

## 經濟部水利署第三河川局

## 109年度提升服務效能(上半年/自行)考核項目及評分表

編號：

秘書古運秀

資產課長沈麗惠

人事室主任陳俞廷

主計室主任張美雲

總分(滿分1000分): 869

考核人員: 考核小組

考核日期: 109.07.03

## 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: 14	申辦業務標準作業流程訂定情形 14	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, 且持續透過法規調適及流程簡化, 務實解決服務或公共問題。 1-8分 已訂定申辦業務標準作業流程。	1. 本局機關網站首頁/便民服務/案件申請訂定出各業務申辦流程。 2. 種植下鄉服務主動通知到期農民是否要繼續申請種植使用權, 避免民眾因逾期申請而喪失相關權益, 而無法補救。農民提出所遭遇之問題, 由本局服務人員回應協助, 一對一的諮詢及公開透明的作業流程增加民眾對政府行政之信任。 3. 因種植申辦民眾年齡層偏高, 部分年長者僅能簽自己名字或完全不識字。故通知到期申請時已預先將申辦民眾的基本資料及申請地點填入, 民眾僅需蓋章將應附證件帶到收件地點, 由本局服務人員幫忙將證件拍照帶回局內列印, 無需增加民眾另行影印困擾。在收件現場備有老花眼鏡, 以供現場有需要者使用。
服務及時性(15分) *得分: 14	申辦案件於處理期限內完成 14	申辦案件於處理期限內完成 14	11-15分 申辦案件於期限內完成率达90%以上。 6-10分 申辦案件於期限內完成率	1. 查詢109年5月一般公文6日內辦結占發文件數百分比: 97.34% 2. 查詢109年5月人民申請案件依限辦結占發文件數百

			<p>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>分比：100%</p> <p>3. 查詢109年5月訴願案件依限辦結占發文件數百分比：無案件</p> <p>4. 查詢109年5月人民陳情案件依限辦結占發文件數百分比：100%</p> <p>5. 查詢109年5月民意信箱案件依限辦結占發文件數百分比：100%</p>
	<p>服務人員專業度(20分) *得分：17</p>	<p>提升專業服務能力 4</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. 1/16:「推動職業安全衛生優良公共工程」教育訓練</p> <p>2. 3/6: 109年機關防範惡意電子郵件社交工程演練</p> <p>3. 3/18: 理財視訊</p> <p>4. 4/9: 視訊會議操作教育訓練</p> <p>5. 4/13: 行政透明會議</p> <p>6. 6/23: 健康講座</p>
		<p>回應問題正確率 13</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 服務人員回應問題正確率達70%以上。</p>	<p>1-6月份電話禮貌測試48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。</p>
<p>服務友善性(150分) *小計：135</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 18</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，</p>	<p>1. 定期檢視環境整潔，提供舒適明亮、洽公場所。</p> <p>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。</p>

		<p>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。</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</p> <p>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</p> <p>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>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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：19	電話禮貌測試績效 19	<p>16-20分</p> <p>電話禮貌測試結果優良。（測試分數90分以上）</p> <p>11-15分</p> <p>電話禮貌測試結果良好。（測試分數80分以上）</p> <p>1-10分</p> <p>電話禮貌測試結果普通。（測試分數70分以上）</p>	<p>1. 1-3月水利署測試本局1次，總得分98分，4-6月總得分96分。</p> <p>2. 1-6月份本局自行電話禮貌測試48次，測試平均達90分以上。</p>
網站使用便利性(50分) *得分：44	資訊檢索服務妥適性及友善程度 25	<p>1-30分</p> <p>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。</p> <p>機關網站資訊提供檢索服</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。</p> <p>2. 提供「雙語詞彙」檢索服務便捷度。</p> <p>3. 提供進階檢索「關鍵字」查詢。</p>

		<p>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)網站至少提供主題、施政與服務等3種分類檢索方式。</p>	4. 本局入口網站首頁設「進階搜尋」連結。
資訊內容更新及正確程度 19		<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. 本機關入口網站首頁相關資訊網連結，經抽測網站資訊內容及連結抽測14件(抽測關鍵字：種植、梅雨 第三河川局、防汛整備、河川揚塵防治、大里溪第三期治理、大安溪備增疏濬、預佈大型移動式抽水機、國光橋至日新橋、貓羅溪溪頭堤防、石工職人、平林一號堤防、抽水機與水門、視察高美濕地、魚仔)正確率達100%。</p> <p>2. 網站內容資料各課室定期更新。</p>
服務資訊透明度(60分) *得分：54	資訊公開程度 18	<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</p>	<p>1. 本局機關網站設置「政府資訊公開」、「便民服務」專區，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>2. 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。</p>

