

經濟部水利署 101 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	101 10 23	<ol style="list-style-type: none"> 1. 定期辦理為民服務查考及電話禮貌測試，並確實檢討改進相關缺失事項。 2. 機關網站便民服務－民意調查，置有申辦案件滿意度問卷調查、遊客服務品質問卷調查及服務滿意度調查，以供民眾填寫並據以改進。 3. 機關網站便民服務項下置有參訪申請線上申報、石門水庫預約解說線上申請，方便民眾申辦。 4. 主動發文通知水權人辦理水權或臨時用水執照展限申請之便民服務。 5. 製作水權申請滿意度調查問卷，藉由問卷調查瞭解民眾需求及困難，提升為民服務滿意度。 6. 提供線上(石門水庫預約解說)及(參訪申請)便民申請，俾利與民互動及民眾有感。 7. 全球網首頁－便民服務－常見問答集，彙集各課室服務重點，俾利民眾了解政府服務內容。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有關水權登記之全年用水量紀錄表，部分有空白及填報「引用水量」情事，應請水權人填寫「實用水量」並應請申請人確實填寫。 2. 優點 6 所提之便民服務，建請考量於網頁顯示本年或歷年累計服務件數及服務人次，以充分展現政府便民績效。 3. 全球網首頁－集水區治理－流域水系－集水區環境現況概要－生物資源；以及首頁－集水區治理－流域水系－水資源利用概況－計畫功能，皆尚無資料，建議先隱藏連結或刪除。

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
中區 水資 源局	101 10 5	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置石岡壩及集集攔河堰參訪線上申請服務，能事前掌握參觀人數，提供民眾完善之導覽與解說服務。 2. 集管中心每季辦理「台灣水資源館服務品質」民眾意見調查，截至 101 年 6 月底止服務滿意度調查結果達 98% 以上。 3. 湖山水庫工程管理費 101 年度配合地方宣導活動，截至 101 年 9 月底止共計 17 件。 4. 辦公室內外環境維護良善，提供舒適、整潔之洽公場所。 5. 主動發文通知用水人辦理屆期之水權或臨時用水執照展限申請，提供便民服務。 6. 針對苗栗水利會、梅山鄉公所及一般民眾等進行水權登記申請滿意度調查結果，滿意者達 93.75%。 7. 均已依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於該局對外網頁上。 8. 除有公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品外，另提供集水區範圍查詢等其他重要資訊。 9. 抽查網站（頁）資訊內容及連結抽測正確件數達 14 件以上。 10. 機關網站（頁）資訊除提供檢索服務外，亦提供網站地圖、水情查詢及營運報表查詢等功能。 11. 提供參訪申請等線上服務以供民眾使用，並在 e 政府網站內設立 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 電話禮貌測試結果有建議改善情形時，請施測者應立即告知受測者，以導正缺失，維護機關優質為民服務形象。 2. 有關水權展限登記之全年逐月用水量紀錄表，應請水權人填報「實用水量」而非「水權量」，且有部分月份資料空白等，建請納入未來執行改善。 3. 部分水權或臨時用水申請案件之完成期限過長，建請加強檢討評分未如期核辦水權之統計成果，以為便民服務考核參據。 4. 有關文宣品部份未能將湖山水庫加入。 5. 進階查詢沒有作用。且水情查詢內之資料有所遺漏。 7. 雖有提供民眾意見反映及討論區，然未再提供至少一種電子參與方式，如 Facebook 或部落格等。

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
中區 水資 源局	101 10 5	<p>該局之線上服務項目。</p> <p>13. 針對參訪申請線上服務提出電子表單以簡化相關申請工作，並提供民眾意見反映及討論區。</p>	

