

經濟部水利署 107 年度提升服務效能(本署/自行)考核項目及評分表
(上半年自行考評)

總分（滿分 1000 分）：835

考核人員：林民佳

考核日期：107.07

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：45	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	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。 1-8 分 已訂定申辦業務標準作業流程。	1. 已訂定申辦業務標準作業流程並主動公開於本局網站供申請人知悉處理程序，且持續檢討簡化及標準化。
	服務及時性 (15 分) *得分：15	申辦案件於處理期限內完成	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。 1-5 分 申辦案件於期限內完成率達 70%以上。	1. 本局 1 至 6 月份民眾申辦案件(公地種植、一般使用、土時採取)皆於期限內完成。 2. 人民陳情案件已辦結案無逾期。
	服務人員專業度(20 分) *得分：18	提升專業服務能力	1-5 分 視業務與服務對象需求，舉辦相關業務訓練。	1. 本局 1 至 6 月份視業務與服務對象需求，舉辦相關業務訓練計 13 場講座。

		回應問題正確率	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達 70% 以上。	1. 根據民眾滿意度問卷調查結果顯示，本局 1 至 6 月份民眾洽公對服務人員承辦業務的效率滿意度達 98% 以上，未來將持續請民眾協助填寫，俾供改進參考。 2. 本局 1 至 6 月份電話禮貌測試成績併入回應問題正確率內；1 至 6 月份電話禮貌測試共計 10 次，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 95% 以上。
服務友善性(150 分) * 小計：136	服務設施合宜程度(20 分) * 得分：18	服務設施合宜程度	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. 根據民眾滿意度問卷調查結果顯示，本局 1 至 6 月份機關提供服務設施滿意度 98% 以上，未來將持續請民眾協助填寫，俾供改進參考。 2. 服務臺旁置有河川公地申請流程圖供民眾參考。 3. 核心設施：設有愛心鈴、輪椅、身障盥洗室、哺乳室... 等提供有需求之民眾使用。 4. 一般設施：服務台設有桌椅、老花眼鏡、書報雜誌、急救箱、宣導資料及飲水設備等供民眾使用，其旁並設有會客室供民眾諮商協談；另辦公室週邊及中庭有規劃汽車停車格及設置機車停車棚、盥洗室等供洽公民眾使用。

服務行為的友善性(20分) *得分：18	電話禮貌測試績效	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)	1.電話禮貌測試1-6月份計12次，平均考核結果均在95分以上(滿分為100分)，將測試結果知會各課室，依優缺點進行檢討改進並公布於機關網站。 2.根據本局內部電話禮貌測試結果顯示，本局人員說話態度普遍溫和有禮，解說所詢具體明確，能再加強禮貌性用語使用，及代接電話能留下來電者聯絡資料俾利後續回覆處理，期可使本局電話禮貌更增完善。
網站使用便利性(50分) *得分：46	資訊檢索服務妥適性及友善程度	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。	1.本局網站設有中英文版本。 2.提供雙語詞彙、關鍵字查詢、網站地圖檢索及調整字型大小，供民眾便捷操作及優良的閱覽視線。 3.本局機關網站首頁標明最新消息、水情總覽、政策宣導專區等多項分類檢索。 4.本局全球資訊網頁內容獲得國家通訊傳播委員會無障礙網路空間A⁺級認證標章。

	資訊內容更新及正確程度：18分	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。	1.為加強為民服務績效及健全本局網頁資訊之維護制度，網站內容資料由資訊人員及各課室人員定期更新，並由專人每月兩次進行抽檢本局相關資訊，以隨時保持資料之正確性及即時性。 2.網站（頁）資訊內容及連結經抽測結果，正確件數達14件以上。
--	------------------------	---	---

服務資訊透明度(60分) *得分：	資訊公開程度：18	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。 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。 1-10分 提供承辦單位及電話。	1.本局辦公場所、服務臺及網頁均有提供本局各課室業務簡介、電話號碼表及業務處理流程。 2.本局就志工、防汛及水利構造、政風等問題，設置 (1)緊急應變專用電話： 0800-324-031(免付費) (03)931-0659 (2)緊急應變專用傳真機： (03)936-2734 (03)933-1340 (3)河川公地違規使用檢舉專線： 0800-315-897(免付費) (4)政風專線： (03)936-2177 並備妥防汛治水志工紀錄簿，加強協助汛期案件紀錄處理。 3.服務台及承辦單位（管理課）現場提供河川公地申請使用各類申請書表供民眾取閱填寫外。 4.本局網頁亦有提供人民陳情信箱，供民眾陳述已見。
------------------------------	------------------	---	---

