

附表 1

經濟部水利署第四河川局 106 年度提升服務效能自行考核項目及評分表

編號： 機關名稱：經濟部水利署第四河川局

總分（滿分 1000 分）：932 考核人員：為民服務作業及考核小組 考核日期：106 年 12 月

基礎服務構面(200 分)			
評核項目	評核指標	次評核指標	實際檢核項目
服務一致及正確性(50 分) *小計：45	訂定申辦業務標準作業流程(15 分) *得分：15	申辦業務標準作業流程訂定情形	將服務案件標準處理流程公布於機關網頁並於服務場所提供使用手冊。並於辦公室門廳清楚標示河川公地申請流程、規費、書件等資訊看板。
	服務及時性(15 分) *得分：13	申辦案件於處理期限內完成	本局於臨櫃受理民眾辦理河川公地申請後，隨即分派予各承辦人員現地勘查，勘查合格後，開單予申請民眾繳納河川公地使用費，即核發許可證。如遇天然災害，本轄區域河川公地申請人遭受農作物損失等，本局亦配合盡速辦理勘查作業，以利受損災民於期限內至各鄉鎮公所申報農損等作業，以維護民眾權利。
	服務人員專業度(20 分) *得分：17	提升專業服務能力	為配合即將推動之前瞻基礎建設-水環境建設，將工程生態檢核機制全面融入水岸治理工程，以期水利工程相關人員得以透過觀念解說及實例研討方式掌握重點及操作方式，特邀請觀察家生態顧問有限公司總經理黃于坡講座「工程生態檢核機制實務及應用」。
		回應問題正確率	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。
服務友善性(150 分) *小計：138	服務設施合宜程度(20 分) *得分：18	服務設施合宜程度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供適切洽公環境，備有核心設施(含愛心服務鈴、哺乳室、無障礙設施等)及一般設施(含會客室、洽公座椅、飲水機、盥洗室、停車位、AED 等)供民眾使用，並提供各項宣導資料。入口設有殘障坡道設施及各樓層亦有扶手設施，課室標示及動線明確。 2. 定期檢視並維護服務場所內外環境，提供舒適、明亮、整潔之洽公場所。設置服務台及雙語標示，並由服務人員提供諮詢及引導服務。 3. 辦公大廳備有防汛電視增進防災應變相關工作之

		<p>新知宣導，並配合他機關播放宣導影片(如長照 2.0 等)。</p> <p>4.於辦公大樓設置 LED 字幕跑馬燈，即時提供相關訊息予洽公民眾知悉。</p>
<p>服務行為的友善性(20分) *得分：18</p>	<p>電話禮貌測試績效</p>	<p>成立電話禮貌測試小組（成員計 9 人），經統計 106 年下半年度針對各課室進行電話禮貌測試達 12 次。優點為電話鈴響接話迅速、接話時能清晰報明接話者單位或姓名，態度親切，回答所詢詳細耐心，電話禮貌良好。測試結果優良。</p>
<p>網站使用便利性(50分) *得分：46</p>	<p>資訊檢索服務妥適性及友善程度</p>	<p>1.本局網站以使用者為導向設計，版面配置方便瀏覽、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>2.本局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。 (2)配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。 (3)網站提供主題、施政與服務等 3 種分類檢索方式，亦提供網站介紹及好友連結，使到訪的網站使用者可以瞭解其他使用者所關心的網站資訊。且航照圖實施集中管理，提供業務相關承辦人員經由網路管理圖資資訊，實現高性能、集中化和安全性目標。另民眾查詢防汛相關資料，均能予以詳細解答並提供資料，且亦可透過「連絡我們」以回覆或至現場勘查以憑辦理。河川區域圖籍等資料，均能予民眾以詳細解答並提供資料，且接獲民眾陳情案件，均立即答覆或至現場勘查以憑辦理。</p> <p>3. 本局網頁每月召開會議，並請各課室窗口定期更新網頁相關消息，相關附件提供連結。</p>
	<p>資訊內容更新及正確程度</p>	<p>經本局資訊人員抽測網站資訊內容及連結抽測正確件數達 13 件以上。</p>

服務資訊透明度(60分) *得分：56	資訊公開程度	<ol style="list-style-type: none"> 1.於網站提供河川公地相關資訊(線上申請及申請案件進度查詢)供民眾查詢運用，及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。亦於辦公大廳臨櫃設置申辦業務標準作業流程圖、應備表件及書表範例供民眾參考。 2.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。 3.建立本局防汛護水志工網站專頁，內容含括：活動辦理情形、組織職掌及聯絡方式、志工法規以及成果表揚等項目。 4.於上述網頁主動公開資訊，公開服務措施、機關文宣品（如使用手冊）及出版品、好友連結、機關活動等訊息外，並提供便民服務專區，包括電子公布欄、常見問答、逕流測預報資料查詢、檔案下載、意見聯繫、交流園地等項目。 5.設置「工程行政管理系統」,可方便查詢目前案件處理程度。 	
	資料開放程度	<ol style="list-style-type: none"> 1.建立「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、施政計畫、業務統計、研究報告、預算書、決算書、請願處理及訴願決定、支付或接受之補助款、個資檔案資訊廣告資料彙整表等項目。 2.於機關網頁主動公開資訊，公開服務措施、機關文宣品（如宣導手冊）及出版品、常見問答集（FAQ）、機關活動等訊息外，並提供便民服務專區，招標資訊、常見問答、加強民服務、檔案下載、民意調查、意見信箱等項目。 	
	查詢案件管道	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於網站提供河川公地線上申請及申請案件進度查詢供民眾運用。 2. 無論民眾以電洽或現場詢問，種植組均竭誠答覆及提供相關資訊。 3. 設置「工程行政管理系統」，可方便查詢目前案件處理程度。 	
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

