

附表1

## 經濟部水利署第三河川局

## 107年度提升服務效能(上半年度/自行)考核項目及評分表

編號：1

總分(滿分1000分)：859

考核人員：考核小組

考核日期：107.07.02

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	實際檢核項目
服務一致及正確性(50分) *小計：47	訂定申辦業務標準作業流程(15分) *得分：14	申辦業務標準作業流程訂定情形	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。	1. 將服務案件標準處理流程公布於機關網頁。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。 2. 清楚標示申請河川公地種植流程、辦理時間及相關費用，公開透明減少申請民眾疑慮。
			1-8分 已訂定申辦業務標準作業流程。	
			11-15分 申辦案件於期限內完成率達90%以上。	
6-10分 申辦案件於期限內完成率達80%以上。				
服務及時性(15分) *得分：14	申辦案件於處理期限內完成	1-5分 申辦案件於期限內完成率達70%以上。		
服務人員專業度(20分) *得分：19	提升專業服務能力5	1-5分 視業務與服務對象需求，舉辦相關業務訓練。		1.1/20志工幹部會議。 2.1/22公文交換教育訓練。 3.1/24第三河川局堤防構造物維護管理維護標準座談會。 4.1/29教育訓練「蛇籠、箱籠工之設計、施工、驗收」。 5.2/7推動行政透明措施會議。 6.2/26ZOOM 與格網視訊系統壓力測試與教育訓練。 7.3/23資安講習。 8.3/23107年防汛通訊系統、淹水災害通報及洪水預報系統教育訓練。

				9.3/29風(水)災經濟部災害緊急應變小組演練。
		回應問題正確率14	11-15分 服務人員回應問題正確率達90%以上。 6-10分 服務人員回應問題正確率達80%以上。 1-5分 服務人員回應問題正確率70%以上。	1-6月份電話禮貌測試47次，本局受測試人員大部分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。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：129	服務設施合宜程度(20分) *得分：18	服務設施合宜程度18	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，且有必要的使用說明與管理，定期檢查與充實，確保設施品質。 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。 11-15分 提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，並定期檢查與充實，確保設施品質。 1-10分 提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，確保設施品質。	1、定期檢視環境整潔，提供舒適明亮、洽公場所。 2、服務項目以中、英文明確導引標示，服務台安排上、下午員工1名輪值，服務人員提供諮詢及引導服務，並由各課室主管輪值督導。 3、「核心設施」部分備有無障礙設施1個殘障停車位、愛心鈴、輪椅、電梯、身障盥洗室、育嬰室...等設施提供為民服務。 4、「一般設施」部分備有服務台、書寫台桌椅、飲水機、洽公休息區、書報雜誌、宣導資料...等設施提供加強為民服務。 5、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。 6、辦公大樓每樓層備有防汛電視增進防災應變相關工作之新知宣導。 7、於辦公大樓大門設置 LED 字幕跑馬燈，即時提供相關訊息予洽公民眾知悉。

<p>服務行為的友善性(20分) *得分：18</p>	<p>電話禮貌測試績效18</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.成立電話禮貌測試小組(成員計8人),經統計107年上半年度針對各課室進行電話禮貌測試達47次。 2.電話測試平均達94分以上,並將測試結果會知各課室,依優、缺點進行檢討改進,並按時公佈於本局公布欄及機關為民服務-「考核結果」網站。</p>
<p>網站使用便利性(50分) *得分：43</p>	<p>資訊檢索服務妥適性及友善程度25</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種分類檢索方式。</p>	<p>1.本局機關網站首頁標明最新消息及電子佈告欄等多項分類檢索。 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「進階搜尋」連結。</p>
	<p>資訊內容更新及正確程度18</p>	<p>16-20分 網站資訊內容及連結抽測正確件數達14件以上。 11-15分 網站資訊內容及連結抽測正確件數達13件。 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,由各課室負責指定網頁維護人員定期更新,應隨時保持資料之正確性及即時性。 2.本機關入口網站首頁相關資訊網連結,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14件以上。 3.網站內容資料各課室定期更新。</p>

