

經濟部水利署 99 年 10 至 11 月

為民服務不定期考核優缺點紀錄摘要表

受考 考核 機關	考核 日期	優點	建議改進事項
北區 水資 源局	99 10 21	<ol style="list-style-type: none"> 1.定期辦理民意調查並確實掌控「人民陳情」「民意信箱」案件處理流程及辦理結果。 2.定期辦理「為民服務查考及電話禮貌測試」確實檢討改進相關缺失事項。 3.就水權申請案件自行訂製流程控管表，有利提升辦理效率。 4.網頁內容架構分明，並提供多項符合宣導服務功能，擴增該局服務廣度。 5.提供外文及兒童網頁，宣導對象考慮周全。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.建議為民服務相關資料分類建冊，以利平時查詢及不定期查訪。 2.建議加強全文檢索網頁資訊連結。

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
中區 水資 源局	99 10 13	<ol style="list-style-type: none"> 1.積極進行辦公區室內外綠美化，服務設施完備。 2.每月不定期 3 次電話禮貌測試。 3.舉辦「服務禮儀與電話禮貌」課程提昇服務品質。 4.每季實施民眾服務滿意度調查分析提供改善意見。 5.與機關、學校及社區聯合舉辦各類夏令營、解說導覽志工培訓課程及社區培力計畫，並召開各項工程(計畫)地方說明會，有效宣導並使居民了解各項施政措施及成效。 6.於一樓大廳設置水權申請流程圖供現場民眾查詢，並於網頁「為民服務—水權登記」項下公佈水權業務工作範圍及各區承辦人姓名、電話、申辦流程及目前水權申辦現勘紀錄及進度，提供民眾透過網路瞭解申請程序及目前辦理情形。 7.透過網路、電話、宣導文物、政府公文主動告知民眾申辦水權，並於水權年限將屆滿前三個月主動發文告知提醒申請人準備相關資料儘早提出水權登記申請。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.有關全年度之水權或臨時用水申請案件之駁回率偏高，建議進行年度統計，並針對個案駁回原因進行評估檢討，以作為提昇便民服務品質之參考依據。 2. 建議提出電子表單簡化或執行表單簡化工作，並進行電子表單管理。

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
中區 水資 源局	99 10 13	<p>8.透過電話告知、網路查詢及政府公文主動向民眾說明目前核辦進度及尚須補正之資料，法規所規定之期限及超過標準作業時間之原因及補救方式等，核辦期限將屆滿前主動電話告知申請人補正期限將屆滿，應儘速補正或申請一次之補正展期。</p> <p>9.網頁內容豐富，符合宣導服務功能；提供我的 e 政府電子化政府入口網連結。</p> <p>10.網站提供機關簡介、主要業務內容及相關法令，有助於民眾查詢相關施政。</p> <p>11.提供最新消息、新聞發布及民眾參訪線上申請作業。</p> <p>12.設置電子民意信箱（或首長信箱）處理民眾抱怨案件；並提供申請書表下載或列印功能。</p> <p>13.集集管理中心設置資訊服務系統（如觸摸式導覽系統）讓民眾了解設施設置之效益功。</p> <p>14.於辦公室大廳設置大型液晶螢幕，公布會議資訊、水文水情資訊及宣導資訊。</p> <p>15.提供三個管理中心之營運報表查詢。</p> <p>16.就建議改進事項，訂定全球網維護管理作業規定。</p>	