服務便捷性(100分) *小計：87	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	由於農民種植農作物需要設置之簡易農具暫置設施，特召開「濁水溪水系河川區域申請農具暫置設施審查作業原則」之辦理事宜地方說明會，亦委託當地公所代為受理民眾申請案，有需求民眾，可就近利用此便民措施。
	建置窗口整合服務(10分) *得分：8	全功能窗口設置情形	1.規劃並選派適當人員擔任第一線服務工作，以主動協助引導民眾，提供諮詢服務，每日輪值2人次，每週10人次之輪值頻率。並規劃警勤室、服務台輪值及延伸為民服務據點等措施。 2.設置河川公地全功能窗口櫃台，提供諮詢服務，即時處理並回應民眾申請案件等情形，簡化申辦流程，藉以縮短案件處理時程。
	減除申辦案件需檢附之書表謄本(20分) *得分：17	申辦案件免書證免謄本情形	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，至本局辦理者免費提供影印服務。使民眾免去申請謄本相關成本。許可期間亦從3年延長為5年，減少民眾舟車勞頓之本。
	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	1.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。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.配合水利署開發河川便利通，河川公地申請已有提供線上申請。 3.設首長信箱及陳情管道供民眾線上提出建言管道。
		線上服務推廣績效	本局於每月辦理下鄉服務，受理申請許可服務，於民眾前來辦理時，並宣導相關規定及線上申辦相關程序，除提昇機關形象外，亦可收預防違規之效。
	電子表單簡化績效	配合水利署開發河川便利通，河川公地申請已有提供線上申請，供民眾下載運用。	

服務可近性(100分) *小計：94	提供客製化服務情形(50分) *得分：47	1. 鑒於申請河川公地種植多為老年人，特設置專櫃備有眼鏡並提供申請書及填寫範例，委由替代役男服務目不識丁之地方耆老，代為填寫申請書。106年7月至12月底總計代填寫申請案件 達約210件。 2. 河川公地申請案件於收件後均依規定發繳費聯單或會勘通知等，如申請人逾期繳費，將會再打電話通知確認是否有要申請。 3. 臨櫃申辦河川公地種植，圖籍資料連線於電腦螢幕供民眾閱覽，方便民眾指認及瞭解河川地籍圖資正確性，避免爾後發生爭議。
	提供主動服務情形(50分) *得分：47	1. 本局於每月提供不定期至二崙、荊桐、竹塘及二水等鄉鎮，進期特於名間鄉辦理下鄉服務，受理申請許可服務，並委託公所利用公所版河川管理系統代收件申請代理開徵行政規費，避免公文往返耗時，大為提高行政效率。並於民眾前來辦理時，宣導相關規定，除提昇機關形象外，亦可收預防違規之效。 2. 目前本局委由每年行政協助分配之公所代收件申請，計彰化、南投及雲林等3縣市，共9個鄉鎮公所提供代件申請服務。
服務成長及優化(100分) *小計：90	突破成長(50分) *得分：45	為增進國土有效利用，並減少河川區域內揚塵、違規使用與污染等，積極推動河川公地種植申請、流程簡化業務及相關便民服務。
	優質服務(50分) *得分：45	分別於106年10月31日辦理「濁水溪西螺大橋南岸淨堤活動」及106年11月7日辦理「溪州鄉水尾堤防淨堤活動」，藉民眾與學童實際參與、推廣愛護河川環境觀念，喚起環境保護的意識。另於廢棄物熱點區域張貼禁止丟垃圾錄影取締中公告，必要時先行設置縮時攝影機或行動式監控站。因濁水溪越堤道路及河川出入口為河川區域必要進出路線，對於已無使用需求之越堤道路予以封閉，並向水利署爭取增加遠端監控站，及提高檢舉獎金及設置取締獎勵金。並於鄰近地方社區的綠美化堤防段，亦協調地方社區協會辦理認養，有效利用在地居民的力量幫忙勸阻濫倒廢棄物行為。
服務量能構面(200分)		
評核項目	評核指標	評分參考標準
內部作業簡化	提升同仁行政效率(100分) *得分：95	1. 為使民眾了解申請流程，寄發防汛通報案件標準處理流程手冊，並於防汛護水志工網站建置防汛通報範本，供民眾參閱使用。另定期檢討改善行政流程，擬縮短每個申請案件之處理時間。 2. 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

