

經濟部水利署第四河川局 111 年度提升服務效能績效總報告

資料截止日期:111 年 12 月 31 日

壹、 執行績效：

一、 提升服務效能，深化服務績效

(一) 河川公地申辦：辦理河川使用申請案件計 **2,017** 筆，核准 **1,367** 筆。

(二) 河川安全巡防：

1. 加強河川安全巡防管理計 **360** 公里。
2. 辦理河川區域內違規建物拆除 **783.3** 平方公尺、違規種植植物剷除 **100** 公頃，維持河川排洪空間及河防安全，並行美化河床、落實河川管理。
3. 濁水溪揚塵防制改善面積約 **2,000** 公頃；管理課遠端監控站設 **41** 站納入署河川監控整合平台之建置作業，可將即時監控影像提供相關單位參考，促進河川土地合法使用與多目標空間利用，達到維護民眾權益及提升政府形象。

(三) 疏濬成果：濁水河流域疏濬土石共計 **544.25** 萬 m³，含本局自辦疏濬土石作業 **14** 件計 **478.25** 萬 m³，另有許可南投縣政府疏濬 **7** 件計 **249.53** 萬 m³，並利用疏濬及河道整理等相關作業，拋填大塊石與土石培厚於河道兩岸，加固堤岸基腳保護，兼具河川治理。

(四) 辦公廳室內外設備維護與環境清潔：

1. 辦公廳外花草樹木修剪及植栽美化，維護環境整潔提升整體環境。
2. 提供適切洽公環境，備有核心設施(含愛心服務鈴、哺乳室、無障礙設施等)及一般設施(含會客室、洽公座椅、飲水機、盥洗室、停車位、AED 及血壓計等)供民眾使用，並提供各項宣導資料。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。
3. 設置書寫桌、提供各種申辦書表、作業流程表及填寫範例。
4. 辦公大廳備有防汛電視增進防災應變相關新知、疏濬成果、節水、河川規劃宣導，及配合他機關播放宣導影片(如長照 2.0 等)，並提供相關訊息予洽公民眾知悉。
5. 為因應水源短缺，設置節水措施(如二階段沖水、蒐集飲水機廢水及淨化廢水設備)，廢水得以再利用。
6. 本局守衛室 24 小時輪值，隨時登記進出車輛及人員資料，確保本局同仁及洽公民眾人身安全。

(四)實施提升服務效能考核 **2** 次及電話禮貌測試 **24** 次，藉以提升服務效能，以增進民眾對本局為民服務之良好形象。

(五) 設置「局長與民有約」窗口，並訂定本局局長與民有約作業要點，透過此溝通機制，展現親民、便民之服務效能。111 年度局長與民有約案件數計 **12** 份。

二、 便捷服務程序，確保流程透明

- (一) 建置本局專屬開標空間，確保開標流程透明化。
- (二) 本局全球資訊網最新消息-活動專區，公布本局及轄區相關機關最新活動資訊，提供民眾最新活動資訊。
- (三) 本局全球資訊網公告訊息專區，公布本局相關招標公告，提供廠商招標訊息。
- (四) 配合於水利署河川便利通網頁及辦公大廳臨櫃提供河川公地相關資訊(網站提供線上申請及申請案件進度查詢)供民眾查詢運用。
- (五) 配合河川公地申辦流程簡化作業，特於服務台大樓 1 樓辦公廳設置河川公地全功能窗口櫃台，提供諮詢服務、即時處理並回應民眾申請案件，提供申辦案件處理流程說明及申請書件計 **908** 件。
- (六) 指派專人協助民眾辦理申請書件填寫及圖籍查閱覽作業計 **901** 人次。
- (七) 每月辦理巡迴濁水溪河川區域種植申請下鄉服務及委託地方公所代辦申請業務，為偏遠地區民眾服務河川公地種植提供相關諮詢服務，本年度下鄉服務暨地方公所代辦收件數計約 **1,136** 件，佔總收件數約 **55%**。
- (八) 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。
- (九) 設置「揚塵防治專區」提供本局具體作為及成效供民眾閱覽。
- (十) 辦理公文定期查考 **1** 次、不定期查考 **2** 次，減少文書作業缺失。

