

## 經濟部水利署 102 年 10 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	102 10 04	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供核心設施及一般設施供民眾使用，具必要之使用說明及完善之管理維護，並指派專人擔任第一線服務工作，主動協助引導民眾，服務態度親切，提供客語諮詢多元化服務；另選派走動式管理人員，設置服務紀錄簿以為檢核。</li> <li>2. 辦理為民服務不定期查考、電話禮貌測試、電子信箱及採購案發包作業滿意度調查，確實檢討改進相關缺失。</li> <li>3. 利用新聞稿發布，座談會(說明會)舉辦、折頁、宣導品及網站宣導服務理念及施政作為。</li> <li>4. 每日輿情剪報及人民陳情案均提陳主管，供業務改進參考。</li> <li>5. 辦理「首長與民有約」，直接與民眾溝通，主動發掘問題，解決問題。</li> <li>6. 以土地標租方式辦理石門水庫行動遊客服務站，提供旅遊資訊諮詢、自行車加氣支援、緊急事故通報及提供咖啡輕食等服務，並可每月收取租金。</li> <li>7. 人事室設置心理諮商室，瞭解員工需求，提升工作士氣。</li> <li>8. 網頁設置「主動公開資訊」專</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 於「網站首頁-便民服務-民意調查」，調查起迄時間應更新並鼓勵民眾多加參與，以建立民調之有效性。</li> <li>2. 於「網站首頁-便民服務-為民服務白皮書」，建議加入文件公告之日期，並適時更新資料。</li> <li>3. 建請加強檢討分析並統計轄管各流域之全年水權或臨時用水核辦案件之如期達成率、駁回率及其駁回理由，俾利考核參據。</li> <li>4. 建請分析並統計水權登記申請滿意度調查表，俾利考核參據。</li> </ol>

受考機關	考核日期	優點	建議改進事項
北區水資源局	1021004	<p>區，提供即時正確之資訊內容與連結。</p> <p>9. 提供各類線上服務及電子參與，如：意見信箱、交流園地、常見問答集、場地租借、參訪申請、石門水庫預約解說、民意調查、Web 2.0 電子參與（如 Facebook、YouTube 等社群網絡服務等），且設有互動機制。</p> <p>10. 於「網站首頁-便民服務-為民服務白皮書」，公告 101 年度提升服務品質績效總報告，讓民眾對政府服務有感。</p> <p>11. 於辦公區一樓適當位置，設置水權申請作業流程看板，便利民眾了解水權登記之程序。</p> <p>12. 承辦單位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，並設有「經濟部水利署北區水資源局人民申請案件專案管制紀錄表」詳細紀錄全案办理流程，便於資料查詢，並能有效控管案件如期完成率。</p> <p>13. 有關水權登記申請滿意度調查表，主動隨公告提供調查表，並收集成冊，針對民眾建議即時以電話回應。</p>	

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
中區 水資 源局	102 10 02	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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 102 年 6 月底止服務滿意度調查結果達 95% 以上。</li> <li>2. 102 年度截至 6 月底止，對於轄區水庫範圍內之機關、學校、團體辦理宣導水資源教育、愛護河川、社區福利及急難救助等公益活動共 17 場。</li> <li>3. 102 年上半年已實施 15 次電話禮貌測試，其中 90 分以上者佔 60%，80 至 89 分者佔 40%。</li> <li>4. 服務台派駐保全人力服務，服務態度親切，主動協助民眾申辦、導引服務。</li> <li>5. 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。</li> <li>6. 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、湖山水庫計畫之執行進度公告等其他重要資訊。</li> <li>7. 抽查網站（頁）資訊內容及連結抽測正確件數達 14 件以上。</li> <li>8. 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。</li> <li>9. 有提供集水區範圍查詢及參訪申請等線上服務且有民眾使用，並提出電子表單，以簡化相關申請工作。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建議將網站「進階查詢」與「一般查詢」予以明顯區別，並註明使用方式；「水情查詢」內之介面 Scroll Bar 可再設計更為明顯及直覺；另於「最新消息」可加上按讚功能。</li> <li>2. 有關水權登記申請滿意度調查表回收率僅為 47/123(約 33%)，回收代表性偏低，建議主動隨公告提供回郵信封或加強研議其它改善作為，以提高調查表回收率，俾利考核參據。</li> <li>3. 101 年度各標的年水量統計表，其水權量以「CMS」為統計單位，惟各水權或臨時用水之各月引用水量、用水日數，用水時間皆不同，建請未來以「萬噸」為統計單位較宜；並請加註其係以轄管流域之 1cms 以下水權為統計範圍。</li> <li>4. 轄管各流域全年水</li> </ol>

