年度提升服務品質考核結果統計表

受考核單位：第四河川局

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	考核項目成績 (1000 分)						總分	等第	考 核 年 月
			一、機 關形象 ( 170 分)	二、服 務流程 ( 280 分)	三、顧 客 關 係 ( 150 分)	四、資 訊 提供及檢 索服務 ( 100 分)	五、網路 申辦及 電子參 與 ( 100 分)	六、有價值 的創意服 務 ( 200 分) 服務名稱：			
第四 河川 局	10301	各課室	157	243	116	92	81	174	863	甲	10307

附表3

經濟部水利署第四河川局 103 年度提升服務品質考核結果統計表  
受考核單位：第四河川局各課室

優=900 分以上；甲=899-800 分；乙=799-700 分；丙=699-600 分；丁=599 分以下

編號	受考核課室	考核項目成績 (1000 分)						總分	等第	考核年月
		一、機關形象 (170 分)	二、服務流程 (280 分)	三、顧客關係 (150 分)	四、資訊提供及檢索服務 (100 分)	五、網路申辦及電子參與 (100 分)	六、有價值的創意服務 (200 分) 服務名稱：			
1	工務課	160	249	122	93	80	176	880	甲	10307
2	管理課	161	251	129	94	89	168	892	甲	10307
3	規劃課	165	244	115	95	78	177	874	甲	10307
4	資產課	148	240	122	93	80	170	853	甲	10307
5	主計室	152	241	110	94	79	174	850	甲	10307
6	人事室	153	235	116	85	80	179	848	甲	10307
7	政風室	159	241	104	87	80	174	845	甲	10307
8	秘書室	154	240	113	93	81	177	858	甲	10307

附表 4

**經濟部水利署第四河川局 103 年度上半年提升服務品質  
考核優缺點紀錄摘要表**

編號	受考核機關 (單位)名稱	優點	建議改進事項
1	工務課	1. 召開工程施工說明會,以利當地民眾了解,工程對在地安全及保護措施。 2. 設置「工程行政管理系統」,可方便查詢目前案件處理程度。	
2	管理課	1. 業已建置完成「河川區域使用申請」管理系統,充分展現服務專業性及提高民眾申辦使用河川公地效率與品質。 2. 針對種植使用案件,展開下鄉服務,提供偏遠地區民眾即時、便利之相關業務申請,以提升本局便民服務。 3. 建置「河川監控管理整合資訊化」、「河川砂石供需資料管理」、「河川監控管理整合平台」等系統平台,提供民眾申請作業及內部流程統一平台,並依據民眾、廠商與機關針對河川相關業務之需求,劃分「申請許可」、「土石疏濬」及「河川監控」等三大領域,提供線上服務,以供民眾查詢各項業務、河川利用資訊及線上檢舉違規案件。	
3	規劃課	1. 業已完成防汛護水志工通報機制標準作業流程,以及通報平台之建置,透過志工巡視回報轄區各災害潛勢地區之現況,具體判斷並排除該地區異常情形,充分展現服務專業性及保障民眾生活安全與品質。	

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. 優先針對水情不佳地區之大城、廬山、和社等地區辦理地方說明會，會中邀集各相關單位以及村里長，已說明當地現況以及未來施政方向。</li> <li>3. 以數位化資料庫型態儲存及管理資料，改變傳統以書面資料及檔案個別儲存資料之方式，提升資料之安全性。並提供本局各課室相關資訊，方便民眾申報案件時處理使用。</li> <li>4. 透過水利署建置之水情行動 APP，提供即時水情資訊，刊登告知民眾水情現況。</li> <li>5. 創建行動裝置防汛通報群組(如 LINE 群組)定期宣導最新防汛資訊，並即時回復民眾所提任何有關施政成果之相關問題。</li> </ol>	
4	資產課	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 專業性服務：提供民眾不便前來本局辦公務之到府服務(含協議價鈞契約書之簽訂或帶民眾至地政機關辦理相關文件之申請)。</li> <li>2. 召開工程用地說明會以利民眾了解用地被如何運用及買賣價格如何訂定。</li> </ol>	
5	主計室	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 編製內部控制相關電子報及宣導績效審計與政府效能提升關聯性。</li> <li>2. 主計室關於各項工程之估驗請款及各項費用之繳納、申退於業務單位審查核可為前提儘速配合辦理。</li> </ol>	
6	人事室	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 辦理員工教育訓練，提升員工專業知識，以便於辦理各項工程及面對民眾陳情時，以專業角度提供專業性見解及建議，全方位提升服務品質，回應民眾需求及社會期待。</li> <li>2. 推動替代役男辦理社區服務-協助衛生所萬人健檢活動、協助國小課後輔導、赴安養中心關懷慰問及協助聖智啟智中心社區適應活動，以實際行動關懷社區，推動友善性服務。</li> </ol>	
7	政風室	配合運用各式管道宣導廉政施政作為之經費控管及運用。	
8	秘書室	1. 成立電話禮貌測試小組（成員計 9 人），經	

	<p>統計 103 年上半年度針對各課室進行電話禮貌測試達 12 次。</p> <p>2. 103 年 1-6 月份輿情收集計 42 件, 透過即時性的處理流程交由主政課室即時回應。</p> <p>3. 本局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。</p>	
--	--	--