資料開放程度：18	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 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 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。	1. 依據「政府資訊公開法」第 7 條，機關網頁設置「政府資訊公開」專區，內容涵括：公聽會、土地徵收計畫書圖、法規及行政規則、組織職掌及聯絡方式、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、公共工程及採購契約、支付或接受之補助款、個資檔案資訊、廣告資料彙整表。 2. 每月由各課室業務窗口更新最新業務資訊。 3. 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。 4. 服務臺定期擺放最新文宣品，提高政策有感度，活動宣傳度。
查詢案件管道	16-20 分 提供現場、電話、網路或其他方式(如行動裝置)。 11-15 分 提供現場及電話查詢。 1-10 分 提供現場查詢。	1. 本局 1 至 6 月份民眾對服務人員案件處理查詢問卷滿意度 98% 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。 3. 受理申請案件後提供收件確認訊息。 4. 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	
服務便捷性(100分) *小計：79	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	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.針對河川公地種植繼續使用案件，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：15	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.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，其餘本局沿用已有資料。 2.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。

提供線上申辦或跨平臺服務情形(60分) *得分：48	線上服務量能：18	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.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。 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。. 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。
---------------------------------------	------------------	--	---

		線上服務推廣績效：15	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。	1.管理課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。 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，本局與台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，如逾期則臺灣銀行宜蘭分行可繼續受理繳費。
		電子表單簡化績效：15	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.本局網頁下載專區提供河川公地申請案件等相關資料，供民眾下載使用。 2.連結水利署網站提供水權資訊網、<u>水文資訊申請網</u>...等線上申請平台供使用。
服務可近性(100分) *小計：75	提供客製化服務情形(50分) *得分：40	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.有關河川公地申請使用相關案件，管理課除現場提供各類申請書表供民眾取閱填寫外，並設有專人主動提供協助登打及繕寫申請資料、以及河川種植範圍實測圖出圖服務。 2.定期辦理本局轄管綠美化場地割草、修剪、撿拾...等維護管理工作，確保河川排水排洪功能與優質生活環境，增進與社區互動。	

服務成長及優化(100分) *小計：80	提供主動服務情形(50分) *得分：35	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.為協助民眾辦理公地種植使用許可申請，不定期辦理到鄉服務，有效節省民眾時間及金錢。
	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。	1.重視防汛志工業務，除定期辦理年度防汛志工教育訓練講習，提昇志工對地下水資源保育、河川管理維護與違法行為通報處理、水患自主防災社區推動、災情蒐集回報與疏散避難等專業知識，建立本局平時及汛期第一線尖兵，提供即時訊息、發揮預警功能，以協助的角色確保災害降至最少。另外亦不定期拜訪各志工分隊長，瞭解各小隊運作情形及處理各分隊執行業務時所需協助情事。 2.利用遠端監控資訊系統及駐警巡防通報，進行即時管控及異常回報。
	優質服務(50分) *得分：40	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.建立防汛護水志工通報流程及本局防汛作業手冊。 2.「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(100分) *小計：80	提升同仁行政效率(100分) *得分：80	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。 3.每月定期召開局務會報傳達業務及施政檢討，1至6月共計6次。 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6次。

服務精進機制 (100分) *小計：80	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.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，以依優缺點進行檢討改進。 2.定期辦理公文時效統計，俾加其控管公文流程。
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(100分) *小計：80	辦理服務滿意度調查(50分) *得分：40	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98%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(100分) *小計：85	有效及時處理民眾意見、抱怨及陳情(100分) *得分：85	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，並登載於為民服務項下。 2.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；本局1至6月份陳情案件計6件，均予以登記統計並列入管制且已函覆完畢。 3.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：六日內辦結；速件辦理期限：三日內辦結；最速限辦理期限：一日內辦結；人民陳情案件辦理期限：三十日內辦結；人民申請案件辦理期限：六十日內辦結。

		4.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。 5.除河川公地申請案件外，因本局無線上案件查詢系統，故民眾針對申請案件可來電詢問承辦人。 6.研議修正本局電子信箱信件處理作業規定。
--	--	---

開放創新構面(100 分)

評核項目	評分參考標準	
開放參與 (50 分) * 得分：40	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（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。	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、工程協調會、用地取得相關會議及全民督工宣導會議等。 2.成立本局在地諮詢小組，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。
創新服務 (50 分) * 得分：45	1-50 分 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。	1.成立跨課室小組，利用各課室專長，一同進行水利建造物檢查，以提升檢查品質，亦可加強新進同仁對所轄區域認識。 2.為促進民眾瞭解流域綜合治理計畫有關河川及區域排水之相關辦理內容，建立民眾參與機制，邀集各位專家學者及在地民間團體共同參與「流域綜合治理計畫民眾參與機制」諮詢小組會議。 3.延續清淨家園活動，維持每週一次辦公場所周遭及鄰近地區清潔工作，以達美化環境及敦親睦鄰之目的，有效提升本局正面形象。 4.與鄰近民權里社區居民合作，積極進行辦公室週遭環境綠美化工作。 5.運用媒體宣導本局水利施政並辦理宣導專案計畫：

