

附表 1

**經濟部水利署第十河川局 107 年度提升服務效能
自行考核項目及評分表**

機關名稱：經濟部水利署第十河川局

總分（滿分 1000 分）：875 考核人員：為民服務作業及考核小組 考核日期：

107.6.29.

基礎服務構面(200分)169			
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：39	訂定申辦業務標準作業流程(15分) *得分：12	申辦業務標準作業流程訂定情形	1、依據「經濟部水利署檔案及政府資訊開放應用須知」、「經濟部水利署辦理疏濬清淤工程一般性補助款執行作業要點」、「經濟部水利署補助橋梁、涵洞改建工程執行作業注意事項」等行政規則執行。 2、鑒於各地政機關對於民眾申請浮覆地復權程序不一及對土地法第 12 條之恢復原狀認知有所差異，本局特邀集相關單位，訂定河川浮覆地復權申請作業流程，以提升案件處理效率及作為相關案件之分工原則及處理標準。 3、將服務案件標準處理流程公布於本機關網頁並於服務場所提供使用手冊。並於服務台前廳清楚標示河川公地申請流程、規費、書件等資訊看板、及各課室指示標誌。
	服務及時性(15分) *得分：11	申辦案件於處理期限內完成	1、本局為完成河道治理工程辦理用地徵收，作業階段即邀集相關課室承辦人員現地會勘，以釐清用地範圍，維護民眾權利。 2、民眾申請浮覆地案件，本局已訂定相關申請程序請民眾依循，並依申請位址立即邀集相關單位協助確認土地範圍及案件發生之時間點，以維民眾權益。

服務人員專業度(20分) *得分：16	提升專業服務能力	1、鑑於工程用地取得方式多元(包括協議價購、徵收、容積移轉、贈與、土地交換)及因應法規之最新規定，本局除定期派員參加內政部及水利署舉辦之相關教育訓練及講習，並透過雲端資料庫分享受訓成果，俾業務同仁都能與時俱進，並不定期召開課務會議分享案例，以累積案例及達到承經驗分享之目的： (1)107年1月26日「土地徵收研習班」教育訓練 (2)107年3月12日「用地取得法規宣導研習會」教育訓練。 (3)107年5月15日「土地徵收研習班」教育訓練 (4)107年6月28日「土地容積移轉研習班」教育訓練。	
		回應問題正確率	設置各課室單一窗口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，可以於第一時間由承辦人員回應，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：130	服務設施合宜程度(20分) *得分：16	服務設施合宜程度	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、殘障停車位等)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，課室標示及動線指引明確。 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、辦公大廳服務台，由專人洽詢服務，並置有飲水機、輪椅、拐杖、血壓機及多功能體重機、老花眼鏡等物品供民眾使用，以為民服務為首善。 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。
服務行為的友善性(20分) *得分：16	電話禮貌測試績效	成立電話禮貌測試小組(成員計8人各課室指派1人)，經統計107年上半年度針對各課室進行電話禮貌測試達10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。測試結果大致符合需求，並於事後電知承辦人加以改善。	

<p>網站使用便利性(50分) *得分：44</p>	<p>資訊檢索服務妥適性及友善程度</p>	<p>1、本局網站以方便使用者為設計導向設計，版面配置方便瀏覽、查詢資料及使用本局網站服務，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：</p> <p>(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。</p> <p>(2)配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。</p> <p>(3)網站提供主題、施政與服務等分類檢索方式，亦提供網站介紹及連結，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。另民眾查詢防汛相關資訊，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，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、本局網頁界面更新改善事宜，採不定期召開會議檢討，以符合實際需求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>4、網站檔案以開放式檔案格式(ODF)供民眾下載，適用各種作業系統及有利於長久保存。</p> <p>5、網站可於行動裝置展示，供民眾查詢及點閱，以利大眾便捷使用。</p>
	<p>資訊內容更新及正確程度</p>	<p>本局網站資訊內容及連結抽測，經資訊人員隨機抽測，件數 40 件，皆將附件連結完成，內文所述附件為正確檔案，正確度 100%。</p>

