

經濟部水利署第一河川局 102 年度提升服務品質績效總報告

資料截止時間：102 年 12 月 31 日

壹、執行績效：

一、提升服務品質，深化服務績效

(一)營造機關為民服務專業、親切之良好形象，並訂定完成本局「102 年度提升為民服務品質執行計畫」提供員工依循計畫執行各項工作。

(二)提升洽公環境之適切性及服務設施合宜性：

1. 組成「辦公室做環保推動小組」針對垃圾分類、資源回收、綠美化、環境清潔、節省能源等項目進行全年考核 6 次；並對公場所之各類硬體設施(如飲水機、無障礙設施、盥洗室等)加強檢視維護；另外為維護飲水衛生，每 3 個月進行飲水設備衛生消毒檢測，以提升優質辦公環境。

2. 於服務台放置各類申請書及填寫範例，方便民眾索取及申辦。

(三)提高服務行為友善性與專業性：

1. 推行走動式的管理及服務，選派專人擔任第一線服務台工作，主動協助民眾，平均每月提供約 25 人次之服務。

2. 組成「電話禮貌推動小組」，全年測試 6 次，透過平時考核及測試，督促同仁重視電話禮貌，全面提升服務品質理念。

3. 辦理強化員工專業、服務及一般管理相關訓練計 24 次：

(01)水利議題危機處理講座及「水利議題新聞稿撰擬寫作(01/03)。

(02)102 年河川違法案件取締處分及個資法教育訓練(01/11)。

(03)環境教育訓練(03/19)。

(04)行政中立法宣導及服務身心障礙者的推手及-認識身權法服務身心障礙者的推手-認識身權法(03/19)。

(05)102 年防汛教育訓練(03/22)。

(06)102 年度防汛教育訓練(03/22)。

(07)環境資源教育數位學習課程(04/18)。

(08)102 年防汛教育訓練(04/19)。

(09)環境資源教育數位學習(04/26)。

(10)性別平等宣導數位學習(04/26)。

(11)環境資源教育數位學習(05/02)。

(12)行政中立宣導數位學習(05/02)。

(13)環境教育訓練(05/23)。

- (14)環境資源教育數位學習課程(06/28)。
- (15)「工程品管安衛之缺失及對策」教育訓練(07/05)。
- (16)環境資源教育數位學習(08/07)。
- (17)專書閱讀-美德的分享-讀書會(08/15)。
- (18)環境資源教育(08/19)。
- (19)廉政倫理.公務員服務法宣導(09/17)。
- (20)媒體公關教育訓練課程(10/23)。
- (21)102 年度工程事務教育訓練(10/29)。
- (22)工程事務教育訓練(10/29)。
- (23)工程事務教育訓練(10/29)。
- (24)「102 年度一河局轄區洪水預警及防汛整合作業」計畫教育訓練(11/22)。

(四)確保服務行銷之有效性：

1. 04. 30. 辦理「水水蘭陽·防汛整備」記者會、09. 14. 辦理安農溪「讓我們看河去生態樂活營」活動、09. 29. 全國河川日與宜蘭、羅東社區大學合辦「勁水」蘭陽溪系列活動及本年度第二場記者會：透過親水活動的辦理讓民眾了解河川治理與在地生活的相關性，及社會經濟發展的重要性，透過成果記者會的舉辦，藉著媒體廣播宣傳作為，使一般民眾了解第一河川局對河川防洪治理所採行的各項措施及成果，將施政措施及執行成效周知社會大眾。
2. 舉辦施工地方說明暨全民督工宣導會議計 24 次；用地取得說明會計 2 次，提供民眾與機關直接且面對面溝通機制，有效解決民眾疑慮及抗爭。