受考機關	考核日期	優點	建議改進事項
南區水資源局	99 11 02	<ol style="list-style-type: none"> 1.按月辦理電話禮貌測試，以建立機關優質的服務形象。 2.針對風景區、辦公場所及網站均設民眾滿意度問卷調查。 3.遊客服務中心乾淨明爽、環境優美且定期舉辦藝文活動。 4.對於以電話詢問如何申請水權或臨時用水執照之民眾，均能主動郵寄申請須知文件，亦符合便民服務原則。 5.對於即將屆期之水權或臨時用水執照之均主動發文通知用水人，符合便民服務原則。 6.於辦公室備有水權登記案件辦理進度登記簿，方便民眾隨時查詢辦理進度。 7.安排水權會勘後，承辦人主動與申請人確認會勘時間及集合地點。 8.主動協助部份不識字農民裝置量水設備，並於屆期前 10 日寄送通知，提醒水權人按時完成裝設或申請展期。 9.主動協助嘉義縣沿海及感潮河段漁民水權人，依本署解釋函核予最長五年之一般水權，達到便民目的 10.網頁內容完整，符合宣導服務功能。 11.網站（頁）資訊連結正確。 12.網站資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索。亦提供網站地圖及進階查詢。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.建議於機關服務台置放民眾申辦表格。 2.有關全年度之水權或臨時用水申請案件之駁回率偏高，建議進行年度統計，並針對個案駁回原因進行評估檢討，以作為提昇便民服務品質之參考依據。

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
第一 河川 局	99 10 29	<ol style="list-style-type: none"> 1.定期辦理辦公室環保評比。 2.定期實施電話禮貌測試，並通知各課室就其優缺事項進行檢討改善。 3.辦理為民服務滿意度調查，按季回收問卷，滿意度均達95%以上。 4.不定期舉辦相關講座，強化員工管理訓練，以增進服務效能。 5.主動辦理公開說明會並協助民眾申請河川公地種植使用。 6.相關申請規定手續均登載於機關網站，並於服務場所公佈標準處理流程。 7.申請案件資料完整，處理時程符合申請規定時限。 8.網站設置政府資訊公開區，並公開工程資訊之執行情形，有助於民眾知悉工程推動相關資訊。 9.轄區河川海岸提供河川海岸資料詳實完整，且以地圖輔助說明地理位置，有助於民眾知悉轄區內河川海岸相關資訊。 10.網站公開為民服務處理流程，內容週詳，並以流程圖輔助說明，有助於民眾了解為民服務措施。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.建議服務台之服務人員加強標示，以便利民眾辨識，並適時提供宣導資料便利民眾取閱。 2.建議訂定網站(頁)資料定期更新之標準作業程序，並據以執行。

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
第二 河川 局	99 10 22	<ol style="list-style-type: none"> 1.按月辦理內外部環境檢查。 2.人民陳情案件均能於規定期限內完成，且申請案件均由專人建置成冊，保管完整。 3.定期辦理為民服務考核，檢視機關服務設施，及工作人員服務態度。 4.申請流程內容清楚公告，並分別設置專人辦理相關作業。 5.服務台安排替代役輪值輔導，便利洽公。 6.網頁內容豐富，符合宣導服務功能。 7.網站提供決標公告最新消息。 8.提供為民服務白皮書供民眾上網查詢或下載。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.建議服務台之服務人員加強標示，以便利民眾辨識。 2.申請案件流程告示牌懸掛位置不佳，且辦理人員指示位置不明確，建議可增設指示牌或專門櫃臺。 3.網頁資料內容可再加強更新，俾利民眾取得最新資訊。 4.電子化收發文比例，建議參考本署統計做法修正。

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
第三 河川 局	99 10 12	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每月辦理服務場所環境檢查；每年定期辦理消防安全檢查。 2. 服務台放置各種申報書表及填寫範例；機關門口設置服務鈴、由服務台值勤人員協助身體不便之民眾洽公。 3. 不定期考核提升服務品質計畫之執行情形及抽測服務台為民服務情形。 4. 正式函復人民陳情案件辦理情形時併附回郵及處理情形意見調查表。復依據回郵之意見與建議檢討分析。並視實需副知承辦人員參考改進。 5. 透過全民參與提升河川管理之效能及汛期災害通報，並透過演練強化救災速度。 6. 網站（頁）資訊內容及連結正確率高。 7. 網站（頁）資訊提供檢索功能符合資安要求。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建議有效管理辦公場所有限之轄地，妥善停放車輛，以避免影響洽公民眾進出。 2. 建議加強推廣行銷活動提升民眾對於線上服務的認知。