三、 探查民意趨勢，建立顧客關係

(一) 宣導各項施政措施及執行方式

1. 為能減少霧社水庫及武界壩防淤工程計畫完成後對下游河防安全之影響及民眾對於高灘地沖刷、農地流失，居民居住安全之疑慮，本局評估擬定 111-116 年針對濁水溪春陽至法治河段配套工程案件約 20 件，為讓當地民眾了解工程規劃進度，以及了解民眾的想法，提供後續工程規劃設計方向，本局分別前往親愛部落、松林部落及萬豐部落，辦理三場次地方說明會，邀請民意代表及近百位部落民眾出席，透過簡報以及 QA 問答方式，使民眾了解整體工程規劃設計構想與進度，也聆聽當地民眾的想法及建議，此河段工程未來將以保護聚落及農田安全為優先，並於工程實際規劃階段將再分階段至部落聽取鄉親需求及對工程的想法、意見，及建立良好的溝通管道，滾動式檢討工程設計方向，使工程符合河防安全及地方需求。
2. 本局於 111 年 5 月 13 日上午於彰化縣溪州鄉大庄村舉辦「濁水溪下水埔段疏濬地下水補注暨廉政宣導說明會」，邀請地方代表及當地民眾參加，由本局及疏濬工程廠商簡報疏濬制度及工程案件規劃情形，會中更邀請臺灣彰化地方檢察署檢察官余建國擔任廉政宣導講師，就河川局歷史變遷、貪汙治罪條例、反賄選及盜採等其他刑事案件案例

進行宣講；四河局每年度辦理 2 場次疏濬宣導暨廉政說明會，向地方民眾清楚說明河川疏濬制度的公開透明與預防機制，並適時地傾聽民意，期使工務預算的開銷能達成「效能」、「廉潔」併行的雙贏局面，構築「便民」、「安全」兼顧的友善水環境。

3. 本局於 111 年 6 月 28 日假明道大學國際會議廳辦理「111 年防汛護水志工教育訓練」，因應疫情採實體及線上方式辦理，合計約 120 人參加。上午課程由彰化縣溪州鄉水尾國小 8 名小學生帶領志工走讀濁水溪，讓志工從小孩的角度看濁水溪，全新的面向增加志工對濁水溪之認識。水尾國小師生投入 1 年半自導自拍自編的「濁水溪滾滾流」紀錄片，這部紀錄片係師生利用假日自濁水溪出海口往上游走讀到仁愛鄉塔羅灣溪發源地，以無人機空拍鳥瞰濁水溪，記錄了濁水溪的水土林海、地質、農產、文化、地景、災害問題等等，內容包羅萬象，拍出了濁水溪母親河的美麗與哀愁，紀錄片幕後花絮《逆流順風》<https://youtu.be/iDdTNA0BFss>。過程中還搭配由學生自行組裝、設計的空拍機 show，驚豔全場。下午則由臺灣大學氣候天氣災害研究中心洪五爵博士現場進行「防汛護水小幫手」Line 機器人操作說明。最後則由泉溢電機的徐濟榮副總講解大型抽水機的基本知識及故障排除，讓志工親自學習如何操作抽水機，大幅增加志工對於防汛工具之認知。
4. 本局於 111 年 10 月 5 日於集集攔河堰管理中心舉辦 111 年度「砂石車行駛河床便道宣導說明會」，讓砂石車駕駛及砂石業者充分瞭解疏濬運輸的各項注意事項以及相關規定。本局為維護濁水溪轄區河防安全，積極辦理各項河川疏濬作業，近三年來每年邀集南投縣、彰化縣、雲林縣的環保、警察、水利、工務各相關局處及各地方砂石公會、運輸業者及駕駛參與宣導說明會，經歷次宣導結果，運輸便道未發生重大違規事件。
5. 河川公地申請，民眾可利用手機上網搜尋”河川便利通”填寫完畢用印，並上網(河川便利通)下載繳費單至鄰近超商繳費後連同戶口名簿影本、許可書正本、位置實測圖(使用本局位置圖得免附)送達本局，即完成申請。縮短民眾申請 送件時間。並積極配合水利署與戶役政介接，以辦理民眾送審相關資料覆核，節省行政成本。
6. 本局以「採售分離」方式辦理疏濬，近年來更將科技工具 導入，讓疏濬情形即時公開，並採單一處入口、設置地磅管制站，砂石車進出均須過磅，延聘保全人員 24 小時監看，也設置遠端監控系統管制，對於疏濬管理制度，已由人工導向智慧科技，疏濬工區的載運土石數量可即時回傳雲端系統，且不定期用無人機空拍比對疏濬工區及定期辦理測量，並與地檢署成立廉政平台，透過建置健全的疏濬制度、科技監控與引入檢、警、調、廉與公民團體共同監督，防止疏濬弊端發生，這就是「人在做、天在看」。