服務資訊透明度(60分) *得分：54	資訊公開程度	<p>1、於網站提供最新消息及公告事項，讓民眾即時了解本局業務辦理情形。</p> <p>2、河川水情專區，提供河川即時水位、防汛訊息、水位及雨量分布相關資訊。</p> <p>3、志工專區、廉政園地、影音專區提供防汛志工、廉政反貪及業務相關影音資訊。</p> <p>4、整合活動公告、活動剪影、活動報名及活動成果為單一窗口，展示提供本局舉辦各項活動訊息及活動相關照片及成果資料。</p> <p>5、藉由本局全球資訊網，將執行中疏濬資訊公開，民眾可藉由疏濬資訊透明專區即時查詢疏濬案之位置、期程、疏濬量、疏濬方式及廠商等資訊。</p> <p>6、除上述網頁外，並提供便民服務專區，包括員山子分洪管理中心參訪預約、活動報名、加強為民服務、為民服務項目、教育宣導、意見信箱、線上申辦、民意調查、水文資料查詢、民眾陳情處理流程、常見問題、招標資訊、下載專區、圖書及出版品等項目。</p>
	資料開放程度	<p>1、建立「政府資訊公開」專區，內容包括：國家賠償案件統計、公聽會、協議價購會議、土地徵收計畫書圖、法規及行政規則、施政計畫、研究報告、業務統計、預算書、決算書、請願處理及訴願決定、近年研究成果、支付或接受之補助款、個資檔案資訊、廣告資料彙整表、雙語詞彙等項目。</p> <p>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。</p>
	查詢案件管道	<p>1、民眾以電洽方式或至現場詢問有關本局業務時，如工務施作用進度或地徵收案相關問題，服務人員即轉知相關課室處理並提供相關資訊。</p> <p>2、設置「工程行政管理系統」，可方便查詢目前案件處理程度。</p>

服務遞送構面(300分)260

評核項目	評核指標	次評核指標	實際檢核項目
------	------	-------	--------

服務便捷性 (100分) *小計：79	檢討既有服務措施(10分) *得分：6	既有服務措施檢討精進情形	1、有關「中央管河川公地使用申請許可」相關程序部分，本局已針對一般民眾及公司行號提供便捷申請管道，並委由基隆市政府、新北市政府及桃園市政府受理民眾申請，例如新北市政府網路E櫃台可及時下載表格並受理相關需求；另本局公開網頁亦提供「中央管區域排水設施內區排公地使用申請許可」之相關表格下載，且有專人受理相關需求提供民眾及時便捷之服務。 2、線上申辦、查詢達到便利性及公開性。
	建置窗口整合服務(10分) *得分：6	全功能窗口設置情形	1、上班日，本局於行政大樓、新大樓皆設置服務台並有值日人員及志工為第一線服務工作，以主動協助引導民眾，提供諮詢服務，採同仁輪值制，每位同仁皆有參與，藉以培訓以達為民服務為指標。 2、設置各課室單一窗口服務，以俾利及時提供諮詢服務，即時處理並回應民眾申請案件等情形，簡化流程，藉以縮短案件處理時程。 3、指派專人(線)採取走動式及全方位服務。
	減除申辦案件需檢附之書表謄本(20分) *得分：15	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，可至本局辦理者免費提供影印服務。惟本局目前尚未有實務業務。
	提供線上申辦或跨平臺服務情形(60分) *得分：52	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、查詢及行動戴具閱覽。 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	本局於服務台前張貼公告及流程表，於民眾前來辦理時，並宣導相關規定及線上申辦相關程序，除昇機關形象外，亦以達簡化申報之時效。
電子表單簡化績效	電子表單簡化績效	因應e化便利通，各課室申請案件採有電子表單，提供申請者線上下載運用。	

<p>服務可近性 (100分) *小計：90</p>	<p>提供客製化服務情形(50分) *得分：45</p>	<p>1、本局服務台前擺有老花眼鏡提供洽公民眾使用，設有電動式血壓機可隨時檢測身體狀況。 2、設有專用哺乳室，由專人管理，有門禁控管，非需求者禁止進入，內部溫馨的佈置，哺乳者可安心使用，提供舒適的良善環境。 3、設有二處專區閱覽室，置有報章雜誌、飲水機提供洽公或開標之民眾之用。</p>
	<p>提供主動服務情形(50分) *得分：45</p>	<p>1、本局於員山子管理中心，於非汛期時，可受理申請民間團體參訪服務，並由專人深入講解，截至6月底已辦理23場參與民眾近1,000人，該項服務行之多年，口碑相傳，深獲好評。具有教化宣導功能，並可提升機關形象。 2、本局於辦理工程規劃及施作前，業務課主動辦理地方說明會，多次與當地地方里民溝通，以俾利公務推動，以維護民眾身家安全。如烏來攬勝橋清淤工程、基隆大武崙溪整治等。 3、本局為辦理水利工程用地徵收作業，業務課配合法規舉辦公聽會聽取民眾意見，並於會後主動電洽地主或登門拜訪，降低與民眾隔閡，了解民意，以利徵收作業推動順遂。</p>
<p>服務成長及優化(100分) *小計：91</p>	<p>突破成長(50分) *得分：46</p>	<p>1、本局轄管流綜治理宣導，於今年辦理多場活動，廣邀轄區內之NGO與NPO組織及民眾共同參與，採多元化呈現，如走讀、工作坊現場討論互動及凝聚共識，提高民眾參與及公私協力運作，互補雙方知能，拉近政府與NGO團體及當地民眾認知差異。時有新聞露出，將治理成果隨時呈現，使民眾對於轄內工程施作不再有陌生、生疏感，而是息息相關。 2、本局為利後續水利工程能如期開工，今年度積極辦理土地徵收案件，共計召開12場公聽會，彙整民眾意見，逐一回覆，並以爭取民眾最大權益為原則，致目前徵收案件皆已順利推動中。</p>