		<p>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。</p> <p>3.推動自動化應變系統，以單一畫面地理資訊圖台搭配表列方式展示(現況警戒、災情資訊、未來預測警戒及防救災資源等)，以利防汛各人員一目瞭然。</p>
服務精進機制	<p>深化服務量能(100分) *得分：94</p>	<p>1.106年3月設置專屬開標室，包含現場領標、投標收件、退還押標金，以及採購案件開標、比價、議價及決標等相關採購作業程序均採全程錄影及錄音，且各採購案開標過程紀錄均以光碟方式併卷存放於該局檔案室備查，可提供日後爭議時，調閱資料使用，讓過程更為透明公開，並可防範廠商圍標等弊端情事發生。</p> <p>2.檢討更新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。</p>
服務評價構面(200分)		
評核項目	評核指標	評分參考標準
提高服務滿意度	<p>辦理服務滿意度調查(50分) *得分：48</p> <p>運用其他機制瞭解民眾對服務的評價(50分) *得分：48</p>	<p>1.辦理106年第四河川局電子信箱滿意度調查表線上民意調查。</p> <p>2.辦理河川地申辦案件滿意度調查，並針對滿意度調查趨勢進行評分與分析，提出改善服務措施且確實執行。</p> <p>為落實為民服務工作，本局業依「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」，針對來函陳情之民眾辦理陳情案件處理情形調查，以郵寄問卷方式調查其滿意度，透過有效樣本之統計、分析瞭解民需、民膜，進而提昇為民服務效能，並提供案件承辦單位及電話等訊息。</p>
積極回應民眾意見	<p>有效及時處理民眾意見、抱怨及陳情(100分) *得分：97</p>	<p>1.為加強民眾電子信件來信處理品質及回信時效之管制，本課業修訂「防汛護水志工通報作業手冊」，系統化處理相關作業；另為強化為民服務業已於各相關教育訓練以及活動中，開放民眾詢問疑難以及進行現場回饋，並已訂定民眾通報反應(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。指派專人列管追蹤民眾興革建議及陳情案件辦理情形33件。</p> <p>2.106年7-12月份輿情收集51件，透過即時性的處理流程交由主</p>

	<p>政</p> <p>課室即時回應。</p> <p>3.設置免付費專線服務電話，並訂定電子信箱處理作業民意信箱（含電子信箱），方便民眾提供建言，並建置回覆管道，以改進服務</p> <p>務缺失。</p> <p>4.民眾興革建議、通報及陳情案皆可填報相對應之通報單，若未能填寫，機關亦能透過其口述方式協助填報，即時通知相關課室處理。</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

開放創新構面(100分)

評核項目	評分參考標準
<p>開放參與</p> <p>(50分)</p> <p>*得分：48</p>	<p>1. 本局訂於106年11月1日(星期三)上午10:30分辦理「南清水溝溪清秀堤段河川環境改善工程」-「抵石子工法觀摩」。</p> <p>2. 分別於106年10月31日辦理「濁水溪西螺大橋南岸淨堤活動」及106年11月7日辦理「溪州鄉水尾堤防淨堤活動」，藉民眾與學童實際參與、推廣愛護河川環境觀念，喚起環境保護的意識。並於鄰近地方社區的綠美化堤防段，亦協調地方社區協會辦理認養，有效利用在地居民的力量幫忙勸阻濫倒廢棄物行為。</p> <p>3. 本局至位於竹山鎮的延平國小，宣導防洪與生態環境的觀念。將木屐寮規畫成一個滯洪區，讓溢流的洪水有可以緩衝的地方，讓人民免於災害恐慌，園區入口處的愛情木屐，先人留下足跡的大腳丫、生態復育的台灣島、老樹園區、瞭望台、竹製渡橋、清幽步道，讓生硬的工法中也蘊藏著生命的感動。</p>
<p>創新服務</p> <p>(50分)</p> <p>*得分：48</p>	<p>1. 本局將持續深化公部門與NGO團體共學的深度與廣度，依照彼此均有興趣探索的主題如水利、水資源工程規劃概論或河川生態環境等辦理講座。並嘗試以「現地走讀」方式增進彼此的交流與對河川環境的關懷，以互補雙方知能，拉近公部門與NGO團體認知差異，及建立值得民眾信賴之公眾參與平台與機制。</p> <p>2. 協助推動成立水患自主防災社區，於彰化縣已成立17個自主防災社區，透過前述災害防救法則「自救：互救：公救」=「7：2：1」，以落實民眾自主避災、離災，降低國家社會成本支出及人民生命財產損失。</p> <p>3. 臨櫃申辦河川公地種植，圖籍資料連線於電腦螢幕供民眾閱覽，方便民眾指認及瞭解河川地籍圖資正確性，避免爾後發生爭議。</p>