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
中區 水資 源局	102 10 02	<p>10. 有在 e 政府內設立該局之參訪申請服務。</p> <p>11. 有提供民眾意見反映及討論區。</p> <p>12. 有提供 YouTube 及最新消息推文之電子參與方式，並有互動機制及實際回應。</p> <p>13. 於辦公區一樓適當位置，設置水權申請作業流程看板，便利民眾了解水權登記之程序。</p> <p>14. 承辦單位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。</p> <p>15. 承辦單位人員主動協助提供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>16. 該局針對水權申請案進行水權登記申請，其回收滿意度調查結果，滿意者達 85.11%。</p>	<p>權或臨時用水核辦案件之如期達成率、駁回率及其駁回理由等，建請加強檢討評估分析並統計成果，俾利考核參據。</p>

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
南區 水資 源局	102 10 15	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 辦公場所整潔明亮，一般設施、核心設施及環境綠美化完善</li> <li>2. 辦理服務滿意度調查，整體服務滿意度達 97%。</li> <li>3. 已辦理 14 場曾文水庫環境教育課程，結合水資源及節水政策宣導，提升民眾對水資源愛惜與認識。</li> <li>4. 辦理曾文水庫 40 週年及阿公店水庫 60 週年慶活動，配合水資源宣導活動促進民眾瞭解施政及服務內容。</li> <li>5. 透過公民參與，集合在地民眾所提供資訊，以雙向溝通方式取得平衡點，共同研擬決策，獲得較佳的解決方案，並使決策有其永續性，且使政府機關與民間化解對立狀況。</li> <li>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，且資料完整。</li> <li>7. 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。</li> <li>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。</li> <li>9. 水權申請案確實依作業流程辦理，核辦日數皆能符合相關規定。</li> <li>10. 水權或臨時用水執照屆期前，主動發文通知水權人辦理展限，提</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建議於滿意度調查表，於填寫人職業欄增列農業。</li> </ol>

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
南區 水資 源局	102 10 15	<p>供便民服務。</p> <p>11. 以水權申請滿意度調查問卷，藉由問卷調查瞭解民眾對水權申辦服務滿意度，獲得民眾非常滿意之評價。</p>	

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
第一 河川 局	102 10 07	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 洽公環境適切，備有核心設施（含愛心鈴、無障礙設施、身障盥洗室等）及一般設施（含洽公休息區、飲水機、公用電話等），並提供各項宣導資料。</li> <li>2. 本年度已實施為民服務工作自行考核及電話禮貌測試，建立考核紀錄。</li> <li>3. 102年9月14日辦理安農溪「讓我們看河去生態樂活營」，活動邀請宜蘭縣憲明國小全校師生參與，藉由河川溪流巡禮及導覽下，了解水利工程建設對於在地居民生活居住品質及安全的重要性。</li> <li>4. 102年9月29日全國河川日與宜蘭、羅東社區大學合辦「勁水」蘭陽溪系列活動，透過動態、靜態不同的方式走讀，讓民眾了解水資源的珍貴及蘭陽河川之美。</li> <li>5. 政府資訊公開完整且持續更新。</li> <li>6. 最新消息與公告事項均及時更新，並宣導河川治理理念，成效顯著。</li> <li>7. 網站「便民服務-線上申辦」連結「河川便利通」網頁，說明各類申請流程。</li> <li>8. 服務台及辦公室牆面均有公布河川公地使用各類型申請流程圖表。</li> <li>9. 設專責承辦人於處理案件超過標準作業時間時，主動告知申請</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 請將提升服務品質不定期考核結果登載於機關網頁。</li> <li>2. 於「網站首頁-便民服務-民意調查」項下無問卷供民眾填寫。</li> <li>3. 網站「小小水博士」、「創新樂活」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。</li> <li>4. 建議可於網站說明頁提供承辦人員聯絡方式，俾利尚有疑義之民眾洽詢。</li> </ol>