<p>優質服務(50分) *得分：45</p>		<p>1、本局各轄管工程施作時設有縮時攝影等設硬體協助及編制人員例行巡視外，另十河局成立防汛護水志工成員計138名，範圍擴及新北市、台北市、及基隆等轄區，對於河川管理維護與違法行為通報、河川生態、河防安全等項目立即通報反應，達到政府機關與民眾相互合作齊心守護家園。</p> <p>2、本局辦有河川疏濬作業暨廉政透明說明會，使民眾瞭解目前疏濬及標售情形及廉政透明制度，如現辦的新店溪中安橋至安坑橋段、新店溪屈尺段、南勢溪上龜山橋河段、南勢溪覽勝橋河段、三峽河柑城橋至高速公路橋段等土石疏濬及標售案，對於新店溪、南勢溪及三峽河河床安全改善有明顯的幫助，並可提升居民住的安全。</p> <p>3、辦理2次「台北海岸防護整合規劃」第二階段民眾說明會讓民眾了解海岸管理法的精神及後續政府可能的作為，增進彼此的交流與對海岸環境的關懷，以互補雙方知能，拉近公部門與民眾認知差異。</p>
-----------------------------	--	--

服務量能構面(200分)183

評核項目	評核指標	實際檢核項目
<p>內部作業簡化(100分) *小計：92</p>	<p>提升同仁行政效率(100分) *得分：92</p>	<p>1、為使轄區內民眾了解申請流程，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。</p> <p>2、檔案室及圖書館的資料保存方式，以漸近式採用數位化資料庫型態儲存及管理資料辦理，逐漸取代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。</p> <p>3、水情中心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> <p>4、為利統計本局電腦硬體設備備品數量，製作制式表單供各課室申請取用，以利後續彙整及評估需求量。</p>
<p>服務精進機制(100分) *小計：91</p>	<p>深化服務量能(100分) *得分：91</p>	<p>1、本局設置專屬開標室，為讓過程更為透明公開，並可防範廠商圍標等弊端情事發生，秘書室已完成採購設備安裝，含有現場領標、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。</p> <p>2、防汛護水志工通報機制設有標準作業流程，以及通報平台之建</p>

		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。 3、辦理教育訓練增加業務熟稔度，有效提升服務量能。
--	--	---

服務評價構面(200分)178

評核項目	評核指標	實際檢核項目
提高服務滿意度(100分) *小計：87	辦理服務滿意度調查(50分) *得分：44	1、本局首信箱及陳情案，辦理完成後有滿意度調查表線上民意調查。 2、民眾至局洽公後，發給滿意度調查表，並針對滿意度調查趨勢進行評分與分析，提出改善建議措施且確實執行。
	運用其他機制瞭解民眾對服務的評價(50分) *得分：43	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。
積極回應民眾意見(100分) *小計：91	有效及時處理民眾意見、抱怨及陳情(100分) *得分：91	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。 2、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，以改進服務缺失。 3、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。

開放創新構面(100分)85

評核項目	實際檢核項目
開放參與(50分) *得分：42	1、本局將工程施作工法及施作環境景觀美化類工項時，均有廣邀當地民眾、里長、區公所等討論施作形式，使成果更能符合地方需求：如烏來老街護岸加高工程之牆面抵石子美化，除了開工前均有召開說明會說明外，還另邀當地代表、區公所、各理事長、里長及民眾討論美化樣式，最後依當地需求以原住民圖騰配合山水意象景色施作，成果均受地方肯定。 2、為使民眾得與參與施政討論，不定期邀請民眾及NGO社團辦理說明會及工作坊，了解民眾需求，反應至工程面設計。 3、辦理107年河川環境管理計畫說明會，讓民眾了解河川區域內