	<p>布標準處理流程。 1-10分 提供承辦單位及電話。</p>	<p>3. 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。 4. 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。</p>
資料開放程度 18	<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>	<p>1. 本局機關網站設置「政府資訊公開」專區，內容包括：公聽會、土地徵收計畫書圖、組織職掌及聯絡方式、行政指導文書、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、利益衝突身分揭露、在地諮詢小組會議等項目。 2. 「公告訊息」專區提供最新消息、公告事項、志工專區、水利署公告、河川即時水位等資訊。 3. 「行政透明」專區提供前瞻基礎建設-水環境建設、工程、疏濬資訊、疏濬土石標售、工程資訊、河川區域許可種植圖資、廉政透明、公私協力等資訊。</p>
查詢案件管道 18	<p>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</p>	<p>1. 本局「便民服務」中「線上申辦」連結至水利署「線上申辦」查詢服務網、提供水文、水權案件查詢。 2. 民眾可現場或電話查詢申案件。</p>

			提供現場查詢。	
<b>服務遞送構面(300分)</b>				
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：86	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. 主動在種植展期使用到期三個月前，發文通知民眾到期申請資訊並辦理下鄉收件服務，民眾只需持戶口名簿或身分證及河川公地種植許可證到指定地點，現場有專人受理種植申請收件服務及種植相關費用、申請等疑難雜症諮詢服務。 2. 因應新冠肺炎疫情，免種植規費及使用費，並於5月份完成退費。
	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。	於辦公廳入口處設置服務臺，及服務人員提供走動式管理與服務，主動協助引導洽公民眾。
	減除申辦案件需檢附之書表謄本(20分) *得分：19	申辦案件免書證免謄本情形 19	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。	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，至本局辦理者免費提供影印服務。使民眾免去申請謄本相關成本。 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，其餘本局沿用已有資料。

	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 16	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.配合水利署提供線上申辦、線上水文及水權查詢。
		跨平臺通用服務 18	1-20分 可支援各式載具及不同瀏覽程式，讓民眾可透過各式行動載具閱覽及使用。	1. 使用手機連結至機關網站時，自動轉換成適合手機瀏覽頁面。 2. 本局防汛系統「響應式網頁」查詢(手機可遠端連線查詢)。
		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。	1.妥善規劃並辦理業務宣導，於機關網站/最新消息發布。 2.每日檢閱各大報紙，剪輯本局相關輿情報導。 3.在臉書建立「好三好水-水利署第三河川局」帳號，宣傳本局業務及活動。
服務可近性(100分) *小計：88	提供客製化服務情形(50分) *得分：43	1-50分 因應地域特性與服務需求，提供在地化、客製化關懷服務情形。		1. 下鄉服務，到期主動通知，下鄉服務收件。到府服務。 2. 河道整理有鋪設防塵網之工區(如大甲溪新庄子堤防、大安溪社尾堤防)，均有效達成揚塵抑制。 3. 部分河川匯流口設置攔汙索，減少垃圾污染。 4. 投縣草屯鎮陳府將軍廟附近因地勢較低窪，汛期間有易淹水情形發生，因此被列為重要防汛熱點之一，本局在4月17日上午為此特別舉行抽水機預佈演練以提升防災應變能

<p>服務成長及優化(100分) *小計：88</p>			<p>力。將軍廟抽水機預布機制：(1)觀測降雨：當地雨量站連續6個10分鐘累計降雨達40mm。(2)預報降雨：氣象局預報3小時後可能發生60mm/hr以上降雨或連續2小時超過40mm降雨。</p> <p>5. 因應新冠肺炎大陸砂石短期無法進口，大安溪備增疏濬供中砂北運砂石料源，原目標量為195萬公噸，為配合中砂北運政策，備增至305萬公噸砂石料源。</p>
	<p>提供主動服務情形(50分) *得分：45</p>	<p>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。</p>	<p>種植下鄉服務：</p> <p>1. 到期主動通知，下鄉服務收件。到府服務。</p> <p>2. 因應新冠肺炎疫情，免種植規費及使用費，並於5月份主動完成退費。</p>
	<p>突破成長(50分) *得分：43</p>	<p>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。</p>	<p>1. 因應109年汛期，水利署第三河川局於109年3月19日召開內部防汛整備會議，並於4月13、14日邀集所轄縣市政府召開防汛協調會，4月16日共同參與經濟部防汛整備座談會，完成各項防災及應變準備工作。</p> <p>2. 中央氣象局於5月12日晚間發布黃蜂颱風形成，本局所轄河川區共有13件在建工程，為因應汛期到來，已請各工程廠商完成防汛自主檢查，且為強化防汛應變能量，7部大型移動式抽水機妥善率100%，配合本局防汛作業系統，可隨時掌握最新水情、災情及洪水預報，快速研判分析及決策，以維護民眾生命財產安全。</p> <p>3. 5月18日上午本局辦理</p>