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
南區 水資 源局	101 10 8	<ol style="list-style-type: none"> 1. 不定期實施為民服務工作自行考核，並且每月辦理電話禮貌測試，建立考核紀錄。 2. 機關環境綠美化良好，辦公空間清潔，洽公環境整潔舒適，核心及一般設施完備，服務台服務人員態度親和，且排定主管參與輪值督導。 3. 水庫觀光區「曾文之眼」設有遊客意見調查問卷，並時常舉辦各式藝文及展覽活動，除活絡風景區並結合節水、節電等宣導。 4. 機關大廳電視牆顯示工安、節水、節電及維護環境清潔宣導資訊。 5. 曾文水庫於101年8月27日獲環保署審查通過認證之環境教育設施場所。 6. 為加強民眾電子信件來信處理品質及回信時效之管制，已訂有電子信箱信件處理作業規定並公布於機關網站，另提供滿意度問卷調查評價機制，進而提升為民服務效能。 7. 辦理水資源宣導活動、高屏大湖計畫地方說明會及宣導活動等，促進民眾瞭解施政及服務內容。 8. 創新增值服務：(1)服務項目改造，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。(2)為解決機關分散辦公之公文傳遞，簡化行政流程，公文全程電子化，強化內部管控，提升行政效能與服務品質。 	<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. 有關水權展限登記之全年逐月用水量紀錄表，應請水權人填報「實用水量」而非「水權量」，及有部分月份資料空白等現象，建請納入未來執行改善。 3. 部分水權或臨時用水申請案件之完成期限過長，建請加強檢討評分未如期核辦水權之統計成果，以為便民服務考核參據。

受考機關	考核日期	優點	建議改進事項
南區水資源局	101108	<p>能與服務品質。</p> <p>9. 配合行政院研考會及國家通訊傳播委員會政策，提供洽公民眾免費無線上網智慧服務，於公共區域架設免費無線上網及充電服務，以利民眾洽公、臨時急需時可上網查閱相關資訊。</p> <p>10. 全球資訊網增置「行政透明專區」，連結水權登記申請查詢服務功能，提供便民查詢申辦進度。</p> <p>11. 主動發文通知用水人辦理屆期水權或臨時用水執照展限申請之便民服務。</p> <p>12. 建立水權登記案件進度管理登記簿，以利承辦人及民眾查詢辦理進度。</p> <p>13. 主動協助提供部份不識字民眾量水設備資訊，並於屆期前通知水權人按時完成裝設或申請展延。</p> <p>14. 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，且資料完整。</p> <p>15. 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品，另其他重要資訊1種以上。</p> <p>16. 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。</p>	

受考機關	考核日期	優點	建議改進事項
第一河川局	101 10 11	<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，每日至少 2 次抽檢洽公場所環境整潔；逢雙月辦理辦公室做環保評比，全年共 6 次；每 3 個月執行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. 主動辦理公開說明及協調會，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. 延續實施多年「清淨家園全民運動計畫」活動，每週至少辦理 1 次進行清潔大掃除活動，並填報成果表、圖片。 8. 網頁內容完整，符合宣導服務功能，並提供意見信箱、線上申辦等便民服務措施。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 請將提升服務品質不定期考核結果登載於機關網頁。 2. 請將訂定之「電子信箱信件作業規定」登載機關網站週知，並建立信件回復滿意度問卷機制。 3. 過時效性之網站連結，建議定期檢視刪除。

受考機關	考核日期	優點	建議改進事項
第一河川局	101 10 11	9. 持續網頁資訊內容之更新，網站連結正確，並提供檢索服務，頗為便捷。	

受考機關	考核日期	優點	建議改進事項
第二河川局	101 10 16	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務臺每天 2 班，由課室主管、職員及替代役穿著背心輪值，並佩帶識別證，服務時間為早上 8 時至下午 6 時，午休時間仍排輪值。 2. 1 至 5 月份民眾洽公服務禮儀態度滿意度 100%，服務人員回應問題正確率 100%。 3. 舉辦為民服務課程「王品驚艷-顧客服務百分百」，提升為民服務品質。 4. 與道路橋樑單位共同成立「鳳山溪、頭前溪、中港溪及後龍溪維護河川與保護橋樑聯繫小組會議」，與新竹縣政府及苗栗縣政府輪流主持。 5. 每月至少一次清淨家園活動，清理辦公場所週邊環境。 6. 辦公室牆面公佈河川公地使用各類型申請流程圖表，內容清楚公告。 7. 有專責承辦人回復民眾意見及辦理相關作業。 8. 提供申請問卷追蹤民眾滿意度回復意見。 9. 網頁介面簡潔易於查詢相關資訊，並提供水情資訊供民眾查詢。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 目前第二河川局已使用共用版全球網，請多利用共用版上稿機制，即時更新相關訊息。 2. 哺乳室檯面應定期擦拭。 3. 電子信箱信件處理作業規定(要點)請置於機關網站便民服務項下，供民眾參閱。

