

經濟部水利署 100 年 10 至 11 月

為民服務不定期考核優缺點紀錄摘要表

受考機關	考核日期	優點	建議改進事項
北區水資源局	100 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，擴增服務廣度。 5. 提供外文及兒童網頁，宣導對象考慮周全。 6. 機關網頁提供機關最新消息及公告事項，內容完善。 7. 設置電子民意信箱並驗證碼，以處理民眾寶貴意見案件。 	<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。 3. 建議加強網頁資料內容更新維護，俾利民眾取得最新資訊。

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
中區 水資 源局	100 10 6	<ol style="list-style-type: none"> 1. 集集攔河堰台灣水資源管每季針對參觀動線指標設施、整體環境設計、展示館設施安全性、展示內容富教育宣導功能、志工導覽解員態度和藹親切並面帶微笑、志工導覽解說內容豐富並熱忱答覆及展示館整體評價等構面進行問卷調查，展示館整體評價獲全部遊客滿意以上評價，並對民眾所提建議進行改善。 2. 積極結合地方機關、學校院所與團體所舉辦之活動進行水資源施政宣導（例如：100年3月4日雲林縣林內鄉2011年紫斑蝶季活動暨愛護水資源宣導活動、100年4月7日雲林縣立石榴國民中學99學年度迎新送舊園遊會暨珍惜水資源宣導等），100年度1至10月已辦理19場次。 3. 每月由各主管進行電話禮貌測試，並對缺失進行改善。 4. 積極辦理辦公室綠美化，並運用湖山水庫攝影活動照片裝飾辦公環境，深具特色。 5. 水權申請案件滿意度調查表，從調查表中，回饋主管機關檢討改進或維持現有服務品質。 6. 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 一樓服務台請補充老花眼鏡，值勤人員請配戴識別證，服務人員未熟稔愛心鈴響起後操作程序，請相關單位加強宣導。 2. 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。

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
中區 水資 源局	100 10 6	<p>7. 利用網站提供簡介，介紹主要業務內容，有助於民眾查詢業務與施政並使用網頁提供業務項目及相關法令供民眾上網查詢。</p> <p>8. 提供最新消息、新聞發布及民眾參訪線上申請作業並設置電子民意信箱（或首長信箱）處理民眾抱怨案件以及並提供申請書表下載或列印功能。</p> <p>9. 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品等網站，均提供查詢服務並提供三個管理中心之營運報表供查詢。另網站(頁)資訊內容及連結抽測正確件數 15 件。</p> <p>10. 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>11. 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，並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>12. 針對建議改進事項，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	100 10 24	<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.每月由秘書室、曾管中心、牡管中心、阿管中心、高屏堰、甲仙堰辦理辦公廳舍內外環境巡查及設施維護巡檢。進行環境美（綠）化及提供舒適、明亮、整潔、具特色的洽公場所。並於機關入口處設有宣導資料供民眾索取。 3.遊客服務中心乾淨清爽、環境優美並定期舉辦藝文活動。 4.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。 5.整體環境優雅，且綠美化佈置良好，核心及一般設施完備。 6.網頁架構分類清楚，並提供多項符合宣導服務功能，擴增服務廣度。 7.提供專屬旅遊網，內容豐富及說明清楚，具可看性。 8.網站連結正確，並於網路首頁提供水權業務入口網，便利民眾進入水權系統查詢及瞭解申辦辦理進度。 9.針對即將屆期之水權或臨時用水執照案件，主動發文通知用水人辦理展期，並就來電話詢問有關水權或臨時用水執照如何申辦之民眾，以電子郵件及郵寄申請須知文件，以提供便民服務。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.部分辦公環境稍嫌零亂，報廢物品勿堆置辦公室內，應儘速辦理繳庫或妥適處理。 2.有關全年度之水權或臨時用水申請案件之達成率及駁回率統計資料，建請於未來年度加強檢討評估，以為便民服務考核參據。 3.除水權登記申請案件外，建請將河川水利建造物及用水計畫書之申請與審查業務，納入未來年度為民服務考核項目。

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
南區 水資 源局	100 10 24	<p>10. 建立承辦人水權登記案件進度管理登記簿，以利民眾隨時查詢辦理進度。水權會勘時，承辦人主動聯絡申請人確認會勘時間及集合地點。</p> <p>11. 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。</p> <p>12. 因應臺南市合併升格直轄市，主動聯絡並協助水權申請人於移交接管時期，順利完成水權登記，減少民眾不便，藉以提升政府一體之行政效率。</p>	