受考機關	考核日期	優點	建議改進事項
第一河川局	102 10 07	人。 10. 提供申請問卷追蹤民眾滿意度及意見。	



受考 核機 關	考 核 日 期	優 點	建 議 改 進 事 項
第二 河川 局	102 10 25	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每季定期實施為民服務自行考核工作，並且每月辦理電話禮貌測試，建立考核紀錄。</li> <li>2. 服務台每天1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，午休時間仍安排輪值。</li> <li>3. 每月至少一次清淨家園活動，清理辦公場所週邊環境。</li> <li>4. 於現場及網站提供為民服務及申請問卷調查表，追蹤民眾滿意度及意見，並予整理、分析做為日後改善之參考，另設有專責承辦人回復民眾意見及辦理相關作業；統計102年度1至9月份民眾對整體環境滿意度93.2%，提供服務設施滿意度98.11%，服務人員回應問題正確率100%。</li> <li>5. 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。</li> <li>6. 於102年10月19日辦理後龍溪營造成果發表會，簡報說明後龍溪的規劃治理、執行成果及未來願景，並同時辦理政風宣導活動。</li> <li>7. 102年度6月至10月期間，於新竹市、新竹縣、苗栗縣等4家地方有線電視台，播放防汛宣導短</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 廁所空間狹小及老舊，有待改進。</li> <li>2. 建議可於網站說明頁提供承辦人員聯絡方式，俾利尚有疑義之民眾洽詢。</li> </ol>

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
第二 河川 局	102  10  25	<p>片廣告，短片廣告長度約 30 秒，計播出共 480 檔次。</p> <p>8. 成立跨課室檢查小組及舉辦教育訓練，並成立水利建造物檢查工作之跨課室督導小組，及做成督導紀錄，達到確保品質及經驗承傳。</p> <p>9. 於網站設置「政府公開資訊」專區，公開之資訊符合、完整且持續更新。</p> <p>10. 網站「下載專區」種類豐富實用且頁面功能友善、便利，有效提升便民服務的程度。</p> <p>11. 網站「最新消息」與「公告事項」及其他專區資訊符合且適時更新。</p> <p>12. 資訊檢索服務妥適及友善，線上服務提供及電子參方式種類多。</p> <p>13. 網站「便民服務-線上申辦」連結「河川便利通」網頁，說明各類申請流程。</p> <p>14. 服務台及辦公室牆面均有公布河川公地使用各類型申請流程圖表，亦備妥相關空白表單。</p>	

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
第三 河川 局	102 10 18	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 電話禮貌測試結果除登錄該局局網公告周知外，並簽陳主管加強督導。</li> <li>2. 102年度(1至6月)已辦理10場工程公聽會及9場用地說明會，並積極發佈新聞稿宣導該局施政內容及澄清負面訊息。</li> <li>3. 102年7月9日辦理「溫馨關懷學童暑期夏令營」，協助花東新村學童能順利完成暑假作業，發揮敦親睦鄰、促進社區發展及服務社會的精神。</li> <li>4. 102年度開始於一樓大門出入口服務台增設液晶螢幕，清楚標示當日各樓層會議室使用情形，方便洽公民眾前往。</li> <li>5. 已於102年4月19日至20日假中興大學惠蓀農場辦理該局102年度防汛志工專業訓練，藉此訓練期能協助颱風期間居家附近水情通報、社區附近水利設施訪視及社區民眾疏散避難等防汛業務推動。</li> <li>6. 宣導防汛志工到本署「主動式民眾淹水預警系統」登錄個人手機門號。</li> <li>7. 服務措施充足及出版品資訊周知度高。</li> <li>8. 於一樓設申請服務櫃檯提供專人服務與解說。</li> <li>9. 河川使用申請案件業建置到鄉服務之機制。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建請加強民眾意見反意及討論區之互動機制。</li> <li>2. 使用申請案件，請依本署101年4月18日經水政字第10106053020號函示於公文收文登錄分類。</li> </ol>