		<p>「優良廠商頒狀暨廉能透明企業誠信座談會」，經濟部水利署主任秘書黃宏蒲、本局局長白烈燿、主管同仁及該局在建工程承攬廠商約40人出席。會議三大主軸為「廉能誠信公約」簽署儀式，及「優良廠商頒狀」之標竿學習，及工務議題座談，氣氛融洽，獲致多項公私協力共識。</p>
<p>優質服務 (50分) *得分：45</p>	<p>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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 於109年4月28日邀相關單位召開「為向海致敬-臺中市海岸沿線清理權責釐清協調會議」。目前重點海堤區域為每週清理1次，包括高美海堤、田心子海堤、頂龜殼、北汕海堤，其餘區域約每二周清理一次。另每週由工務所、廠商及駐警隊協助巡查所有海堤各1次，並做成相關紀錄即進行改善。</li> <li>2. 智慧防汛建置成果：大甲溪沿線共計13處堤段共311項設備(地震儀2部、流速儀8組、水位計3組、沖刷粒子276顆、傾斜儀22個)，並整合臺中市20處淹水感測器資訊，所有預報資訊均即時提供，上傳至本局防災平臺。</li> <li>3. 河川揚塵屬自然現象，為改善大安溪、大甲溪及烏溪河川揚塵問題，本局積極攜手相關單位共同努力防治，逐年辦理揚塵改善已逐步降低河川揚塵，改善民眾之生活品質。近年來本局轄區內之河川揚塵現象已大幅改善，已連續6年無河川揚塵事件發生，裸露地面積6年減少</li> </ol>

			1091公頃，將近7成民眾感受河川揚塵有改善
<b>服務量能構面(200分)</b>			
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1-6月召開局務會報3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. 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. 視業務特性，舉辦相關會議、座談會或業務訓練研習講座。
<b>服務評價構面(200分)</b>			
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：42	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. 辦理工務行政透明調查問卷，並跟據問卷內容作策進。 2. 依據人民申請案件、人民陳情案件、民意信箱案件做回覆及問卷。
	運用其他機制瞭解民眾對服務的評價(50分) *得分：42	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. 本局網站/便民服務/意見信箱項下： 局長室： wca03009@ms2.wra.gov.tw 政風室： wca03008@ms2.wra.gov.tw 民意信箱： wca03097@ms2.wra.gov.tw 提供民眾線上提出建言

			<p>管道。</p> <p>2. 本局每月人民陳情案件彙陳首長1次。</p>
積極回應民眾意見	<p>有效及時處理民眾意見、抱怨及陳情(100分)</p> <p>*得分：85</p>	<p>1-100分</p> <p>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。</p> <p>2. 本局網站設有「意見信箱」，可供民眾陳情、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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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>
<b>開放創新構面(100分)</b>			
評核項目	評分參考標準		實際檢核項目
<p>開放參與(50分)</p> <p>*得分：43</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. 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、用地取得說明會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，邀集地方學者、專家，透過溝通與對話，開放民眾參與管</p>

		<p>道。</p> <p>3. 辦理協議價購土地時，召開公聽會及價購會議，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。</p> <p>4. 因應市場缺料，砂、石子漲價，制訂及落實疏濬砂石倍增計劃。</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策略或措施時，提出有別於現行作法，並對服務對象產生正面影響或解決公眾關注的重大問題；服務策略或措施有可持續性，能達成預期成果，並具可學習、推廣或應用價值。如在服務遞送構面，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，提供民眾便捷之服務。</p> <p>運用數位創新策略及措施，增進經濟發展及就業機會，促進資源有效利用，如連結政府及民間巨量資料，公私協力解決民眾關切問題，或運用人工智慧、物聯網、區塊鏈等數位科技，創新為民服務模式。</p>	<p>1. 因應109年汛期，於109年3月19日召開內部防汛整備會議，並於4月13、14日邀集所轄縣市政府召開防汛協調會，4月16日共同參與經濟部防汛整備座談會，做好防汛整備及緊急應變工作，超前部署，保障民眾生命財產安全。</p> <p>2. 南投縣草屯鎮陳府將軍廟附近因地勢較低窪，汛期間有易淹水情形發生，因此被列為重要防汛熱點之一，本局在4月17日上午為此特別舉行抽水機預佈演練以提升防災應變能力。</p>

附表2

經濟部水利署第三河川局  
109年度提升服務效能(上半年/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 (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			
第三河 川局		各課室	180	262	170	169	88	869	甲	109.07.03

※考核結果處理情形：【考核結果登載於機關網頁等方式】