受考機關	考核日期	優點	建議改進事項
第一河川局	100 10 17	<ol style="list-style-type: none"> 1.設置服務台並由專人值勤服務，並主動詢問洽公民眾，給予適切之引導與協助，服務時間及項目以中、英文明確標示，服務場所導引明確。 2.定期辦理辦公室環保評比及飲水設備衛生整潔維護。 3.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。 4.持續辦理為民服務滿意度調查，按季回收問卷，並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及各業務單位承辦之相關業務及連絡電話。 7.申請案件資料完整，處理時程符合申請規定時限，且申請使用案件均於期限內完成，另申請進度於本署所建置河川管理資訊系統平台可即時查詢。 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.建議於申請案件流程圖新增各課室分機電話，以方便民眾電話查詢。 2.「愛在原鄉百年好河」圖示連結有誤，建議加強網站查核之頻率，以完備網站連結正確性。

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
第一 河川 局	100 10 17	<p>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。</p> <p>11. 已納入本署共用版網站架構，便民資訊快速且具一致性。</p>	

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
第二 河川 局	100 10 7	<ol style="list-style-type: none"> 1.服務臺採走動式管理，由課室主管擔任督導人員，職員及替代役穿著背心輪值，引導民眾洽公，並安排替代役輪值輔導，便利洽公。 2.按月辦理內外部環境檢查，洽公場所之廁所、垃圾每日清潔2次，注重整體環境清潔。 3.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。 4.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。 5.服務臺旁置有河川公地申請流程圖、表及範例供民眾參考，申請流程內容清楚公告，並分別設置專人辦理相關作業。 6.依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於網頁，並設有便民服務-行政資訊公開閱覽及政府資訊公開專區，網頁內容豐富，符合宣導服務功能。 7.網站設有中英文版本，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。 8.網站提供決標公告最新消息，並提供為民服務白皮書供民眾上網查詢或下載。 9.已納入本署共用版網站架構，便民資訊快速且具一致性。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.愛心服務鈴無法使用，請加強維護並定期檢核。 2.1至10月份整體環境洽公調查表〈為民服務問卷調查表〉無民眾回饋，應加強規劃及多方提供為民服務問卷調查表，以提高問卷調查之母體數量及可信度。 3.建議增設各業務主辦人員名單告示牌。 4.「原住民族展業博覽會」圖示連結有誤，建請加強網站查核之頻率，以完備網站連結正確性。

受考機關	考核日期	優點	建議改進事項
第三河川局	100111	<p>1.機關服務設施妥適完備，服務台位置明顯，且放置各種申請表及填寫範例。</p> <p>2.機關門口設置服務鈴，由執勤人員協助身體不便民眾洽公。</p> <p>3.施政宣導方面：</p> <p>〈1〉於 100.2.3~100.2.20「2011 集集燈會活動」展出筏子溪治理績效成果及宣導民眾節約用水暨發放家庭節水墊片。</p> <p>〈2〉100.9.25 配合「走讀濁水溪，散步西螺大橋」活動，展示施政成果並宣導民眾珍惜河川自然資源與人文資產及節水愛水等理念。</p> <p>4.民眾滿意度調查，今年有別以往調查洽公民眾，改而針對工程及勞務採購投標廠商進行民意調查，相當創新也是另一種顧客服務面向。</p> <p>5.創新服務方面，委託銀行農會等機構代收河川公地使用費，可節省民眾洽公時間。</p> <p>6.延續清淨家園全民運動與里民定期清理週邊環境。</p> <p>7.透過河川巡守志工及環保志工協防不法集團破壞國土，並延續實施。</p> <p>8.委請廣播公司插播防洪治水績效，以強化施政宣導。</p>	<p>1. 民眾滿意度雖針對廠商進行調查，建議仍可保留洽公民眾滿意度調查部分，從多面向掌握民眾意見，亦可避免忽視今年度洽公民眾意見。</p> <p>2.建議加強推廣行銷活動提升民眾對於線上服務的認知。</p>

受考機關	考核日期	優點	建議改進事項
第三河川局	100 11 1	<p>9. 網站（頁）資訊提供檢索功能符合資安要求。</p> <p>10. 服務台設有專人提供承辦單位及電話，且於服務台及機關網頁公布相關申請案件處理流程。</p> <p>11. 機關提供相關申請案件現場及電話之查詢管道。並於機關受理案件後提供申請人收件確認訊息。</p>	