受考機關	考核日期	優點	建議改進事項
第三河川局	101 10 12	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主動宣導業務：101 年度(截至 8 月底止)已辦理 11 場工程公聽會(約 165 人次)及 4 場用地說明會(約 500 人次)參加。 2. 101.1.7~101.3.5 與南投市公所合辦「南投貓羅溪畔沙雕藝術節」宣導民眾淨化河川、保護河川與珍惜水資源觀念。 3. 已核可且即將屆租用期限之河川公地種植申請戶，主動去函告知續租申請程序及辦理期限。 4. 已於 101.06.29~101.06.30 假中興大學惠蓀農場辦理該局 101 年度防汛志工專業訓練，藉由此訓練期能協助颱風期間居家附近水情通報及社區民眾疏散避難等防汛業務推動。 5. 櫃檯有提供承辦單位電話，且於機關網站(頁)均有公布標準處理流程。 6. 案件查詢管道有提供現場、電話、網路及其他等方式。且機關受理案件後主動提供申請人收件訊息。 7. 於台中市 5 處重要路口 LED 牆播放水利宣導短片，次數達 5,000 次以上。 8. 宣導防汛志工到水利署「主動式民眾淹水預警系統」登錄個人手機門號，系統將主動發送提供淹水警戒即時訊息。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 請服務台值勤人員對佇立於門口民眾，能更加熱情地主動招呼與引導。 2. 服務場所未公布標準作業流程(搬家遺失相關布告牌) 3. 建議增設服務鈴(愛心鈴) 4. 建請將局全球網納入水利署全球網。

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
第四 河川 局	101 10 17	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦公場所內一般設施及核心設施完備，且服務台提供各種申辦書表及填寫範例供民眾使用。 2. 已建立電子信箱回覆滿意度問卷機制。且已加強改善電話禮貌，每兩週進行一次測試。 3. 種植河川公地可線上下載表單郵寄方式申請。 4. 透過記者會及攝影彩繪活動多元化進行施政宣導。並於網站提供民意信箱，供人民提供意見以利貼近民眾觀感。 5. 提供使用申請案件辦理課室電話於網站，以供申辦民眾查詢。 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 洽公場所未主動協助引導民眾，且未進行洽公環境、洽公服務禮儀滿意度調查。 2. 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。 3. 自我考評建議增加具體檢核項目；自我考評建議改進部分（缺乏創新服務作為）似無改善作法。 4. 全球資訊網之便民服務—服務項目下無資料，建請補充。 5. 英文網頁部份網頁無法完整顯現，並經檢測「全民督工」及「工程管理資訊」等無法正確連結。

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
第五 河川 局	101 10 26	<ol style="list-style-type: none"> 1.提供核心設施及一般設施供民眾使用，且有必要的使用說明與管理。設有殘障車位及愛心鈴。 2.每年 2 次為民服務自評及舉辦電話禮貌測試，建立考核紀錄並會知各課室據以改進，且公布於機關網站。 3.使用申請案件服務處理流程製作大型式看板懸掛於服務臺上方，可供申辦民眾清楚服務流程。 4.宣導水利署或其他公務網站便民及利民訊息。 5.宣導水利署「主動式民眾淹水預警系統」登錄個人手機門號，系統將主動發送提供淹水警戒即時訊息。 6.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。 7.網站提供視訊簡介播放，介紹主要業務內容，有助於民眾查詢業務與施政。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 「機關網站-便民服務-民意調查」項下無問卷供民眾填寫。 2. 全球資訊網之便民服務—民意調查項下無資料，建請補充。 3. 全球資訊網之對外連結（如：親水設施、影音專區……等），請定期檢測連結正確率，避免對外網站連結失效。

