

附表 2

水利署第九河川局 107 年度提升服務效能(本局/自行)考核結果統計表

受考核單位：

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			
第九河 川局	01	本局 各課 室	185	273	173	175	90	896	甲	107.06

經濟部水利署第九河川局 107 年度提升服務效能  
(本局/自行)考核項目及評分表

編號：01

總分(滿分 1000 分): 870

考核人員: 考核小組

考核日期: 107.06.30

基礎服務構面(200 分)				
評核項目	評核指標	次評核指標	評分參考標準	
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: 13	申辦業務標準作業流程訂定情形	<p>9-15 分 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，且持續檢討檢討簡化及標準化。</p> <p>1-8 分 已訂定申辦業務標準作業流程。</p>	<p>1、本局設有民眾抱怨(陳情)案件處理流程，由管考人員列管催辦，處理流程公佈本局機關網站供民眾參閱。</p> <p>2、本局設有電子信箱處理作業規定，處理流程公佈本局機關網站供民眾參閱。機關首長電子信箱由資產課派專人管理，秘書室人員列管催辦。</p> <p>3、本局設有受理人民陳情請願案件之流程處理，流程公佈本局機關網站供民眾參閱。</p>
	服務及時性(15 分) * 得分: 14	申辦案件於處理期限內完成	<p>11-15 分 申辦案件於期限內完成率達 90%以上。</p> <p>6-10 分 申辦案件於期限內完成率達 80%以上。</p> <p>1-5 分 申辦案件於期限內完成率達 70%以上。</p>	<p>1、本局 1 至 6 月份民眾申辦案件(人民申請、河川種植、一般使用、土石採取)皆於期限內完成。</p> <p>2、本局 1 至 6 月份一般公文平均發文天數 1.25 天。</p>

<p>服務人員專業 度(20分) * 得分：18</p>	<p>提升專業服 務能力</p>	<p>1-5分 視業務與服務對象需求， 舉辦相關業務訓練。</p>	<p>1、107年3月9日辦理 107年度土建構造物 基礎工程實務概論教 育訓練。</p> <p>2、107年3月14日辦理 107年度防汛整備分 工會議及防汛執勤人 員教育訓練。</p> <p>3、107年4月23日辦理 107年度工程視覺化 入門及空拍實務運用。</p> <p>4、107年5月6日假花 蓮縣玉里鎮公所辦理 107年度防汛護水志 工教育訓練。</p> <p>5、107年5月8日辦理 發電機操作說明教育 訓練。</p> <p>6、107年5月16日辦理 107洪水預警期及防 汛整合作業教育訓練</p> <p>7、為提升本局防汛護水志 工專業技能，訂於6月 7日辦理107年度防 汛志工專業教育訓練。</p> <p>8、107年6月13日辦理 公文系操作講習，以增 進本局同仁熟悉公文 操作流程及提升公文 處理時效。</p>
	<p>回應問題正 確率</p>	<p>11-15分 服務人員回應問題正確率 達90%以上。</p>	<p>1、本局1至6月份電話 禮貌測試共計6次，成 績併入回應問題正確</p>