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
第四 河川 局	102 10 08	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 已建立電子信箱回覆滿意度問卷機制，供人民提供意見以貼近民眾觀感。</li> <li>3. 透過記者會及攝影彩繪活動多元化進行施政宣導。</li> <li>4. 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。</li> <li>5. 定期實施電話禮貌測試，建立測試紀錄並據以檢討改進。</li> <li>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。</li> <li>7. 網站提供意見信箱等雙向溝通介面。</li> <li>8. 辦公室外增設使用申請案件引導標示牌，可讓申請者易找到申請服務櫃檯。</li> <li>9. 河川使用申請案件業建置到鄉服務之機制。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 自我考評建議增加具體檢核項目，並請針對缺失提出改善作法。</li> <li>2. 洽公場所之書報、雜誌請整齊排列，報架請擦拭乾淨勿留灰塵。</li> <li>3. 請將提升服務品質不定期考核結果登載於機關網頁，並隨時更新網頁。</li> <li>4. 於「網站首頁-便民服務-常見問題」之資料內容與民眾較不相關部分，建議不須納入，如公務人員福利制度。</li> <li>5. 目前申請使用案件，民眾若有疑義，大多需至2樓管理課查詢，建議未來於一樓設申請使用服務櫃檯提供專人收件及解說服務。</li> </ol>

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
第五 河川 局	102 10 09	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 設置服務台安排適當人員輪值，並進行走動式管理，以提供民眾諮詢及引導服務，另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。</li> <li>2. 每年2次為民服務自評及電話禮貌測試，建立考核紀錄據以改進，且公布於機關網站。</li> <li>3. 辦理宣導計畫，利用宣導短片託播、媒體專訪、記者會、宣導品、摺頁、文宣卡片及網站等宣導服務理念及施政作為。</li> <li>4. 每日剪報輿情報告均提陳主管，供業務改進參考，並針對颱風另有災情剪報輿情報告。</li> <li>5. 建立電子信箱信件處理作業規定，並具民眾意見反應機制及標準作業程序，以改進服務缺失。</li> <li>6. 設置人民陳情案件處理滿意度調查表回覆檢討一覽表，針對不滿意之回覆促請改善。</li> <li>7. 宣導本署「河川便利通」，便利民眾申請作業，並具其他公務網站便民及利民訊息。</li> <li>8. 一樓服務台牆面公布河川公地使用各類型申請流程圖表，內容清楚。</li> <li>9. 河川使用申請案件業建置到鄉服務之機制。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建議續辦服務台滿意度調查，以為改善服務措施之參考。</li> <li>2. 大門入口公布欄宣導海報建請定期檢視，避免污損影響機關形象。</li> <li>3. 哺乳室請定期維護，並宣導民眾多加利用。</li> <li>4. 於「網站首頁-便民服務-民意調查」項下無問卷供民眾填寫。</li> <li>5. 請定期檢測網站連結正確率(如：小小水博士、影音專區……等)，避免連結失效。</li> <li>6. 網站之「最新消息」及其他資訊建請定期更新。</li> <li>7. 建議可於網站說明頁提供承辦人員聯絡方式，俾利尚有疑義之民眾洽詢。</li> </ol>

