

經濟部水利署第九河川局
108年度提升服務效能(本署/自行)考核項目及評分表

編號：01

總分(滿分1000分)：

考核人員：考核小組

考核日期：108.06.30

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：48	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，且持續檢討簡化及標準化。 1-8分 已訂定申辦業務標準作業流程。	1、本局設有民眾抱怨(陳情)案件處理流程，處理流程公佈本局機關網站供民眾參閱，並由管考人員列管催辦。 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；機關首長電子信箱指派資產課專人管理，並由管考人員列管催辦。 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，並由管考人員列管催辦。 4、本局設有河川公地種植使用作業流程，並公佈本局機關網站供民眾參閱。
	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(人民申請、河川種植、一般使用、土石採取)皆於期限內完成。 2、本局1至6月份一般公文平均發文天數1.39天。
	服務人員專業度(20分) *得分：19	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、配合水利署於1月28日辦理出流管制子法說明會。 2、1月25日辦理108年度汛期前水利建造物檢查行前講習訓練。 3、3月12日、4月26日辦理2場108年度防汛應變值勤人員教育訓練。

			<p>4、3月14日辦理『108年度 ODF 軟體操作暨防範惡意電子郵件社交工程教育訓練』。</p> <p>5、3月15日辦理公共工程經費電腦估價系統」(簡稱 PCCES) 教育訓練。</p> <p>6、4月19日辦理108年度廉政細工專案宣導活動，5月16日辦理本局履約廠商廉政會議，透過宣導活動及會議向機關同仁、廠商及社會大眾公開揭示貪瀆弊端態樣，俾加強外部監督力量，促進行政效能及防杜弊端發生。</p> <p>7、4月19日辦理綜合所得稅結算申報教育訓練課程。</p> <p>8、5月16日辦理108年度堤防維護管理與生態基能並進教育訓練。</p> <p>9、6月10日辦理本局智慧河川管理平台教育訓練。</p> <p>10、6月21日辦理本局公文系統教育訓練。</p> <p>11、為增進本局轄管綠美化水岸土地認養維護工作精進作為，於6月22日辦理推動轄管綠美化水岸土地認養維護工作教育訓練。</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>6-10分 服務人員回應問題正確率達80%以上。</p> <p>1-5分</p>	<p>本局1至6月份電話禮貌測試共計3次，成績併入回應問題正確率內；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>

			服務人員回應問題正確率達70%以上。	
服務友善性 (150分) *小計：133	服務設施合宜程度(20分) *得分：18	服務設施合宜程度	<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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>1、本局設有無障礙設施，汽、機車殘障停車位，服務台由專責人員值勤服務，確保洽公民眾的需求。</p> <p>2、「核心設施」設有愛心鈴、輪椅、身障盥洗室、哺育室…等設施提供民眾使用。</p> <p>3、「一般設施」備有服務台、書寫台、桌椅、影印機、飲水機、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，並不期檢查及充實，以確保設施品質。</p> <p>4、本局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>5、本局門首及各課室，提供國語、英語及三種原住民語標示服務。</p>

<p>服務行為的友善性(20分) *得分：19</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，上班核心時間安排專責人員值勤，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3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：45</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種分類檢索方式。</p>	<p>1、本局網站提供熱門檢索標籤，方便民眾快檢索，亦可使用手進階搜尋。 2、提供「雙語詞彙」檢索服務便捷度。 3、網站的主要內容分為四大區塊：(1)上方功能區塊、(2)左方導覽區塊、(3)中央內容區塊、(4)右方相關連結區塊，提供多元及便利的資訊檢索服務，並提供 MyEGov 分類檢索服務。 4、以使用者為導向設計，將本局網站最新消息已移至首頁，更便捷提供本局資訊。 5、本局網站設置「相關連結」，方便民眾連結水利署所屬機關、花蓮地區政府機關、交通部港務局、中央氣象局、學術研究機構等網站。 6、本局網站依無障礙網頁設計原則建置。</p>
	<p>資訊內容更新及正確程度</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</p>	<p>1、本局網站內容資料由資訊人員及各課室人員即時更新。 2、經不定期抽測本局網站，資訊內容及連結抽測，正確件數達14件以上。</p>

		網站資訊內容及連結抽測正確件數達12件。	
服務資訊透明度(60分) *得分：51	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、於網站公開本局各業務課室職掌內容，並定期檢視服務電話，確保達到為民服務效益。</p> <p>2、本局服務台及機關網站均有提供組織職掌及承辦單位電話一覽表。</p> <p>3、服務台設有中、英文對照河川公地申請使用處理流程圖表。</p> <p>4、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，並由服務台專責人員協助辦理。</p> <p>5、本局就志工、防汛及水利、構造、政風等問題，設置0800-081-999全民督工防災應便專線、防汛志工免付費專線(0800-333028)及政風檢舉專線0800-027597。</p> <p>6、機關網站首頁提供本局轄區河川水情資訊。</p> <p>7、於機關網站提供宣導及建設成果等相關影音計22則及工程成果照片。</p> <p>8、機關網站下載專區提供色費文書格式(ODF)供民眾下載申請書表。</p>
	資料開放程度	<p>1-20分 從民眾應用面思考，盤點業務資料，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</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計16項供民眾查詢。</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、金質獎專區、花蓮縣</p>