			<p>6-10 分 服務人員回應問題正確率達 80%以上。</p> <p>1-5 分 服務人員回應問題正確率達 70%以上。</p>	<p>率內；本局受測試人員對提出的問題都能具體詳盡答復，並告知應辦業務，正確率 90%以上。</p>
<p>服務友善性 (150 分) * 小計：140</p>	<p>服務設施合宜 程度(20 分) * 得分：18</p>	<p>服務設施合 宜程度</p>	<p>16-20 分 進行環境綠美化並視服務對象需求，提供合宜「核心設施」(如愛心服務鈴、無障礙措施等)並備有「一般設施」(如飲用水、洽公座椅或休息區、盥洗室等)供民眾使用，且有必要的說明與管理，定期檢查與充實，確保設施品質。</p> <p>規劃妥適洽公動線，確保服務項目、服務人員、方向引導等標示正確、易於辨識，且提供雙語(或多語)標示服務，並提供各種申辦書表及填寫範例。</p> <p>11-15 分 提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的說明與管理，並定期檢查與充實，確保設施品質。</p> <p>1-10 分 提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的說明與管理，確保設施品質。</p>	<p>1、本局 1-6 月份民眾洽公服務設施問卷滿意度達 90%以上。</p> <p>2、本局設有無障礙設施，汽、機車殘障停車位，服務台人員採不定時走動式服務，確保洽公民眾的需求。「核心設施」設有愛心鈴、輪椅、身障盥洗室、哺育室...等設施提供為民服務。</p> <p>3、「一般設施」部分，備有服務台、書寫台、桌椅、影印機、飲水機、洽公休息區(運動式健走機、腳踏車)、書報雜誌、宣導資料、老花眼鏡等設施，出口指示燈及避難方向指示燈等設施，提供加強為民服務。</p> <p>4、服務台設有河川公地申請使用，中、英文對照處理流程圖表。</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>16-20分 電話禮貌測試結果優良。 (測試分數90分以上) 11-15分 電話禮貌測試結果良好。 (測試分數80分以上) 1-10分 電話禮貌測試結果普通。 (測試分數70分以上)</p>	<p>1、本局1-6月份民眾洽公服務禮儀問卷滿意度達90%以上。 2、走動式管理服務台，上班核心時間安排1位同仁值勤，非核心時間安排1名替代役值勤，並主動協助申辦、引導服務。 3、電話禮服自行測試1-6月份定期及非定期6次，電話測試平均達90分，將測試結果會知各課室，依優缺點進行檢討改進。</p>
<p>網站使用便利性(50分) * 得分：47</p>	<p>資訊檢索服務妥適性及友善程度</p>	<p>1-30分 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，且通過無障礙檢測，取得認證標章。 機關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)網站至少提供主題、施政與服務等3種分類檢索</p>	<p>1、本局網站設署中文版外網入口相關資訊。 2、提供「雙語詞彙」檢索服務便捷度。 3、提供進階檢索「關鍵字」查詢。 4、本局入口網站首頁設「進階查詢」連結政策宣導專區、水利署所屬機關、花蓮地區政府機關、交通部港務局、中央氣象局、學術研究機構等。 5、提供「網站地圖」檢索功能。 6、本局機關網站首頁標明最新消息及景色風光照片。</p>

		方式。	
	資訊內容更新及正確程度	<p>16-20 分 網站資訊內容及連結抽測正確件數達 14 件以上。</p> <p>11-15 分 網站資訊內容及連結抽測正確件數達 13 件。</p> <p>1-10 分 網站資訊內容及連結抽測正確件數達 12 件。</p>	<p>1、為加強為民服務績效及健全本局網頁資訊之維護制度，由資訊人員及各課室隨時保持資料之正確性及即時性。</p> <p>2、網站內容資料由資訊人員及各課室人員更新，經抽檢本局資訊網站 15 件工程資訊內容，全數正確。</p>
服務資訊透明度(60 分) * 得分：57	資訊公開程度	<p>16-20 分 主動於服務場所或機關網站公布服務相關資訊供民眾查詢運用，如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。</p> <p>11-15 分 提供承辦單位及電話，且於服務場所及機關網站公布標準處理流程。</p> <p>1-10 分 提供承辦單位及電話。</p>	<p>1、本局辦公場所服務台及為民服務網站均有提供案件承辦單位電話一覽表及各項業務處理作業流程並公布於機關網頁。</p> <p>2、服務台設有河川公地申請使用，中、英文對照處理流程圖表。</p> <p>3、服務台放置河川公地種植使用申請書供需要民眾自行取用，並由服務台專職人員協助辦理。</p> <p>4、本局就志工、防汛及水利、構造、政風等問題，設置 0800-081-999</p>

		<p>全民督工防災應便專線、防汛志工免付費專線 (0800-333028)、政風檢舉專線 0800-027597，各課室並備妥防汛治水志工紀錄簿，加強協助汛期案件紀錄處理。</p> <p>5、本局機關網站提供各課室服務電話及傳真機號碼。</p>
資料開放程度	<p>依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於機關網站比例： 11-20 分</p> <p>主動盤點公開且已公開資訊比例達 100%，且於網站設置「主動公開資訊」專區，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放。 1-10 分</p> <p>應公開且已公開資訊比例達 90%以上，並於網站設置「主動公開資訊」專區。</p>	<p>1、依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於網站共 14 項，入口網站首頁相關資訊網站連結 40 項。</p> <p>2、於機關網頁設置「公共工程」專區，全民督工、流域綜合計畫、工程計畫、工程資訊及建設成果供民眾點閱。</p> <p>3、每月由各課室業務窗口更新最新業務資訊。</p> <p>4、持續辦理「便民服務」下載專區連結，提供各類河川公地土石、一般、種植使用管理申請規範。</p>
查詢案件管道	<p>16-20 分</p> <p>提供現場、電話、網路或其他方式(如行動裝置)。 11-15 分</p>	<p>1、根據民眾滿意度問卷調查結果顯示，本局 1 至 6 月份民眾洽公對</p>