受考機關	考核日期	優點	建議改進事項
第六河川局	102 10 24	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 辦公環境整潔，一般設施及核心設施完備，服務台、申辦須知及諮詢服務等均設置中、英文雙語標示。</li> <li>2. 每月辦理電話禮貌測試4次且紀錄完整，提升服務品質。</li> <li>3. 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。</li> <li>4. 網站提供民意調查及人民陳情案件回覆功能。</li> <li>5. 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。</li> <li>6. 管理課設有民眾服務區。</li> <li>7. 提供現場、電話、網路及其他方式之案件查詢管道。</li> <li>8. 機關受理案件後提供申請人收件訊息。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 應依「經濟部水利署第六河川局102年度提升服務品質執行計畫」進行自行考核，並將考核結果上傳全球資訊網站。</li> <li>2. 「網站首頁-便民服務-考核結果」資料應定期更新。</li> <li>3. 網站相關連結，經檢測「台灣大學地理中心」、「淡江土木工程學系」無法正確連結。</li> <li>4. 建議管理課之民眾服務區增設服務人員。</li> <li>5. 建議服務區增設申請流程告示牌，並增加相關表格填寫範例。</li> <li>6. 建請訂定處理案件超過標準作業時間主動告知申請人之機制，以提升民眾滿意度。</li> </ol>

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
第七 河川 局	102 10 03	<ol style="list-style-type: none"> <li>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、填寫範例及宣導資料，另準備老花眼鏡，以供民眾使用。</li> <li>2. 施政宣導用心，包括地方廣播電台播放廣告至少 70 檔、地方平面及媒體廣告宣導（平面媒體至少 8 檔、電視媒體 4 檔），另包含新聞監控及新聞稿轉發等，並製作各項如背包、保溫杯等宣導品。</li> <li>3. 針對民眾申辦案件滿意度進行評分，以改善服務措施。</li> <li>4. 對於民眾申辦河川公地種植申請，已進行簡化及標準化作法，且落實「單一窗口」，並辦理多場說明會宣導，便利民眾於現場申辦。</li> <li>5. 在標竿學習方面，該局於水利署「第三屆工程品質績優機關暨優良工程評選」榮獲「優良工程第一名」、「優良設計第一名」、「工程品質績優機關第三名」。</li> <li>6. 已納入本署共用版網站架構，政府資訊公開完整，且增加「個資檔案資訊」專區，以落實個資法相關規定；並增加「勞工安全衛生專區」，可藉此提升線上服務量能與績效。</li> <li>7. 川堂備有河川使用申請案件之流程與表格填寫範例，並提供專</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 愛心服務鈴故障，請做好維護工作。</li> <li>2. 建議電話禮貌測試改為定期辦理，尤其應建立測試紀錄以據此檢討改進。</li> <li>3. 較缺乏組織創新機制。</li> <li>4. 建議網站「勞工安全衛生專區」可考量提供民眾電子互動機制，以提升民眾之電子參與多元程度。</li> </ol>

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
第七 河川 局	102 10 03	<p>人服務與解說。</p> <p>8. 河川使用申請案件業建置到鄉服務之機制。</p> <p>9. 設有申辦相關資訊，便利民眾查詢，並提供案件處理查詢管道（含電話、網路、現場查詢）。</p> <p>10. 對於民眾申請案件及陳情案，均訂有標準作業時間，並依時限完成。</p>	



受考機關	考核日期	優點	建議改進事項
第八河川局	102 10 29	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 定期檢視環境整潔，提供舒適明亮的洽公場所，一般設施及核心設施完備。</li> <li>2. 服務台每日早上 8 時至下午 5 時由替代役輪值，午休不打烊。每星期五下午有退休志工，為洽公民眾提供詢問服務。</li> <li>3. 設立客家志工服務窗口，提供多元服務機制。</li> <li>4. 實施「清淨家園全民運動計畫」活動，每月清理 2 次。</li> <li>5. 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。</li> <li>6. 機關網頁資訊內容及連結正確且提供相關檢索服務。</li> <li>7. 設置電子民眾信箱及局長有約以處理民眾抱怨案件。</li> <li>8. 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。</li> <li>9. 使用河川公地申請書件建檔完整。</li> <li>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。</li> <li>11. 受理案件後提供申請人收件確認訊息。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建請訂定處理案件超過標準作業時間主動告知申請人之機制，以提升民眾滿意度。</li> </ol>