<p>服務資訊透明度(60分) *得分：50</p>	<p>資訊公開程度17</p>	<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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站(頁)共15項，入口網站首頁相關資訊網站達10項。</li> <li>2.於機關網頁設置「主動公開資訊」專區。</li> <li>3.每月主動通知局內各業務窗口更新最新業務資訊。</li> <li>4.將服務案件標準處理流程公布於機關網頁。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。</li> <li>5.清楚標示申請河川公地種植流程、辦理時間及相關費用，公開透明減少申請民眾疑慮。</li> <li>6.防汛專用電話：0800-033838、河川違規使用檢舉服務電話：0800-333838、檢舉貪瀆專線：04-23309448。</li> </ol>
	<p>資料開放程度15</p>	<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：</p> <p>11-20分 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。</p> <p>1-10分 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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.建立「政府資訊公開」專區，內容包括：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。</li> <li>2.本局網頁設簡介、水情資訊、河川之美、政府資訊公開、公共工程、為民服務、全民督工、相關法規、影音中心、廉政園地、下載專區(法規及申請表格等)、FAQ 問答集..等資訊。</li> <li>3.電子佈告欄、最新消息隨時發布相關活動及本局位置動線圖。</li> <li>4.持續辦理「便民服務」提供各類申請表格、各類考評結果等。</li> </ol>
	<p>查詢案件管道18</p>	<p>16-20分 提供現場、電話、網路或其他方式(如行動裝置)。</p> <p>11-15分</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、本局連結水利署各項資料服務網、建立即時服務功能，可提供24小時不打烊服務，另宣導資料及各類申訴案件作業規範供參考。</li> </ol>

			提供現場及電話查詢。 1-10分 提供現場查詢。	2、申辦案件如土石採取、種植案件，一般構造物等之表單下載資料及電子領標等服務。 3. 民眾可郵寄或現場掛號，以達便民服務縮短時間。
--	--	--	--------------------------------	--

**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	實際檢核項目
服務便捷性 (100分) *小計： 84	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8	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.下鄉服務時，到場民眾如有疑問，工作人員熱心親切為民眾解決問題並幫忙填寫相關申請文件。 2.在辦理收件業務時申請人如攜帶證件不齊全，會請申請人於會勘時補正，避免申請人舟車勞頓而曠日廢時。 3.河川揚塵屬不可抗拒之天然現象，第三河川局已未雨綢繆就河道裸露地點進行防風造林、綠化植生、鋪設防塵網、佈設水線及截砂石籬等抑制揚塵措施。仍將持續協同相關單位辦理抑制措施，惟如強烈東北季風來臨引起大量塵土時，建議濱海地區民眾加強個人防護，避免身體健康遭受影響。
	建置窗口整合服務(10分) *得分：7	全功能窗口設置情形7	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.管理課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。 2.走動式管理與服，選派適當人員擔任第一線服務工作，以主動協助引導民眾，每日輪值2人次，每週約10人次之輪值頻率。
	減除申辦案件需檢附之書表謄本(20分)	申辦案件免書證免謄本情形18	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	1.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

*得分：18		類。	<p>免費提供影印服務。使民眾免去申請謄本相關成本。</p> <p>2.河川公地種植展期申請案件，請民眾準備與個資相關資料辦理，其餘本局延用已有資料。</p> <p>3..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相關手續。</p>
提供線上申辦或跨平臺服務情形(60分) *得分：51	線上服務量能15	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。	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>3.局長室：<a href="mailto:wca03009@ms2.wra.gov.tw">wca03009@ms2.wra.gov.tw</a> 政風室：<a href="mailto:wca03008@ms2.wra.gov.tw">wca03008@ms2.wra.gov.tw</a> 民意信箱：<a href="mailto:wca03097@ms2.wra.gov.tw">wca03097@ms2.wra.gov.tw</a> 提供民眾線上提出建言管道。</p>
	線上服務推廣績效18	1-20分 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>1.妥善規劃並辦理業務宣導，運用媒體發布新聞稿上半年計16次、水利署電子報上半年10次。</p> <p>2.每日檢閱各大報紙，上半年共剪輯本局相關輿情報導共91則。</p> <p>3.舉辦施工地方說明及公聽，提供民眾與機關直接且面對面溝通機制，有效解決民眾疑慮及抗爭。</p> <p>4.於107年4月27日與內政部役政署等各機關，於南投工商會展中心前廣場共同舉辦「107年替代役備役演訓召集及現役役男暨民眾志工淨溪公益活動」，透過撿拾垃圾，展現政府積極維護溪堤乾淨的行動力，期能喚起民眾愛護家園的意識。</p> <p>5.於107年5月起在轄區舉辦志工水</p>