受考機關	考核日期	優點	建議改進事項
第六河川局	101 10 19	<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. 櫃檯有提供承辦單位電話，且於服務場所及機關網站（頁）均有公布標準處理流程。 4. 提供多樣化之線上服務及電子參與。案件查詢管道有提供現場、電話、網路及其他等方式。 5. 機關受理案件後主動提供申請人收件訊息。 6. 利用網站提供民意調查及人民陳情與案件回覆功能。 7. 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 愛心服務鈴無法正常運作請做好修繕工作。 2. 過期之活動布條應拆除。 3. 網頁及告示版上同時有河川管理諮詢電話及為民服務電話，惟管理事項又列入為民服務項目，建議應釐清服務項目及詢問電話之相對關係。 4. 英文網頁無法顯現且網頁檢索進階查詢介面不便使用。 5. 檢測「國科會水利土木學門網」及「台灣學術網路」無法正確連結。

受考機關	考核日期	優點	建議改進事項
第七河川局	101 11 6	<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。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。 2. 定期實施電話禮貌測試，建立測試紀錄並據以檢討改進。並於機關入口處設有宣導資料供民眾索取。 3. 積極結合地方機關進行施政宣導，例如：101年4月20日配合水利署及廉政署假屏東縣客家文化園區辦理「心手相廉 守護河川廉政論壇」。同時成立「廉政志工隊」，使民眾了解河川管理已朝透明公開且資訊化方向邁進。 4. 101年5月7日及5月19日辦理「防汛志工幹部教育訓練」及「防汛志工教育訓練」，希望將來能即時協助民眾避難，避免更大災害的發生。 5. 101年6月27日配合水利署推動之「主動式民眾淹水預警系統」辦理南部場次教育訓練。 6. 有關河川使用申請案件，除於網站上提供主要業務、聯絡電話、申請處理流程相關資訊外，亦可供線上申請之服務，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。 7. 對於申請案件水利署訂有標準作業時間，均依該項規定期限內完成受理，如有特殊情況，承辦人員亦以電話通知申請人補件或說 	<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. 建議依規定建置「電子信箱信件作業規定」並登載機關網站週知。另請建立信件回復滿意度問卷機制。 3. 部分連結（如：基隆河整體治理計畫入口網站）錯誤，建議詳加檢測連結有效性。

受考機關	考核日期	優點	建議改進事項
第七河川局	101 11 6	<p>明。</p> <p>8. 已納入水利本署共用版網站架構，政府資訊公開完整，提供多項符合宣導服務功能。</p> <p>9. 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。</p>	

受考 核機 關	考 核 日 期	優 點	建 議 改 進 事 項
第八 河川 局	101 10 04	<ol style="list-style-type: none"> 1. 定期檢視環境整潔，以提供舒適明亮、洽公場所，且相關服務時間及項目以中、英文雙語明確標示，服務場所導引明確，並提供核心設施及一般設施供民眾使用。 2. 辦公場所、服務台及為民服務網站詳實提供案件承辦單位電話一覽表及免付費電話及各項業務處理作業流程，並公布於機關網頁。 3. 受理現場申請民眾案件時，收件時會蓋收文日期收據，給申請民眾確認並告知承辦工作天數。郵寄或自取不收費用，並告知民眾可電話詢問。 4. 定期實施電話禮貌測試，建立測試紀錄並據以檢討改進。 5. 使用河川公地申請書件且建檔完整。並利用網站資訊配合電子化政府入口網提供分類檢索，且分類檢索服務友善度佳。 6. 機關網頁資訊內容及連結正確且提供相關檢索服務，並設置電子民眾信箱及局長有約以處理民眾抱怨案件。 7. 網站設計致力於符合無障礙的標準，其中並提供便捷鍵(Accesskey)的設定，幫助障礙人士使用。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 請將電話禮貌測試及提升服務品質不定期考核結果登載於機關網頁。 2. 請將訂定之「電子信箱信件作業規定」登載機關網站週知，並建立信件回復滿意度問卷機制。 3. 建議提供老花眼鏡及相關宣導資料，以加強為民服務。 4. 加強查處違規使用河川公地者。