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
第四 河川 局	100 10 19	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦公場所內外環境整潔，且一般設施及核心設施完備。 2. 服務台提供各種申辦書表及填寫範例並準備老花眼鏡，以供民眾使用。 3. 定期實施電話禮貌測試，建立測試紀錄並據以檢討改進。 4. 舉辦公聽會說明工程計畫，使民眾了解施政措施。 5. 網頁內容完整，符合宣導服務功能，並提供最新消息及首長意見信箱。 6. 網站（頁）資訊連結正確。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為配合綠色機房節能省碳及資源集中等政策，建請對外提供服務之網站能移置本署開發之共構機房。 2. 民眾意見信箱旁提供紙筆，方便民眾使用。 3. 建議增加民眾服務滿意度調查。

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
第五 河川 局	100 11 2	<ol style="list-style-type: none"> 1.實施為民服務民眾滿意度調查，並建立調查紀錄以及結果分析。 2.本年度已實施2次為民服務工作自評及電話禮貌測試並建立考核紀錄。 3.現場設有專人主動告知申請人相關業務之辦理程序。 4.網頁內容豐富，符合宣導服務功能，並置純文字版網頁及建立主題網頁，以提供最新消息及新聞發布。 5.網站提供視訊簡介播放，介紹主要業務內容，有助於民眾查詢該局之業務與施政。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.一樓樓梯後方、服務台周邊、供民眾使用之輪椅及嬰兒推車等設備及接待區桌子髒亂。 2.全球網之服務對象為對外之網友，建議對內之網站連結請移除，並強化檢視連結之有效性。

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
第六 河川 局	100 10 26	<ol style="list-style-type: none"> 1.本年度已實施期初、期中為民服務工作自行考核及電話禮貌測試，並建立考核紀錄。 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. 除民眾意見反映外，網站亦提供民意調查服務。 4. 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。 5. 網站提供民意調查服務，為民眾意見反應提供另一申訴管道。 6. 依「政府資訊公開法」規定，主動公開相關資訊於政府資訊公開專區。 7. 抽測資訊連結 20 件，正確率達 100%。 8. 流程公告清楚，各有專人辦理相關申請作業。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦公室內外服務環境及核心一般設施請保持整潔。 2. 英文網頁無法正確顯現。 3. 網頁檢索過於簡單，建議提供更多樣化之檢索功能。 4. 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接洽臺。

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
第七 河川 局	100 10 27	<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(包含哺乳室)。 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. 提供多樣化之線上服務及電子參與。 4. 規費收費標準表有中英文對照。 5. 申請表範本置於服務台供民眾參閱。 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. 提供1種以上之公開服務措施。 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 愛心服務鈴無法與服務台通話請做好維護工作。 2. 無提供100年提升服務品質自我考核表且亦未上載於網站上。 3. 建議於網路上將申請種植植物之電子檔下載，置於種植河川公地下。 4. 申請使用專區建議加註專線電話，並將填寫範例提供民眾下載。 5. 建議訂定網站(頁)資料更新相關規定。

受考機關	考核日期	優點	建議改進事項
第八河川局	100 11 08	<ol style="list-style-type: none"> 1. 電話禮貌測試，承辦人員親和有禮。 2. 詳實提供承辦單位及電話，於服務場所及機關網站（頁）公布標準處理流程，主動告知申請人處理程序。 3. 受理案件後提供申請人收件確認訊息。 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 愛心鈴應定期維護。 2. 請落實電話禮貌測試。 3. 內部自行辦理之提升服務品質考評，請以各課室受考評分。 4. 申請河川公地使用案，申請書文字、數字如有塗改，請加蓋申請人印章。

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
第九 河川 局	100 10 24	<ol style="list-style-type: none"> 1.設置專人負責每日辦公環境清潔工作，另配合每週巡檢，維護辦公大樓周圍環境整潔，以提供整潔、舒適、明亮的洽公場所，並定期、不定期自行檢核，整體洽公環境的滿意度達 96%。 2.服務台設置雙語服務項目、服務人員、申辦須知、宣導資料等指引及諮詢服務等相關標示完備、易於辨識，並提供宣導資料便利民眾取閱。 3.實施走動式管理與服務並進行面對面溝通，如舉辦政策宣導說明會或水利建設說明會等，且辦理強化員工服務業務等相關訓練。 4.按月抽測洽公服務及電話禮貌並詳盡紀錄，並利用電話、網路、郵寄、現場等多管道蒐集民眾意見，並予整理、歸納及分析，對於民眾興革建議及陳情案件，即時彙陳首長、主管。 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.設置電視牆以宣導施政方針及服務方向，並建置 Wi-Fi 環境，提供免費無線上網服務。另配合縣政府暨相關單位，運用社會資源與企業、團體、社區等相互結合，以進行施政宣導及服務行銷。 	<p>申請河川公地一般使用案及種植使用案，申請書件文字、使用面積數字如有修正，請加蓋申請人印章。</p>