				岸環境清理活動，邀請防汛護水志工、當地志工團體及環保單位等參加，希望透過教育宣導與淨灘體驗，提升民眾愛護河川意識，共同打造良好水岸環境。。
		電子表單簡化績效18	11-20分 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。 1-10分 提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作。	1.本局便民服務網站下載專區均有提供線上電子表單下載，供民眾線上申請書表列印及參考填寫使用範例及各項審查表及作業流程，民眾可郵寄或現場掛號，以達便民服務縮短時間，並有效率的推廣線上服務。 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，供民眾下載運用。
服務可近性 (100分) *小計： 84	提供客製化服務情形 (50分) *得分：42	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。		下鄉服務時，到場民眾如有疑問，工作人員熱心親切為民眾解決問題並幫忙填寫相關申請文件。
	提供主動服務情形 (50分) *得分：42	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。		在河川公地內各項使用行為都要經過申請核准才能使用。對於一些不清楚河川公地申請流程之民眾提供到府服務，輔導申請河川公地申請，宣導本局處理原則及相關法規，避免民眾觸法開罰而不自知。
服務成長及優化 (100分) *小計： 85	突破成長 (50分) *得分：40	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。		積極規劃並推動公益服務，與鄰近社區居民保持良好之互動關係；定期安排局內所屬役男於有限的役期裡投身公益服務，培養積極的生活態度與服務熱忱。不定期擴大舉辦淨灘活動，並邀請社區居民一同加入活動，喚起居民自主建立溪流環保的觀念，讓民眾認知維護溪流也是自己的一份責任。
	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		辦理協議價購土地，經臺中市政府、南投縣政府、苗栗縣政府及當地民眾配合協助，並於召開公聽會及價購會議時，土地所有權人對於

		富性之其他服務措施。	堤防整治及環境營造持肯定態度，及充分與民眾溝通，以近八成工程用地協議價購取得。
服務量能構面(200分)			
評核項目	評核指標	評分參考標準	實際檢核項目
內部作業簡化	提升同仁行政效率(100分) *得分：85	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.本局召開局務會報1-6月計6次，能促進協調、溝通及集思廣益效果，有利於工作推動及目標達成。 2.本局召開「107年度列管計畫推動小組會議會前會」上半年共4次，就現有工程或相關業務進行查核或檢討。 3.建立本局內部控制及稽核制度，辦理內部稽核及內部控管會議，檢討及改善內部流程。
服務精進機制	深化服務量能(100分) *得分：85	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. 不定期辦理本局內部電話禮貌測試，並將測試結果知會各課室，依優缺點進行檢討改善。 2. 定期辦理公文時效統計，俾加其控管公文流程。 3. 本局替代役男為維護環境及服務社會大眾，於每星期一下午於本局前草湖溪進行淨灘。
服務評價構面(200分)			
評核項目	評核指標	評分參考標準	實際檢核項目
提高服務滿意度	辦理服務滿意度調查(50分) *得分：43	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. 有關人民陳情案件(電子郵件)，皆供首長及主管作為提升施政品質參考。經統計 107 年上半年列管計有 16 件。進行分析，提出改善(或新增)服務措施且確實執行。 2. 107 年度水利署及所屬機關機房安全維運計畫—機房環控系統滿意度調查表：提升服務及功能強化之參考。