		(1)汛期間（5至10月）透過宜蘭在地電台託播水利署製作之防災防汛宣導錄音檔及本局自製之無人載具防災篇以為宣導；總播出檔次正聲宜蘭廣播電台為614檔，中廣宜蘭廣播電台為240檔。 (2)辦理走讀安農溪活動，以安農溪為主軸，從源頭（圓山電廠）開始，沿著河川走讀日治時代以來安農溪水利、發電與林業建設的相互關係，將實地踏勘圓山電廠、天埤電廠取水口、天埤發電廠尾水口等發電設施、安農溪的分洪堰與湧泉公園、萬長春圳等水利設施，讓學員深入瞭解安農溪的開發歷史與水文、生態環境，體會安農溪水環境的重要性，同時檢討現有河川溝渠之防洪設施能否應付氣候變遷的衝擊等等水資源問題。 (3)透過參與宜蘭縣政府「107年全國客家日」、「2018綠色博覽會」活動，藉由匯集之人潮適時適地宣導本局河川治理業務狀況及理念，並結合廉政宣導，行銷廉能政府，建立正確廉政觀念；在例行性防汛志工教育訓練外，亦邀請宜蘭地方檢察署江主任檢察官貞諭蒞局演講「水利志工應有的法律常識」，藉由志工愛鄉護水情操，推廣廉政志願服務，發揮反貪種子功能，建立與民間合作管道，擴大社會參與效益。 6. 持續推動河川認養，公私協力，結合民眾力量執行河川環境清理維護、巡守…等工作，除可節省
--	--	--

		政府龐大維護管理經費，更能共同創造與水共生、共存、共榮的遠景；目前合作對象計有： (1)安農溪總體發展協會—安農溪匯流口至萬富堰及其支流萬長春橋下游 430 公尺至分紅堰綠美化場地，面積 82.71 公頃。 (2)三星鄉公所—安農溪萬富堰至水源橋上游 80 公尺綠美化場地，面積 9.93 公頃。 (3)員山鄉公所—宜蘭河員山大橋至永金一號橋間綠美化場地，面積 5.98 公頃。 (4)泰山社區發展協會—宜蘭河永金一號橋至永金二號橋間右岸綠美化場地，面積 2.40 公頃。 (5)結頭份社區發展協會—宜蘭河永金一號橋至永金二號橋間左岸綠美化場地，面積 2.40 公頃。 (6)七賢社區發展協會—宜蘭河永金一號橋至永金二號橋間左岸綠美化場地，面積 4.00 公頃。 (7)宜蘭市公所—宜蘭河永金二號橋下游 900 公尺河段綠美化場地，面積 6.80 公頃。 7. I-Taiwan 無線網路建制完成。 8. 將具有殘值之汰換設備等可用物品捐贈社會已立案慈善公益團體，加強與社會善意往來之管道並有效提升機關正面形象。 9. 成立愛心基金專戶，由同仁自發性每月持續樂捐小額金錢幫助家扶中心兒童或透過鄰近民權里里長捐贈財物予里內弱勢家庭。 10. 規劃本局展示空間，製作流域綜合治理計畫執行成果等宣導照片，除展示成果外，亦兼具美化辦公環境及增進視覺和心靈感官享受
--	--	---

		之效。 11.自製無人載具防災篇，配合水利署製作之防災防汛宣導錄音檔，於汛期間委由地方電台託播，以提醒民眾防災重要性及防患於未然之概念。
--	--	--

(機關名稱)107 年度提升服務效能(本署/自行)考核結果統計表

受考核單位：經濟部水利署第一河川局

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（1,000 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			
			181	234	160	165	95	835	甲	107.07

※考核結果處理情形：【請敘明考核結果後續處理情形，如函送受考核機關（構）或單位提報改進情形、考核結果登載於機關網頁等方式】

(機關名稱) 107 年度提升服務效能績效總報告

資料截止時間：107 年 12 月 31 日

壹、執行績效：（請扼要填寫，並請各列舉 2、3 個案事例；請儘量以量化數據說明各實施要項成果）

- 一、提升服務效能，深化服務績效
- 二、便捷服務程序，確保流程透明
- 三、探查民意趨勢，建立顧客關係
- 四、豐富服務資訊，促進網路溝通
- 五、創新服務方式，整合服務資源

貳、檢討

（請簡要條列說明推動及執行提升服務效能過程中，發現問題、遭遇困難及改進建議）

填寫說明：請以 word 繕打，不得超過 3 頁，直式橫書，1 字 1 碼並依序「一、（一）、1、（1）」，標楷體 14 號字，行距：固定行高，行高：21。