7. 本局積極配合行政院推動「向海致敬海岸整體清潔維護計畫」，辦理彰化縣一般性海堤之海洋廢棄物清理。本局預計清理 800 公噸海洋廢棄物，期使彰化海岸線更為美化。本局截至 111 年 12 月份止，已辦理 11 場次淨灘活動，清理海洋廢棄物數量約 1,000 噸，已達標預計清理數量 1,000 噸。
8. 本局委託地方鄉鎮公所辦理淨堤活動暨愛護河川宣導計 17 場次，臚列如次：雲林縣林內鄉公所計辦理 1 場；雲林縣莿桐鄉公所辦理 1 場；雲林縣西螺鎮公所辦理 1 場；彰化縣二水鄉公所計辦理 2 場；彰化縣田中鎮公所計辦理 1 場；彰化縣竹塘鄉公所計辦理 1 場；彰化縣溪州鄉公所計辦理 1 場；南投縣政府辦理 1 場；南投縣水里鄉公所計辦理 1 場；南投縣竹山鎮公所計辦理 2 場；南投縣集集鎮公所辦理 1 場；南投縣名間鄉公所辦理 1 場；南投縣鹿谷鄉公所辦理 1 場；南投縣名間鄉公所辦理 1 場及本局辦理 1 場，參與人數約 2,100 人次。
9. 定期更新本局相關施政成果之電子稿，刊登於水利署電子刊物，以多元化方式宣導防災、防汛以及最新研究案等資訊，增進民眾以及同仁對水利施政之理解與認同。
10. 設置免付費檢舉專線 1 線。
11. 指派專人列管追蹤民眾興革建議及陳情案件辦理情形 5 件。
12. 規劃選派適當人員擔任第一線服務工作，輪值服務，主動協助民眾申辦、導引服務約 599 人次。
13. 派員每日輿情蒐集計 137 則。
14. 設置「局長與民有約」窗口，透過此溝通機制，展現親民、便民之服務效能。

四、豐富服務資訊，促進網路溝通

- (一) 於本局網頁提供河川及海堤管理資訊計 9 大項。
- (二) 於本局網頁提供河川管理相關申請書件下載計 4 大項。
- (三) 於本局網頁提供電子書「心閱濁水溪」及「薪傳水利」供民眾閱覽瞭解本局沿革、積極作為及藍圖。
- (四) 於本局網頁設置「揚塵防治專區」，包含影音專區、即時訊息、週報表及月報表，供民眾閱覽。
- (五) 於本局全球資訊服務網即時主動提供與更新業務資訊：
 1. 承辦單位及聯絡方式及電話。
 2. 政府資訊公開及便民服務。
 3. 最新消息與公告事項，招標資訊、公務表單下載、政策宣導、水利資訊即時查詢等。
- (六) 發布新聞稿計 18 則及電子報 20 篇，宣導施政方針與政策。
- (七) 建立本局臉書(Facebook)粉絲專頁(水利署第四河川局暨防汛護水志工園地及第四河川局-愛戀濁水粉絲專頁)，並創生本局吉祥物【卓水蜥一角】圖文並茂帶領讀者更易進入內容，其內容包括：本局活動