	使用分區劃定情形，預計辦理 12 場，充分與民眾意見交流。
創新服務 (50 分) * 得分：43	<p>1、利用二重疏洪道水位站站體彩繪歷年洪水痕跡，讓民眾了解疏洪道為行水區，颱洪時期應注意遠離，深化防災教育。</p> <p>2、防汛志工於 107 年 3 月 15 日首度參與台北市政府 107 年度水災防汛演習「災情查(蒐)報與通報」項目之演練，因應水災可能引發之災害，以測試各防救災單位整備、應變及復原處理能力並結合中央、外縣市、國軍、國際救援能量及整合運用民間相關資源與強化社區防災，提升民眾自我防護能力達到自助進而互助，於災害發生時能有條不紊，採取正確快速之必要災害防救措施，並落實全災害管理模式，使災損及人命傷亡降至最低，並與轄區各地方政府防汛應變值勤人員就相關防汛業務之合作及經驗交流。</p> <p>3、持續配合政府新南向政策之技術交流，107 年 6 月 19 日配合水利署接待泰國越南專家來臺進行國際交流，研擬與我國水利單位與產學機構交流或合作內容，協助向兩國六位專家對於本局淡水河整治斐然成效表達肯定，並對臺灣在河川整治、都市防災及洪水預報系統等方法獲得諸多寶貴經驗。</p>

附表 2

經濟部水利署第十河川局 107 年度提升服務效能考核結果統計表

受考核單位：經濟部水利署第十河川局

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	考核項目及成績 (1000 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			
本局	1	本局	169	260	183	178	85	875	甲	107.6

**經濟部水利署第十河川局 107 年度提升服務效能
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	規劃課	<p>1、利用二重疏洪道水位站站體彩繪歷年洪水痕跡，讓民眾了解疏洪道為行水區，颱洪時期應注意遠離，深化防災教育。</p> <p>2、防汛志工於 107 年 3 月 15 日首度參與台北市政府 107 年度水災防汛演習「災情查(蒐)報與通報」項目之演練，因應水災可能引發之災害，以測試各防救災單位整備、應變及復原處理能力，並結合中央、外縣市、國軍、國際救援能量及整合運用民間相關資源與強化社區防災，提升民眾自我防護能力達到自助進而互助，於災害發生時能有條不紊，採取正確快速之必要災害防救措施，並落實全災害管理模式，使災損及人命傷亡降至最低，並與轄區各地方政府防汛應變值勤人員就相關防汛業務之合作及經驗交流。</p> <p>3、辦理 2 次「台北海岸防護整合規劃」第二階段民眾說明會讓民眾了解海岸管理法的精神及後續政府可能的作為，增進彼此的交流與對海岸環境的關懷，以互補雙方知能，拉近公部門與民眾認知差異。</p> <p>4、持續配合政府新南向政策之技術交流，107 年 6 月 19 日配合水利署接待泰國越南專家來臺進行國際交流，研擬與我國水利單位與產學機構交流或合作內容，協助向兩國六位專家對於本局淡水河整治斐然成效表達肯定，並對臺灣在河川整治、都市防災及洪水預報系統等方法獲得諸多寶貴經驗。</p>	

2	工務課	<p>1、辦理「職業安全衛生基本素養」教育訓練課程，藉以提升專業服務能力。</p> <p>2、辦理「106年二重疏洪道入口左岸堤段河川環境改善工程」實地工程觀摩及教育訓練，透過專業交流以助提升專業服務能力。</p> <p>3、派員參加「瀝青混凝土施工與監造實務」、「蛇籠、箱型石籠施工實務教育訓練」、「水環境工作坊」、「中央管防洪計畫治理推動績效評估及新興計畫推動策略研擬」等專業訓練課程之提升及管理能力。</p> <p>4、辦理「汛期工地防災減災宣導全民督工宣導及施工前說明會」及「職業安全告知說明會」等，提升廠商品管、職安衛服務品質。</p>	
3	管理課	<p>1、本局於員山子管理中心，於非汛期時，可受理申請民間團體參訪服務，並由專人深入講解，截至6月底已辦理23場參與民眾近1000人，該項服務行之多年，口碑相傳，深獲好評。具有教化宣導功能，並可提升機關形象。</p> <p>2、建立便民申請河川公地的服務流程。</p> <p>3、「中央管河川公地使用申請許可」相關程序部分，本局已針對一般民眾及公司行號提供便捷申請管道，並委由基隆市政府、新北市政府及桃園市政府受理民眾申請，例如新北市政府網路E櫃台可及時下載表格並受理相關需求；另本局公開網頁亦提供「中央管區域排水設施內區排公地使用申請許可」之相關表格下載，且有專人受理相關需求提供民眾及時便捷之服務。</p> <p>4、藉由本局全球資訊網，將執行中疏濬資訊公開，民眾可藉由疏濬資訊透明專區即時查詢疏濬案之位置、期程、疏濬量、疏濬方式及廠商等資訊。</p> <p>5、辦理107年河川環境管理計畫說明會，讓民眾了解河川區域內使用分區劃定情形，預計辦理12場。</p>	
	資產課	<p>1、鑒於各地政機關對於民眾申請浮覆地復權程</p>	