			提供現場及電話查詢。 1-10 分 提供現場查詢。	滿意度達 90%以上，未來將持續請民眾協助填寫，俾供改進參考。 2、案件查詢提供現場及電話等查詢管道，河川公地申請業務可於「河川便利通」網站查詢處理進度，受理申請案件後提供收件確認訊息。 3、本局網頁連結「河川便利通」網站，提供河川公地申請各類申請書供先行下載列印使用。
--	--	--	---------------------------------	---

**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	
<b>服務便捷性</b> <b>(100 分)</b> * 小計：86	<b>檢討既有服務措施(10 分)</b> * 得分：8	<b>既有服務措施檢討精進情形</b>	1-10 分 瞭解民眾需求，適時檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度。	1、河川公地申請使用相關案件，承辦單位(管理課)除現場提供各類申請書表供民眾取閱填寫外，並設有專人提供協助登打及繕寫申請資料等服務。 2、針對河川公地種植展期使用案件，許可使用到期前 3 個月，本局會主動發函通知民眾申請辦理展期使用。 3、本局受理河川公地使用民眾現場申請案件時，因收件時需先行繳納行政規費 300 元，



				故會主動轉告申請民眾，為配合「河川管理整合性資訊系統」作業規定，需登錄完畢始可開立繳費單，故未及現場領收之行政規費收據將連同訂期會勘公文一併寄達。
建置窗口整合服務(10分) * 得分：8	全功能窗口設置情形	1-10分 設置全功能窗口櫃台，提供諮詢服務，及簡化申辦流程，縮短案件處理時程辦理情形。		1、除服務台由專人值勤服務，主動詢問洽公民眾給予適切之引導與協助，並主動提供茶水予民眾飲用。 2、業務課室設專人服務，協助洽公民眾與承辦同仁直接接觸，以提供專屬諮詢服務。
減除申辦案件需檢附之書表謄本(20分) * 得分：16	申辦案件免書證免謄本情形	1-20分 運用跨機關(單位)電子查驗，減少申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類。		1、配合政府政策，減量收取申請人之紙本證明文件，並以電子化掃描存檔方式收件，辦理手續帳號等相關個資，皆建置於河川管理系統。
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	1-20分 善用資訊科技，針對民眾需求提供線上服務之項目數(如線上申辦、網路繳費、取件通知及預約等服務)與民眾使用情形。 開發跨平臺通用服務，使民眾可透過各式行動載具閱覽及使用。		1、本局辦理河川管理整合資訊化系統服務，方便民眾經由網路下載申請案件資料填報及作業流程。 2、另提供水利法規查詢系統加強便民服務。 3、提供行動水情 App 下載，讓民眾可以隨時隨地掌握即時防災資訊。

			<p>4、連結水利署防災資訊服務網、水利署災害緊急應變系統、中央氣象局、行政院農業委員會水土保持局土石流防災應變系統...等防災資訊網路平台，提供民眾即時有效的防災資訊，進而建立正確的防治觀念與行動。</p> <p>5、河川公地種植使用費除可至本局繳納外，另委請郵局、農漁會信用部、臺灣銀行等金融機構、便利超商代收河川公地種植使用費，接受民眾繳納。</p> <p>6、本局 95%以上工程提供電子領標服務。</p>
--	--	--	---

		<p>1-20 分</p> <p>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。</p> <p>線上服務推廣績效</p>	<p>1、河川管理業務承辦人員多利用現場會勘、測量等機會，對種植申請人宣導、說明公地使用申請相關法令，告知民眾多利用線上服務申請案件，避免舟車往返，達到節能減碳環保愛地球的目地。</p> <p>2、透過電話、現場受理及宣導說明會的機會告知民眾，河川公地使用收費作業，本局與臺灣銀行合作增設虛擬帳號，連結全省各大金融機構、農會信用部、郵局、便利商店在繳費期限內，均可受理繳費的相關資訊，如逾期則臺灣銀行花蓮分行可繼續受理繳費。</p> <p>3、</p>
		<p>11-20 分</p> <p>提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作，並進行電子表單管理。</p> <p>1-10 分</p> <p>提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作。</p> <p>電子表單簡化績效</p>	<p>1、本局網頁下載專區連結水利署網站提供水權管理資訊網，水資源資訊交換平台，提供河川公地申請案件等相關資料，供民眾下載使用。</p> <p>2、利用河海區排管理系統開立河川公地使用費、許可書費及保證金聯單，除可達減紙政</p>