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
第四 河川 局	99 10 14	<ol style="list-style-type: none"> 1. 整體環境優雅，且綠美化佈置良好，核心及一般設施完備。 2. 電話禮貌測試定期實施且有紀錄可查。 3. 河川地種植之施作透過公聽會使民眾瞭解，雖過程有陳情抗爭，但河川局仍依法執行。 4. 網頁內容完整，符合宣導服務功能。 5. 提供最新消息及局長意見信箱。 6. 網站（頁）資訊連結正確。 	<p>為配合綠色機房節能省碳及資源集中等政策，機關全球網建請移置水利署開發之共用版全球網系統。</p>

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
第五 河川 局	99 10 18	<ol style="list-style-type: none"> 1.本年度已實施 1 次為民服務工作自行考核及電話禮貌測試，建立考核紀錄。 2.辦公室內外服務環境、辦公空間清潔及綠美化情形良好。 3.機關洽公環境整潔舒適，服務台服務人員態度親和。 4.異地受理申辦收件，延伸服務地點，及設立 0800 免付費專線以加強提昇具創意性之服務及效能。 5.設有專門櫃臺辦理民眾申請案件，並有下鄉服務作業。 6.依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於網站之「政府資訊公開」專區中。 7.網站（頁）資訊內容及連結抽測正確件數達 14 件以上。 8.網頁內容完整，符合宣導服務功能並提供常見問答之關鍵字搜尋，便利民眾使用。 9.除民眾意見反映外，網站亦提供民意調查服務。 10.網站除檢索功能外，亦提供網站地圖及全站搜尋等檢索功能。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建議服務台提供洽公民眾申請書表之填寫範例。 2. 建議妥適懸掛申請案件流程告示牌。 3. 建議訂定網站（頁）資料更新相關規定。 4. 建議提供進階查詢等檢索功能。

受考 核機 關	考 核 日 期	優 點	建 議 改 進 事 項
第六 河川 局	99 11 03	<ol style="list-style-type: none"> 1. 整體環境優雅且綠美化佈置良好，核心及一般設施完備。 2. 為民服務民眾滿意度調查均進行統計分析並有紀錄可循。 3. 陳情案件皆能兼顧效率並務實處置。跨（非）業務轄管案件，為避免民眾書信往返及等候時間過長，陳情案受理，不論轄管均採直接函復陳情人，副轉轄管機關接辦做法，有效縮短民眾等候及回覆時間。 4. 有關河川使用申請案件，除於網站上提供各課室主要業務、聯絡電話、申請處理流程相關資訊外，亦提供線上申請之服務，並於該局服務台設有為民服務導覽系統及專人指引服務，符合服務流程公開化。 5. 申請案件均能依署訂標準作業時間期限內完成受理，特殊情況，承辦人員並能以電話通知申請人。 6. 除民眾意見反映外，網站亦提供民意調查服務。 7. 依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站之「政府資訊公開」專區中。 8. 網站（頁）資訊內容及連結抽測正確件數達14件以上。 9. 提供多樣化之線上服務及電子參與。 	建議訂定網站（頁）資料更新相關規定。

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
第七 河川 局	99 11 04	<ol style="list-style-type: none"> 1. 整體環境優雅且綠美化佈置良好，核心及一般設施完備。 2. 按月辦理電話禮貌測試且紀錄完整，以建立機關優質的服務形象。 3. 申請案件資料完整，符合申請規定時限。 4. 相關申請規定手續均登載於機關網站，並於服務場所公告。 5. 依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站之「政府資訊公開」專區中。 6. 提供 1 種以上之公開服務措施。 7. 網站（頁）資訊內容及連結抽測正確件數達 14 件以上。 8. 網站除檢索功能外，亦提供網站地圖及全站搜尋等檢索功能。 9. 提供多樣化之線上服務及電子參與。 	建議訂定網站（頁）資料更新相關規定。