辦理情形、宣導政府措施、走讀轄內景點歷史淵源、介紹打卡網美景點、志工法規以及成果表揚等項目，以作為本局多向溝通的平台。

五、創新服務方式，整合服務資源

- (一) 辦理河川高灘地美綠化維護管理 **105** 公頃。
- (二) 委託辦理河海堤防潮閘門維護管理 **139** 座及移動式抽水機維護管理 **10** 部。
- (三) 配合水利署開發河川便利通，現河川公地已有線上申請服務，民眾可自行上網辦理，手機請直接上網搜尋”河川便利通”填寫完畢用印，並上網(河川便利通)下載繳費單至鄰近超商繳費後連同戶口名簿影本、許可書正本、位置實測圖(使用本局位置圖得免附)送達本局，即完成申請另繳費流程亦爭取多元繳費方式，除超商、農會、郵局等繳費方式外，亦新增 ATM 轉帳服務，民眾如有申辦自然人憑證，即可於自宅完成轉帳手續，繳費不必再出門。
- (四) 本局於重要越堤路出入口設置自動化閘門監控管制設施，進行大小車判釋、通報及通行管制，智慧化管理廢棄物濫倒無所遁逃。並現場發放各農民車輛之通行卡，以利於該出入口車輛之通行、辨識與監控，且提醒為維護民眾權益，請勿隨意外借通行卡，以避免自己涉入違法事件遭受處罰，大幅降低廢棄物進入河川區域內濫倒的違法行為。
- (五) 本局辦理水情中心響應式網頁改寫及擴充工作主要使用 CSS3 技術，以百分比及彈性的畫面設計，在不同解析度下改變網頁頁面的佈局排版，且以淺顯易懂之視覺化及圖形化展示介面呈現，讓使用不同載具設備(電腦、手機、平板)的民眾都可以非常便利的瀏覽本網站，且清楚明瞭轄區各項水文及防災資訊。111 年至 12 月份已提供 **4,389** 人次上線查詢服務，有效提供本網站資訊查詢使用效能。
- (六) 實施護水志工服務招募約 **184** 人，加強防汛護水志工業務運用管理與執行成效(落實巡查就近化、作業程序標準化 SOP 及演練、加強志工連繫座談與關懷、效率評比化、通報管道多元化、志工通報案件迅速處置及設置志工一呼百應系統)。
- (七) 推動自動化應變系統，以單一畫面地理資訊圖台搭配表列方式展示(現況警戒、災情資訊、未來預測警戒及防救災資源等)，以利防汛各人員一目瞭然。
- (八) 配合河川管理辦法修訂，現辦理河川公地種植申請已無須提供戶籍謄本，可由戶口名簿影本替代；另本年度除本局親自下鄉辦理收件申請服務外，並委辦彰化、南投、雲林 **3** 縣市，14 個鄉鎮公所提供代收申請文件服務。
- (九) 主動關懷社區及敦親睦鄰推廣公益活動，提升機關形象，歡喜心，公益情。
- (十) 行政院農業發展委員會林務局將本局轄管濁水溪麥寮段列為「國土生態保育綠色網絡」計畫先行區，是雲林沿海第 1 處先行區，並補助經