4		<p>序不一及對土地法第 12 條之恢復原狀認知有所差異，本局特邀集相關單位，訂定河川浮覆地復權申請作業流程，以提升案件處理效率及作為相關案件之分工原則及處理標準。</p> <p>2、鑑於工程用地取得方式多元(包括協議價購、徵收、容積移轉、贈與、土地交換)及因應法規之最新規定，本局除定期派員參加內政部及水利署舉辦之相關教育訓練及講習，並透過雲端資料庫分享受訓成果，俾業務同仁都能與時俱進，並不定期召開課務會議分享案例，以累積案例及達到承經驗分享之目的。</p> <p>3、本局為辦理水利工程用地徵收作業，以利後續水利工程能如期開工，今年度積極辦理土地徵收案件，共計召開 12 場公聽會，並於會後主動電洽地主或登門拜訪，降低與民眾隔閡，了解民意，以利徵收作業推動順遂。</p> <p>4、民眾申請浮覆地案件，本局已訂定相關申請程序請民眾依循，並依申請位址立即邀集相關單位，協助確認土地範圍及案件發生時間點，以維民眾權益。</p> <p>5、網站檔案以開放式檔案格式(ODF)供民眾下載，適用各種作業系統及有利於長久保存。</p> <p>6、本局網站資訊內容及連結抽測，經資訊人員隨機抽測，件數 40 件，皆將附件連結完成，及內文所述附件為正確檔案，正確度 100%。</p> <p>7、網站整合活動公告、活動剪影、活動報名及活動成果為單一窗口，展示提供本局舉辦各項活動訊息及活動相關照片及成果資料。</p> <p>8、網站可於行動裝置展示，供民眾查詢及點閱，以利大眾便捷使用。</p> <p>9、為利統計本局電腦硬體設備備品數量，製作制式表單供各課室申請取用，以利後續彙整及評估需求量。</p> <p>10、本局網頁界面更新改善事宜，採不定期召開會議檢討，以符合實際需求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>	
---	--	--	--

5	主計室	積極配合業務單位各項業務推展，如期如質完成各項付款作業，配合預算之執行，提高本局執行率。	
6	人事室	<p>1、藉由各項活動如慶生會、親子活動及定期電訪關懷退休同仁生活等，時時注意同仁工作上及生活上的問題，並即時給予諮詢協助。</p> <p>2、辦理多場且多樣性的實體與數位課程教育訓練，培養同仁的職能及心靈陶冶，以達身心健全，營造職場和樂為首要，建立機關良好形象。</p> <p>3、利用局內資訊網設置員工協助方案專區-針對人際關係、工作壓力及情緒管理等方面提供心靈小品(小品文章)、心靈書坊(書單)提供同仁參考，以釋放工作壓力；另為服務心理情緒困擾同仁，設計心理轉介服務權益宣導單張，告知員工協助方案服務項目與保密措施等，期能對特定同仁有所助益。</p>	
7	政風室	<p>1、舉辦1場廉政宣導說明會，向民眾與廠商加強反貪倡廉相關法治觀念。</p> <p>2、辦理本年度河川疏濬作業暨廉政透明說明會，會同檢警調單位、地方政府水利單位，與民眾、廠商代表溝通交流，增進互信。</p> <p>3、提供同仁法律上相關諮詢，適時幫助同仁解決工作上遭遇的問題。</p>	
8	秘書室	<p>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、殘障停車位等)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，課室標示及動線指引明確。</p> <p>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。</p>	

	<p>3、辦公大廳服務台，由專人洽詢服務，並置有飲水機、輪椅、拐杖、血壓機及多功能體重機老花眼鏡等物品供民眾使用，以為民服務為首善。</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>5、及時蒐集輿情、指派專人列管追蹤民眾興革建議及陳情案件。</p> <p>6、設置各課室單一窗口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，可以於第一時間由承辦人員回應，並主動協助提供民眾諮詢專線及專人回覆所詢問題。</p>	
--	--	--