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
第八 河川 局	99 11 09	<ol style="list-style-type: none"> 1.室內外環境及辦公空間清潔且綠美化情形良好。 2.為民服務業務承辦人工作及服務態度良好。 3.已結合社會資源及人力提供公共服務並增進社區福利。 4.機關網頁提供機關最新消息及公告事項，內容更新維護完善。 5.機關網頁資訊內容及連結正確且提供相關檢索服務。 6.提供業務相關電子書表，方便民眾使用。 7.除民眾意見反映及討論區外，提供電子民眾信箱及全民督工電子參與方式。 	建議機關網頁上放置一般種植案件申請作業流程，並附上承辦課聯絡電話。

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
第九 河川 局	99 10 26	<ol style="list-style-type: none"> 1.提供整潔、舒適、明亮的洽公場所。 2.設置服務台提供指引及諮詢服務，服務人員相關標示完備、易於辨識，並提供宣導資料便利民眾取閱。 3.建立民眾意見處理機制，完整匯集新聞輿情資料，並隨答覆信函進行滿意度調查，以掌握施政宣導的有效性。 4.按月抽測洽公服務及電話禮貌並詳盡紀錄。 5.申辦作業採異地取件，延伸服務地點 2 處，將創意服務措施納為機關標準服務並設立標準作業流程。 6.機關網頁提供機關最新消息及公告事項，內容更新維護完善。 7.機關網頁資訊內容及連結正確且提供相關檢索服務。 8.設置電子民眾信箱及局長有約以處理民眾抱怨案件。 9.除民眾意見反映及討論區外，提供電子民眾信箱及全民督工電子參與方式。 	建議機關網頁上放置河川公有地申請作業流程，並附上承辦課聯絡電話。

受考機關	考核日期	優點	建議改進事項
第十河川局	99 10 20	<ol style="list-style-type: none"> 1.辦公區域整潔，服務設施完備。 2.設有志工提供諮詢服務及導引民眾洽公。 3.每月 2 次電話禮貌測試並提改善建議。 4.舉辦各類施工宣導、計畫地方說明會，增進與相關民眾間溝通，達成化解立場衝突減少民怨產生。 5.有關河川使用申請案件，除於網站上提供各課室主要業務、聯絡電話、申請處理流程相關資訊外，亦提供線上申請之服務，並於該局服務台設有為民服務導覽系統及專人指引服務，符合服務流程公開化。 6. 申請案件均能依署訂標準作業時間期限內完成受理，特殊情況，承辦人員並能以電話通知申請人。 7.網頁內容架構分明，符合宣導服務功能。 8.提供防災專區及為民服務專區，服務與業務導向兼顧。 9.網站（頁）資訊連結正確。 	建議加強網頁資訊檢索能量。

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
臺北 水源 特定 區管 理局	99 10 19	<ol style="list-style-type: none"> 1.運用文宣品、車廂及捷運廣告等多元化管道宣導施政，並辦理各式宣導活動（含教師研習、水源小尖兵等）。 2.機關網站提供完整為民服務資訊，並持續更新各項考核結果。 3.針對整體洽公環境、服務設施及服務人員態度等，定時辦理民意調查，以達到更好的服務品質。 4.環境綠美化用心，每月更新並隨季節更換佈置。 5.午休不打烊便利民眾洽公，且每週安排各課室主管輪值督導。 6.延續實施多年「清淨家園全民運動計畫」活動，每月辦理1次。 7.網頁內容完整，符合宣導服務功能。 8.提供最新消息及局長意信箱。 9.網站（頁）資訊連結正確。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.機關網頁建議提供交通資訊。 2.機關網頁服務聯繫資訊之「電話與傳真號碼」建議加上區碼02。