受考機關	考核日期	優點	建議改進事項
第九河川局	101 10 18	<ol style="list-style-type: none"> 1. 定期檢視辦公環境清潔，並配合每週巡檢，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，且定期及不定期自行檢核，整體洽公環境的滿意度達 90%。 2. 服務台設置中、英雙語服務項目、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且易於辨識，並安排各課室主管輪值督導。 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，且利用電話、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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 請將電話禮貌測試、提升服務品質不定期考核等評核結果登載於機關網頁。 2. 請將訂定之「電子信箱信件作業規定」登載機關網站週知，並建立信件回復滿意度問卷機制。 3. 請加強巡防查處違規使用河川公地。

受考 核機 關	考 核 日 期	優 點	建 議 改 進 事 項
第九 河川 局	101 10 18	<p>7. 配合役政署擴大服務社區公益活動，結合替代役男社區公益服務活動，配合醫院護理之家每月 4 次服務工作。</p> <p>8. 河川管理資訊化系統使用河川公地申請書件且建檔完整。</p> <p>9. 河川公地種植許可使用費及河川區域內違反水利法取締處分案件專卷保管。</p> <p>10. 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。</p> <p>11. 受理案件後主動提供申請人收件確認訊息。並設置電子民眾信箱及局長有約以處理民眾抱怨案件。</p> <p>12. 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，且資訊內容及連結正確並提供相關檢索服務。</p> <p>13. 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 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
第十 河川 局	101 10 24	<ol style="list-style-type: none"> 1. 整體環境優雅且綠美化佈置良好，且核心及一般設施完備並定期檢查。 2. 本年度已實施 3 次為民服務工作自評及電話禮貌測試並建立考核紀錄並分析。 3. 除服務台設有專人提供承辦單位及電話外，另中午仍有志工排班輪值，且有客語服務。 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。 5. 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. 對於申請案件水利署訂有標準作業時間，均依該項規定於期限內完成受理，如有特殊情況，承辦人員並以電話通知申請人。 7. 網站維護，已設課室分工，依權責管理，並已納入水利署共用版網站架構，政府資訊公開完整，提供多項符合宣導服務功能。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 未依據水利署相關規定自行訂定「電子信箱信件作業規定」，亦未公告於網頁。 2. 大樓門把上請勿吊掛雨傘。 3. 水情查詢項下之部分連結有誤，建請加強網站查核之頻率，以完備網站連結之正確性。

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	101 10 9	<ol style="list-style-type: none"> 1.辦公室環境整潔，核心設施及一般設施完備，定期更新綠美化合宜，提供舒適洽公場所。 2.本（101）年 1-9 月份機關提供服務設施、民眾洽公服務禮儀及民眾洽公服務人員問題回應正確率問卷滿意度皆達 100%。 3.為強化員工服務及管理應用，不定期舉辦相關專題演講及訓練講座計 8 場次，以增進人員核心能力。 4.為加強民眾電子信件來信處理品質及回信時效之管制，已訂有電子信箱信件處理作業規定並公布於機關網站，另提供滿意度問卷調查評價機制滿意度達 95%，為民服務效能卓越。 5.有價值創新服務規劃開發多元為民服務方案達 10 場次，例如：「宣導下水道設施正確使用觀念」為服務水源區居民，並宣導污水接管之益處、下水道設施正確使用觀念，及讓居民充分了解污水處理對環境保護及水源安全與潔淨之重要性，設計「下水道用戶宣導文宣」。 6.下鄉設臨櫃為民服務至四區公所採定期定點方式下鄉業務諮詢及土地使用分區證明收件 1-9 月份共受理 92 件，提供民眾更直接反映管道已達便民效能。 7.全球網能適時提供最新消息及公告事項，以利民眾了解施政之內容及措施。 7.全球網廉政窗口之各次項超連結網頁完備豐富，有利政府推動廉政措施之決心及落實。 	

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	8.全球網廉政窗口之各次項超連結 網頁完備豐富,有利政府推動廉政 措施之決心及落實。	