二、便捷服務程序，確保流程透明

(一)強化單一窗口立即且全功能之服務：

1. 為切實貫徹分層負責，修訂分層負責劃分項目，藉以加強分層負責，逐級授權，縮短公文處理時間，提高行政效率。
2. 對於河川公地種植申請、工程用地徵收查詢、河川圖籍申請等提供強化即來即辦速效服務，有效縮短民眾等候時間。
3. 簡化申辦案件之重覆書表文件，如河川公地種植續租案件免除圖籍等之重覆文件，並協助民眾辦理案件申請及測量，有效簡化民眾申辦手續及僱工量測繪製相關圖說和申請文件之負擔費用。

(二)提供案件處理情形流程及回應之公開查詢服務：

1. 公布案件標準處理流程於本局網頁及服務場所，並提供承辦單位、電話、e-mail 等訊息，務使服務流程透明化，確保服務品質。

2. 對於超過標準作業時程案件，由承辦人主動聯繫並告知申請人實際處理情形。

三、探查民意趨勢，建立顧客關係

(一)提高民眾滿意度：

1. 全年辦理為民服務滿意度調查，發出問卷 57 份，回收率 100%，依據調查結果統計分析，改進服務缺失。
2. 建置首長信箱、民眾意見信箱、檢舉貪瀆信箱、水情查報專線、河川違法使用檢舉專線等，提供民眾意見反映、申訴、報案之管道，使為民服務更貼近民心。

(二)有效且即時處理民眾之意見：

1. 每日檢閱各大報紙相關報導，陳報首長並會知相關課室瞭解輿情，並作適當處理及回應，共計 218 件。
2. 處理人民陳情案共 12 件，除由各業務單位妥處外，並提供首長作為施政改革之參考。

四、豐富服務資訊，促進網路溝通

(一)強化資訊提供及檢索服務

1. 定期更新本局最新訊息於機關網頁，並提供相關之機關網頁正確連結，經抽查更新度及連結暢通度均可達 95%以上。
2. 設置「為民服務」、「相關資訊」專區，除公開本局服務措施、為民服務白皮書外，並將本局電話禮貌測試及各季不定期考核結果公布周知，確保民眾知的權利與資訊使用權。

(二)推廣網路申辦及電子參與

1. 提供申辦案件如土石採取、種植案件、一般構造物等之表單下載、水文資料服務網、水權網路申辦服務、GIS 圖層資料申請等服務。
2. 連結水利署水文資料服務網、河川公地網路申請查詢系統，提供網路申辦書表 2 項，建立即時服務功能，可提供 24 小時不打烊服務，以提升服務品質與效率，增加民眾電子參與度。

五、創新服務方式，整合服務資源

(一)結合民間資源加強服務

1. 委託益洲科技有限公司辦理水門維護管理，乙和企業有限公司辦理抽水機維護，提高防洪禦潮功能，保障全縣 45 餘萬縣民生命財產安全。
2. 辦理勞務外包，執行勞力替代，提高人力效能。
3. 與安農溪總體發展協會合作，同意該協會認養「安農溪義隱橋至大洲橋河段」，結合民間團體力量，除可為政府省下大筆維護管理

費用外，也讓河岸環境與附近民眾生活相連結，突顯地方特色與民眾需求。

貳、檢討

- 一、本局雖積極推展網路申辦相關業務，然一般民眾接受使用度仍然偏低，其原因為民眾電子參與度不高，及電腦使用並不普及，及本局接受申辦業務以河川種植為大宗，申請人多為年長者，故面對面申辦方式仍為主要服務，對於推廣網路服務、促進網路溝通仍有努力空間。
- 二、由本年度本局所辦理之為民服務滿意度調查問卷研判，來局洽辦業務之民眾，對本局整體環境整潔、提供服務設施、承辦人員服務態度、承辦業務效率、整體服務品質等評比顯現，本局為民服務工作受到 99.9%以上的肯定，對於 0.1%民眾不滿意部份，係因本局腹地有限，導致停車位置不足，將加強研擬停車位置管控，避免非本局員工或來局洽公人員車輛佔用情形發生，以確實瞭解民眾之需及對本局服務品質之期待。
- 三、為民服務工作是無止境的目標追求，本局賡續上級要求及指導，將更積極加強為民服務工作之推行。