受考機關	考核日期	優點	建議改進事項
第九河川局	100 10 24	<p>7. 配合政策，邀請團體、學者、專家及相關人士，共同參與政策措施及服務事項之規劃研(修)訂。</p> <p>8. 使用河川公地申請所繳納行政規費及使用費，繳納地點可至臺灣銀行、農會、郵局、便利商店等繳納，便利民眾及減省申請時間。</p> <p>9. 詳實提供承辦單位及電話，並於服務場所及機關網站(頁)公布標準處理流程，且主動告知申請人處理程序。</p> <p>10. 受理案件後提供申請人收件確認訊息，並強化線上服務提供，推動線上申辦服務等，調查民眾接受服務意見，並回饋至業務流程俾利改善相關流程。</p> <p>11. 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。並於機關網頁提供電子參與(如：意見信箱、交流園地、網路投票、民意調查等)途徑，且設有互動機制及實際回應。</p> <p>12. 機關網頁資訊內容及連結正確且提供相關檢索服務。機關資訊標示亦配合電子化政府入口網提供分類檢索服務。</p> <p>13. 設置電子民眾信箱及首長有約以處理民眾抱怨案件。</p> <p>14. 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。</p>	

受考機關	考核日期	優點	建議改進事項
第十河川局	100 10 25	<ol style="list-style-type: none"> 1.年度辦理「電話禮儀和應對技巧」教育訓練，以建立機關優質的服務形象。 2.網站建置意見信箱及民眾參與滿意度調查，落實便民服務。 3.電話禮貌測試，總機人員親和有禮。 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.對於申請案件業依標準作業時間於期限內完成受理，如有特殊情況，承辦人員會先以電話通知申請人。 6.設有電子牆，定期更換，提昇宣導效果。 7.提供民眾無線上網服務。 8.網站維護，已設課室分工，依權責管理。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.愛心鈴應定期檢測。 2.書報應置放於一樓大廳，俾利洽公民眾閱覽。 3.網頁資料內容可再加強更新，俾利民眾取得最新資訊。

受考機關	考核日期	優點	建議改進事項
臺北水源特定區管理局	100 10 14	<ol style="list-style-type: none"> 1.6-9 月份民眾洽公服務滿意度問卷調查，服務滿意度達 99%。 2.每日 4 次清潔登記，每 2-3 個月辦理服務場所環境檢查表評分。 3.服務台每天由職員及替代役輪值，由早上 8 時至下午 6 時，午休不打烊，協助引導洽公民眾辦理各項業務；每週安排各課室主管輪值督導。 4.核心設施及一般設施完備，服務場所整潔美觀。 5.辦理禮儀訓練課程、公共部門的為民服務創新策略訓練講座、施工技術與工務行政系列專題演講等計 12 場次，強化員工服務品質。 6.舉辦水源保育教師研習營、水源小尖兵訓練營、好水好幸福感謝共守護臺北水源故鄉健行開走、招募水源保育服務團員、植樹護水源宣導活動、新店捷運站定點式燈箱廣告宣導水資源政策及探索水之旅珍愛水資源守護水源區宣導等，提升民眾對於機關施政及理念的認知與回應。 7.工程規劃透過地方雜誌宣導說明，使民眾了解工程效益化解疑慮。 8.申請案件之老人、殘疾之民眾，派員專程到家服務。 9.定期至烏來、坪林、石碇及雙溪四區公所提供業務諮詢及土地 	

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	100 10 14	<p>使用分區證明收件。</p> <p>10.規劃「值班台設置職員差勤顯示系統」以減少民眾費時等待之情況，進而提高行政效能（規劃中）。</p> <p>11.與5區公所共同舉辦「水源保育與回饋地方」系列活動，使民眾更深度了解水資源知識及內涵。</p> <p>12.訂定「提升替代役熱忱服務實施計畫」提升替代役男服務情操，展現優質服務品質及增高社會評價。</p> <p>13.實施「專戶運用小組督導訪察水源保育與回饋計畫」，促進委員了解各區水源保育與回饋執行成果，及進行意見交流與理念溝通。</p> <p>14.網站架構清晰，並依政府資訊公開法主動公開相關資訊於網站，網站維運具完善之更新機制。</p> <p>15.都市計畫土地使用分區(或公共設施用地)證明由臨櫃填寫改為線上申辦，有助於為民服務績效之提升。</p>	