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
第九 河川 局	102 10 22	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 一般設施及核心設施完備，洽公休息區設有運動式健走機、腳踏車及書報雜誌供民眾使用；非核心時間由替代役值勤，提供申辦及引導服務。</li> <li>2. 每半年辦理為民服務提升服務品質查考，每月實施電話禮貌測試，建立查考紀錄。</li> <li>3. 設置單一窗口受理河川公地使用申請作業；並提供現金繳納規費之方式，繳費收據於發文時併寄或現場會勘時由承辦人親自交付承租人，減少民眾奔波往返時間及停車費用；另申請案件如駁回，原繳納之行政規費以匯款方式匯入申請人帳戶，匯款費用由該局支付，避免投遞多次遭退回及節省民眾至銀行辦理時間。</li> <li>4. 對河川公地種植繼續使用案件，於許可使用到期前3個月先行將申請書表內容填寫完畢，發函通知申請人申辦。</li> <li>5. 民眾至局本部辦理申請案件受理後，由專人或替代役代為送至光復街臨時辦公室，縮短辦理時間及減省民眾停車費；並於受理案件後提供申請人收件確認訊息。</li> <li>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。</li> <li>7. 機關網頁資訊內容及連結正確且提供相關檢索服務。</li> <li>8. 設置局長有約以處理民眾抱怨案</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建請訂定處理案件超過標準作業時間主動告知申請人之機制，以提升民眾滿意度。</li> </ol>

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
第九 河川 局	102 10 22	<p>件；除民眾意見反映及討論區外，另提供電子民眾信箱及全民督工電子參與方式。</p> <p>9. 河川管理資訊化系統使用河川公地申請書件建檔完整。</p> <p>10. 河川公地種植許可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，主動告知申請人處理程序。</p>	

受考 核機 關	考核 日期	優點	建議改進事項
第十 河川 局	102 10 14	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 整體環境優雅且綠美化佈置良好，核心及一般設施完備。</li> <li>2. 按週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。</li> <li>3. 提供多樣化之線上服務及電子參與。</li> <li>4. 服務行為友善與便捷，並使民眾普遍滿意。</li> <li>5. 適時更新發布「最新消息」與「公告事項」，以利民眾了解施政之內容及措施。</li> <li>6. 網站設置「政府資訊公開」與「便民服務」專區，資訊公開完整且持續更新。</li> <li>7. 一樓川堂備有使用申請案件流程，並提供專人服務與解說。</li> <li>8. 已建置為民服務窗口，並針對民眾問卷調查作評析，俾利後續改進，值得肯定。</li> <li>9. 辦理民眾陳情案件，均能審酌處理與回覆。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 愛心服務鈴無法正常運作請做好修繕工作。</li> <li>2. 洗手間的小卡發霉，應予處理。</li> </ol>

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	102 10 17	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 整體辦公環境整潔、明亮、定期更換綠美化；核心及一般設施皆完備，且定期檢查確保品質。</li> <li>2. 服務台上班時間除由現職人員及替代役 2 人提供各項諮詢及引導服務外，中午不打烊，每週安排各主管及替代役輪值。</li> <li>3. 線上服務提供土地分區證明線上申辦系統，使民眾可於最短時間取件，縮短往返的時間。</li> <li>4. 辦理學生及民眾環境教育，讓大眾了解水源水質的重要性，以達到水資源的永續目標。</li> <li>5. 「網站首頁-政府資訊公開-研究報告」臚列歷年度圖書資料，有助於民眾了解施政計畫及方向。</li> <li>6. 「建築管理 e 櫃台線上申辦系統」提供 6 項業務申辦，有助於提昇便民服務之績效。</li> <li>7. 清明假期運用 LBS 簡訊服務發送環境保護宣導簡訊至轄區內民眾手機，有助於水源保護政策之宣導及落實。</li> </ol>	