				策，亦可避免同一事由民眾漏繳徒增往返繳費次數，影響申請時效。
服務可近性 (100分) * 小計：94	提供客製化服務情形(50分) * 得分：46	1-50分 因應轄區或業務特性，整合服務需求，提供在地化、客製化服務情形。	1、3月1日由本局李副局長榮富主持，召開「萬里溪水環境營造規劃委託服務計畫(1/2)」期初前地方座談會，邀請中央、地方機關、村里辦公室及各中小學、社區團體(學會、協會)、原民部落頭目等出席，聽取各方意見供參。 2、本局為說明海岸歷史災害與防護需求及防護區整體規劃願景，3/15由李副局長榮富主持，召開二場次「花蓮海岸防護計畫規劃」第二階段民眾溝通及參與座談會。 3、本局替代役配合清淨家園敦親睦鄰，幫忙打掃辦公室周邊及右鄰右舍環境清潔、捐血做愛心，花蓮醫院志工服務公益活動。	
	提供主動服務情形(50分) * 得分：48	1-50分 針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，依服務對象需求提供到府、到點服務情形。	1、水利署為利簡政便民，自102年度起積極推動到鄉服務，要求各河川局巡迴轄內各鄉鎮定點，受理河川公地種植許可使用申請案件，讓民眾可以就近申請，免於舟車勞頓之苦。 2、107年3月8日上午10時00分，假台九丙線木瓜溪公路橋下，及3月15日假花蓮	

			縣玉溪地區農會推廣股(農民休憩中心)分別召開本局「106年度河川揚塵防治地方說明會」及「107年度中央管河川公地種植使用許可申請展期案件到鄉服務」。
服務成長及優化(100分) * 小計 93	突破成長 (50分) * 得分：48	1-50分 運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法：考量機關(單位)任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，積極排除各項不利因素克服劣勢達成服務目標所展現之努力與成效。	1、河川巡防充分善加利用 UAV 可減少各級現勘，更精確了解判斷狀況做最快最佳政策決定，補足無法靠近或需即速取得之何況資料並於已完成空中巡邏目標達 25 次，有效提升河川管理巡邏效率。
	優質服務 (50分) * 得分：45	1-50分 運用自身優勢，採取多元策略，提出符合機關任務且較現有服務措施具有挑戰性，或符合機關特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。	1、自九十九年成立防汛護水志工以來，目前有一百七十三位防汛志工，隨著科技的進步及局內的教育訓練，志工體制亦逐漸完善服務績效持續提升。九河局同仁及防汛護水志工第九大隊，為維護河川環境及生態保育工作，以「生態保育活化；清水樂活新天地」之思維，在汛期來臨之前，利用例假日對轄區堤防周邊及水資源狀況全面巡查及清理。 2、建立防汛護水志工通報流程(LINE 群組)及本局防汛作業手冊。 3、「河川管理整合性資訊化系統」有「自訂警示項目」功能，對於民眾申請之案件，能有效的管控時程及處理。
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：93	1-100分 聚焦核心業務，運用多元管道蒐集機關成員意見，檢討及改造內部流程，減省不必要的審核及行政程序，包括人力、物力或時間，精進服務。	1、建立本局內部控制及稽核制度，辦理內部稽核及內部控制會議，檢討及改善內部流程。 2、公文、會議室預約、車輛派遣、差勤及採購申請電子化，祈達到省紙的目標。 3、1~6月由局長召開6次局務會報，不定時傳達業務及施政檢討。每日由專人檢閱各大報紙全年計106則，剪輯花蓮縣轄區相關輿情報導陳閱首長，相關輿情剪報作為業務改進參考，對不實報導則掌握第一時間由電子媒體迅速澄清並回報上層。 4、每月定期召開列管會議，就本局現有工程或相關業務進行查核或檢討，1至6月共計10次。
服務精進機制	深化服務量能(100分) * 得分：80	1-100分 建立內部常態性服務精進運作機制，包括機關內部服務精進機制運作情形、創新服務提案情形等。	1、本局『花蓮溪平林堤段防災減災工程(第二期)』榮獲第十七屆公共工程-金質獎優等 2、107年3月26日召開本局內部107年第一次內部控制會議
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	辦理服務滿意度調查(50分) * 得分：45	26-50分 辦理服務滿意度調查，並針對服務滿意度調查趨勢進行評分與分析，提出改善(或新增)服務措施且確實執行。 1-25分 未進行服務滿意度趨勢分析者，改以自我檢討方式，提出改善(或新增)服務措施且確實執行。	1、服務台設有洽公民眾服務滿意度調查表，由服務台人員於民眾來局洽辦公務時，央請民眾協助填寫；另亦備妥電腦提供民眾線上填寫使用。 2、根據民眾滿意度問卷調查結果顯示，本局1至6月份民眾對承辦人員服務態度滿意度達90%以上，未來將持續請民眾協助填寫，俾供改進參考。
	運用其他機制瞭解民眾對服務的評價(50分) * 得分：40	1-50分 除滿意度調查外，彈性運用其他工具與機制，瞭解民眾對服務的評價及意見，並據以改善既有措施。	1、本局網頁便民服務下置有為民服務滿意度線上調查表及意見電子信箱，供民眾抒發已見，本局亦將據以改進。
積極回應民眾意見	有效及時處理民眾意見、抱怨及陳情(100分) * 得分：90	1-100分 建置民眾意見反映(含新聞輿情)、抱怨及陳情案件處理機制及標準作業程序，提供民眾意見反映後續追蹤處理情形，並針對處理結果進行滿意度調查分析及檢討改善情形。	1、本局訂有電子信箱處理作業規定，設置意見信箱方便民眾提供建言，並建置回覆管道及滿意度調查，以改進服務缺失。 <b>107年度上半年局長信箱受理4件，有關人民陳情案件，皆供首長及主管作為提升施政品質參考，107年度上半年人民陳情列管追蹤計有3件、立委關切列管案件15件。</b> 2、民眾建議與陳情案件，依案件不同請專人限期處理並彙報首長知悉。人民陳情案件處理情形調查表及回郵隨結案函一併寄達，配合民意改善服務措施。