	<p>運用其他機制瞭解民眾對服務的評價(50分) *得分：45</p>	<p>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。</p>	<p>1. 本局網站/便民服務/意見信箱項下： 局長室：<a href="mailto:wca03009@ms2.wra.gov.tw">wca03009@ms2.wra.gov.tw</a> 政風室：<a href="mailto:wca03008@ms2.wra.gov.tw">wca03008@ms2.wra.gov.tw</a> 民意信箱：<a href="mailto:wca03097@ms2.wra.gov.tw">wca03097@ms2.wra.gov.tw</a> 提供民眾線上提出建言管道。 2. 本局網站設有民眾意見抱怨處理機制流程，並登載於便民服務/加強為民服務項下。 1. 本局每月人民陳情案件彙陳首長1次。</p>
<p>積極回應民眾意見</p>	<p>有效及時處理民眾意見、抱怨及陳情 (100分) *得分：85</p>	<p>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。</p>	<p>1. 辦公室有安排專人回答前來洽公種植申請民眾問題或可來電詢問承辦人。 2. 本局網站設有民眾陳情、異議、申復、檢舉及其他抱怨事件處理流程，並登載於便民服務項下。 3. 民眾建議與陳情案件，均依案件不同請專人限期處理並彙報首長知悉。 4. 訂定本局處理人民陳情案件要點及內部控管流程供同仁應用，內定有普通案件辦理期限：6日內辦結；速件辦理期限：3日內辦結；最速限辦理期限：1日內辦結；人民陳情案件辦理期限：30日內辦結；人民申請案件辦理期限：工作天40日內辦結。 5. 本局受理民眾現場申請案件時，收件時會主動貼上文號條碼、蓋收文日期。</p>
<p><b>開放創新構面(100分)</b></p>			
<p>評核項目</p>	<p>評分參考標準</p>	<p>實際檢核項目</p>	
<p>開放參與(50分) *得分42</p>	<p>1-50分 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</p>	<p>1. 建立與民眾直接溝通機制，配合工程進行等業務需求，持續辦理工程施工地方說明會、工</p>	

	<p>(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>程協調會、用地取得相關會議及全民督工宣導會議等。</p> <p>2.本局辦理委辦計畫、各項工程工法、地質、督導、現勘、審查，邀集地方仕紳、學者、專家，透過溝通與對話，開放民眾參與管道。</p> <p>3.辦理協議價購土地，經臺中市政府、南投縣政府、苗栗縣政府及當地民眾配合協助，並於召開公聽會及價購會議時，土地所有權人對於堤防整治及環境營造持肯定態度，及充分與民眾溝通，以近八成工程用地協議價購取得。</p>
<p>創新服務 (50分) *得分45</p>	<p>1-50分</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，可參酌運用資通訊科技、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. 臺灣臺中地方法院檢察署、臺灣苗栗地方法院檢察署及水利署第三河川局於5月23日假卓蘭農業推廣教育中心聯合舉辦「大安溪斷面46-48疏濬工程廉政觀摩會」，以公開、透明方式讓民眾瞭解疏濬的各項流程以及防弊作為，並由臺灣苗栗地方法院檢察署柯檢察長麗鈴、臺灣臺中地方法院檢察署郭主任檢察官景銘、三河局楊局長人傑與轄管檢察、警察、調查、廉政、水利等機關，以及地方自治團體代表等共同攜手宣示經由「公家用心」，達到「廠商放心」及「民眾安心」三贏局面。</p> <p>2. 「107年度水利建造物檢查」，為使業務至臻完備，成立跨課室「檢查小組」及「督導小組」，指派工務課、規劃課、管理課同仁於(不)定期共同擔任檢查人員，並於106年12月5日上午10時至12時30分於3樓水情中心邀請羅慶瑞技師講授</p>

		<p>「水利建造物檢查方法及注意事項」請同仁踴躍參加。</p> <p>3. 積極規劃並推動公益服務，與鄰近社區居民保持良好之互動關係；定期安排局內所屬役男於有限的役期裡投身公益服務，培養積極的生活態度與服務熱忱。不定期擴大舉辦淨灘活動，並邀請社區居民一同加入活動，喚起居民自主建立溪流環保的觀念，讓民眾認知維護溪流也是自己的一份責任。</p>
--	--	---

經濟部水利署第三河川局  
107年度提升服務效能(上半年度/自行)考核結果統計表

受考核單位：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

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			
三河局	1	各課室	176	253	170	173	87	859	甲	106.07.02

- 考核結果處理情形：【登載於機關網頁】