			放，供使用者依需求連結下載及利用，並應定期檢視及更新資料。	<p>前瞻水環境建設計畫等 7 項供民眾點閱。</p> <p>3、即時由各課室業務窗口更新最新業務資訊，並每月檢視內容正確性。</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> <p>5、於機關網站以友善介面設置資料夾型式，提供本局公聽會資訊，便利民眾查詢及閱覽。</p>
		查詢案件管道	<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 提供現場及電話查詢。</p> <p>1-10分 提供現場查詢。</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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>4、於機關網站提供有效服務電話及現場務台電話。</p>

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：88	檢討既有服務措施(10分) *得分：10	既有服務措施檢討精進情形	<p>1-10分</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>3、本局受理河川公地使用民眾現場申請案件時，於收件時配合代收代繳行政規費 300 元，以</p>

				達便民並可提升行政效率。
建置窗口整合服務(10分) *得分：10	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、出納人員於民眾申請種植使用案時，配合先行代收行政規費，簡化民眾申辦流程並可縮短案件處理時程。
減除申辦案件需檢附之書表謄本(20分) *得分：18	申辦案件免書證免謄本情形	1-20分 運用跨機關電子查驗，減少申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類。		配合政府政策，減量收取申請人之紙本證明文件，種植許可申請案，同意民眾檢附身分證影本，承辦人運用戶政系統查詢驗證。並以電子化掃描存檔方式收件。
提供線上申辦或跨平臺服務情形(60分) *得分：50	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。		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。 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。 6、本局95%以上工程提供電子領標服務。
	跨平臺通用服務	1-20分 可支援各式載具及不		建置九河局智慧河川管理平台，提供防汛同仁使用，未來將開放

			同瀏覽程式，讓民眾可透過各式行動載具閱覽及使用。	公務機關及志工、民眾使用。
		線上服務推廣績效	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、利用現勘或到鄉服務與民眾面對面加強宣導及推廣線上服務系統的便利性。 2、主動提供承辦人聯絡電話，便於民眾操作系統有任何問題能及時聯絡解決問題。
服務可近性 (100分) *小計：90	提供客製化服務情形(50分) *得分：45	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、1月18日及25日分別於玉里鎮及壽豐鄉辦理2場揚塵宣導活動。 2、4月17日假長橋國小辦理萬里溪水環境營造規劃環境教育工作坊。 3、1月24日假豐南社區活動中心辦理鯉溪豐南社區及蚊仔洞橋段河川環境改善工程設計原則地方說明會，邀請社區發展協會、村長及 NGO 團體及相關公部門參加。
	提供主動服務情形(50分) *得分：45	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。		本局轄區狹長，為顧及南區農民交通不便，於壽豐、玉里各辦理1場中央管河川使用許可申請展期案件到鄉服務，讓民眾可以就近申請，免於舟車勞頓之苦。
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。		辦理本局108年度鯉溪流管理平台反貪活動，邀請中央、地方政府、東華大學、農田水利會、NGO 團體等產官學界代表參加，藉以讓各界瞭解本局鯉溪流域環境景觀規劃願景並與相關單位座談，與各界共同參與研討本局廉政作為與施政方向。
	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.辦理108年度水利建造物定期檢查行前教育訓練，以提升同仁的專業能力(1場)。 2.辦理108年度防汛應變值勤人員教育訓練(1場)

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：90	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、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。 2、1至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。 3、每日由專人檢閱各大報紙，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。 3、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4計次。	
服務精進機制	深化服務量能(100分) *得分：90	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、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。	
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：25	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7至12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：48	1-50分 除滿意度調查外，針對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、辦理各項工程用地取得公聽會，由張秘書率隊，透過承辦業務單位說明，與在地民眾面對面溝通，聽取民眾意見並爭取民眾支持。 2、辦理流域綜合治理計畫在地諮詢小組會議，

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、依據水利署暨所屬機關受理人民陳情請願案件作業注意事項訂定本局民眾抱怨(陳情)案件處理流程。 2、於本局外網為民服務專區提供意見信箱，並建置民意調查等服務項目。
----------	----------------------------------	--	--

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：48	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、辦理萬里溪水環境規劃地方計畫說明會。 2、上半年辦理3場公私協力平台會議，透平台會議導入民眾觀點，以對話的方式溝通協調，瞭解民眾需求，共創公部門與民眾合作契機。 3、盤點在地 NGO，以鯉溪為示範區導入公民參與，辦理6場次工作坊或交流會議。
創新服務(50分) *得分：48	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。	1.108農曆新年期間成立緊急應變小組，於本局群組公布相關網頁，並整合縣政府及各鄉市村里長資訊，供值勤人員運用。 2.召開本局流域綜合治理計畫在地諮詢小組綜合會議，邀請專家學者、民間團體代表及花蓮縣政府，透過會議交流各方的想法及建議，引進民間資共享資源，以提升本局治理計畫之優化。

附表2

經濟部水利署第九河川局
108年度提升服務效能(本局/自行)考核結果統計表

受考核單位：第九河川局

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			
九河局	1	本局各 課室	181	271	180	163	96	891	甲	10806

※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
考核單位提報改進情形、考核結果登載於機關網頁等方式】