			<p>3、本局網站開放民眾參與為民服務民眾滿意度調查表、不定期以郵寄方式問卷調查，積極回應民眾意見。</p> <p>4、本局受理民眾現場申請案件時，收件時會主動刷收發公文印時鐘、蓋收文日期戳章。</p>
--	--	--	---

開放創新構面(100 分)

評核項目	評分參考標準	
<p>開放參與 (50 分)</p> <p>* 得分:45</p>	<p>1-50 分</p> <p>適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創機關(單位)與民眾合作契機。如：透過實體或網路管道，運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗，蒐集民眾對服務需求；或邀集民眾共同參與服務設計等。</p>	<p>1、107 年 3 月 15 日辦理兩場「花蓮海岸防護計畫」第二階段民眾參與座談會，除了向當地民眾說明海岸管理法之二級海岸防護區劃設區位及其相關規定外，亦與民眾共同探討海岸防護相關課題與改善對策，藉此溝通窗口共同研商未來海岸防護區整合規劃願景，促使未來海岸防護工作更臻完善。</p> <p>2、107 年 3 月 15 日於花蓮縣玉溪地區農會辦理 106 年度河川揚塵防治地方說明會，邀請相關民意代表及關心民眾參與座談。</p> <p>3、107 年 4 月 9 日假花蓮縣光復鄉公所會議室，說明本局辦理「變更光復都市計畫(部分住宅區為河川區)(配合光復溪大全護岸堤段防災減災工程)」個案變更案之計畫概況，並聽取土地所有權人、利害關係人及地方人士意見。</p>



		<p>4、107年6月27日邀請花蓮地檢署辦理行政透明暨環境教育研習活動，邀請花蓮地檢署檢察長、檢察官、檢事官及員工等檢視轄管水環境建設成果，透過參訪過程使得地檢署檢察官及員工對於水環境建設相關業務能更加深入瞭解；藉由各項疏濬砂石管理及透明制度的設置，已有效減少河川相關刑事犯罪案件量，避免司法資源浪費。</p>
<p>創新服務 (50 分) * 得分 45</p>	<p>就核心業務規劃服務作法時，提出有別於現行的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。如：在服務遞送構面，可參酌運用資訊科技、跨單位及跨機關服務流程整合、政府資訊資源共用共享、公私協力或引進民間資源等作法，以提高服務便捷度、可近性，或優化服務。</p>	<p>1、透過地方組織，聆聽民眾心聲廣納民眾意見，達提升政服務效能，107年3月8日與「木瓜溪初英農業管理委員會」及上百位農民，於木瓜溪公路橋下召開106年度河川揚塵防治地方說明會。</p> <p>2、成立九河局愛心基金專戶，由同仁自發性每月樂捐小額金錢，幫助家扶中心兒童及安德啟智中心等弱勢團體。</p> <p>3、107年4月27日與吉安鄉公所首次合作辦理的聯合防汛演練，邀請水利署、民意代表、易淹水地區鄉鎮長、各河川局防災業務人員及防汛護水志工、及附近社區居民一同參與觀摩，提升各單位防災應變能力。</p>