費進行物種盤點與志工巡護，打造國土綠網示範區。

- (十一) 本局藉由自辦設計監造解決地方難題改善百年舊堤，以「舊堤新境-荊桐鄉湖子內堤防空間改造」參加「2021 第九屆台灣景觀大獎」，榮獲特殊主題類文化保存項佳作獎殊榮，湖子內堤防位於雲林縣荊桐鄉，是百年前興建的老舊土堤，隨著濁水溪改道，其防洪功能已被新虎尾堤防取代，環境上雜木叢生。施工階段透過百年砌石工藝活動，廣邀在地仕紳及民眾參與手作漿砌塊石護坡，傳承百年土堤的歷史記憶，以凝聚社區聚落形塑公私協力作伙重造居民的土地記憶，並於完工後交由荊桐鄉五華村在地認養，透過在地居民於休憩使用同時輔以維護管理達永續經營效益。
- (十二) 本局於 4 月 26 日上午假轄管的「濁水溪集鹿大橋上游因砂疏濬工區」，辦理「南投地區砂石廉政平臺」第 7 次會議現場觀摩會，由本局李友平局長介紹該局現行疏濬作業措施與行政透明制度，更展示疏濬創新作為，導入 5G 無人機應用於疏濬工區智慧巡航的研發成果，可透過 5G 無人機智慧巡航遠端監控，克服以往疏濬作業受到時間空間限制的困難，及 AI 車牌辨識自動管制進出車輛，讓疏濬作業更安全更放心。期望透過司法機關、廉政機關與行政機關定期橫向聯繫，結合外部機關與公民監督力量、創新科技執法措施，共同防制中部地區砂石犯罪行為，深化疏濬廉能與透明作為。
- (十三) 環保署公告森林碳匯計算方法學後，本局搶先申請註冊全國第一宗造林與植林碳匯專案「東埔蚋溪綠美化場地(2022) 造林與植林碳匯專案」。本局在位於南投縣竹山鎮轄管之「東埔蚋溪木屐寮滯洪生態園區」推出「東埔蚋溪綠美化場地(2022) 造林與植林碳匯專案」，利用 2.3 公頃面積種樹造林，所需原生種苗木皆由行政院農業委員會林務局南投林區管理處無償提供，包括楓香樹、相思樹、樟樹、光蠟樹計 5500 株。向環保署申請碳匯額度註冊需先經過基線盤點、專案計畫書撰寫、第三方確證等程序；本專案已完成了第三方確證，並已於 11 月向環保署提送註冊，通過後將成為國內第一個通過造林與植林所取得的碳匯專案，預計可得到 1,008 公噸二氧化碳當量之碳匯。
- (十四) 本局辦理之「濁水溪許厝寮堤段整體環境改善工程」，獲得今(111)年度「公共工程優質獎」第一名，並榮獲「第 22 屆公共工程金質獎」特優。本工程在良好揚塵防制成果下，其特色富有「NGO 民眾參與、NBS 自然工法、NET-ZERO 節能減碳」之 3N 條件，主辦機關、設計廠商、監造單位及施工廠商全力投入具有安全性、周延性、節能減碳、生態檢核、循環經濟、挑戰性、創新性及永續性等特性，並且經歷天候、鄉親及生態等檢驗之良好工程品質。濁水溪出海口生態基地已蛻變成生態樂園及候鳥中繼站，同時已列入國土綠網及國際鳥會調查研究、標竿學習及環境教育場域，包含國土綠網雲端、國際鳥網 eBird 系統、電信公司 5G 基地台架設、環境教育場所、生態情報地圖、導

入元宇宙區塊鏈，發行虛擬貨幣-麥寮幣，經濟部水利署第四河川局攜手媒合台塑企業與地方鄉親，善盡企業 CSR 推動地方創生，以跨域加值、共享經濟、永續經營，共創守護濁水溪及麥寮向前進之願景。

(十五) 濁水溪揚塵防制成效優異，使得本局榮獲行政院第 5 屆「政府服務獎」的「社會關懷服務」項目優選。自 107 年起行政院專案補助經費並建立跨部會共治平台，由本局擔任幕僚結合地方政府、公民團體及在地鄉親辦理水覆蓋、綠覆蓋及其他覆蓋等防制措施並滾動檢討，成功將沙漠變綠洲，揚塵事件日自防制前每年近 100 天，改善到 106 年的 59 天，更降減至今年僅有 2 天。除大幅改善空氣品質外，讓以往濁水溪沿岸「呷飯攪沙」地景蛻變成「有風無沙」，更因揚塵問題獲得改善，改善環境也提升在地鄉親生活品質。

貳、 檢討：

- 一、 積極辦理揚塵防治，本局利用種植防風林帶來阻擋風沙配合施設蓄水池塘水覆蓋等防治揚塵之工法，成效顯著。後續將陸續進行濁水溪河道深槽化，並於兩岸高灘植樹加強綠覆蓋；對於河道中央浮現沙洲灘地，機具人力一時無法到達處，則先行利用空灑草籽方式增加綠覆蓋面積，並同時辦理揚塵緊急應變措施。惟東北季風大環境因素無法改變，機關仍會盡全力改善降低揚塵的危害。
- 二、 積極辦理環境維護，本局藉由行政協助經費委託地方政府及請地方生態保育相關協會協助辦理地區性環境整理等綠美化作為，並積極配合行政院推動「向海致敬海岸整體清潔維護計畫」，辦理彰化縣一般性海堤之海洋廢棄物清理。本局原預計清理 1,000 噸海洋廢棄物，截至本年 12 月份，已清理約 1,000 噸，本局將持續積極辦理環境維護及淨灘活動，透過淨灘(堤)及愛護河川等宣導活動，借助地方民眾力量，同心協力的守護河川環境。