

經濟部水利署第二河川局 111 年度提升服務效能績效總報告

資料截止時間：111 年 12 月 31 日

壹、執行績效

一、提升服務品質，深化服務績效

- (一) 訂定「111 年度提升服務效能執行計畫」1 種，推動作法計 22 項。
- (二) 辦理員工教育訓練 23 場次，參加人員 1054 人次。
- (三) 成立「工程品質及督導考核小組」，提升工程施工品質，預防工程危安事件發生，確保人員生命安全，截至 111 年 12 月底督導小組已執行 40 次督導工作。
- (四) 訂定「經濟部水利署第二河川局哺乳室使用規則」，提供更舒適及溫馨之場所，便利女性訪客及同仁使用，以達到兩性工作平等目的。
- (五) 於本局服務櫃台置有各課室業務主要聯繫窗口，供民眾到局諮詢時不用久候，隨時有熟悉業務之同仁提供服務。

二、便捷服務程序、確保流程透明

- (一) 公地種植申請案件提供網路申辦與查詢服務功能。
- (二) 111 年度採購領標電子化案件共計 15 件，節省民眾洽公往返時間及購買標單成本。
- (三) 防汛護水志工通報流程已建立 Line 群組，達到即時通報並立即回應的高效率目標，藉由公私合力以保障民眾生命財產安全。

三、探查民意趨勢，建立顧客關係

- (一) 全年度共計有 2 次消毒及 2 次大清掃，另每周進行 1 次整潔維護情形及綠化美化服務環境，以維持辦公及洽公舒適空間。
- (二) 置放「為民服務問卷調查表」於服務台蒐集民眾意見，並按季公佈供民眾參考及同仁改進。
- (三) 實施提升服務品質考核 2 次及電話禮貌測試 12 次，考核成果登載於本局網頁週知並改進。
- (四) 持續辦理各項節約能源措施，以達成省水、省紙、省電及省油目標。

四、豐富服務資訊，促進網路溝通

- (一) 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訂 10 次。
- (二) 宣導各項施政措施及執行成效：

1. 於平面或電子等媒體通路露出新聞稿達 12 則以上，以凸顯本局有關前瞻基礎建設-水環境建設計畫之工程施策或成果。
 2. 製作宣導廣告 2 則，分別置於平面媒體及網路媒體，向民眾宣導前瞻水環境建設成果。
 3. 於 111 年 9-12 月辦理 6 場次前瞻水環境成效推廣活動，包含「保留原始 保留美麗-尖石宣講會」、「小水滴的旅行-愛護河川的重要」、「尋找河灘上的亮點-淨溪護川」、「舊港島走讀-緬懷昔日繁華」、「淨灘、彩繪、海堤健走」、「生態共榮 親水休閒-中興翠堤巡溪健行」，與 NGO 團體、協會、學校、企業、在地關心人士等共同辦理，以呈現公私協力之綜效。
 4. 於 12 月 7 日及 12 月 15 日分別在新竹及苗栗媒體成果說明會，藉由媒體作整合及深度報導，展現第二河川局年終豐碩成果以及公私齊協力之理念，當天出席媒體包含有報紙類、電台類、電視媒體與網路媒體等一起共襄盛舉，整體媒體露出共有超過 20 則。
 5. 成立第二河川局的 Facebook 粉絲專頁並進行經營維運，配合本局辦理之活動與業務需求，進行貼文撰寫及轉載，同時也辦理一場粉絲互動活動，募集人數達到 559 人次。
 6. 本局配合經濟部水利署臺北水源特定區管理局於 12 月 17 日在新北市新店區碧潭東岸廣場舉辦之 2022 全國河川日【新店溪山水走讀】活動，完成活動擺攤，為讓民眾瞭解本局近年來工程成果，攤位以趣味遊戲「誰是翻牌王」，藉由讓民眾觀看工程照片，進一步認識工程名稱。
 7. 於 111 年 5-11 月，與警察廣播電臺（新竹分臺）合作，錄製 2 則防汛宣導專訪，於警廣治安交通網新竹分台 AM1512 B 時段播出，共計 13 次，以達宣傳之效。
 8. 111 年共辦理公聽會 8 次、協議價購會議 1 次，總計 9 次，藉以宣導施政措施，民眾瞭解各項工程之預期效益與徵收作業程序。
- (三) 辦理民眾意見調查：河川公地種植申請案件處理情形調查並專案檢討分析報告：本年度河川公地種植申請案件處理情形調查以現場填寫方式辦理，111 年度有效問卷共有 20 件，整體而言，本局作業時程速度多數受訪者表示認同，對服務態度及專業能力亦給予正面評價；針對民眾所提建議列入未來修正規定之參考。
- (四) 對於民眾興革建議及陳情案件，遇有案件為每月彙陳首長 1 次，全年共辦理 11 次。

- (五) 提供河川便利通網路平台，民眾可於平台上了解有關種植、少許土石採取及一般申請作業流程，並提供疏濬及遠端監控資料，以達全民監督目的。另也提供相關宣導影片及線上意見交流等，以豐富的網路服務資訊促進與民眾的溝通。

五、創新服務方式，整合服務資源

- (一) 依據經濟部水利署水利志工實施及管理要點規定辦理，本局所屬第二大隊志工服務項目為：

1. 進行服務區內相關水利設施訪視，如發現損毀、遺失情形，儘速通報本局
2. 協助本局進行任務範圍內相關文書或資訊業務工作，參加任務相關會議、講習、演練（習）等。
3. 協助本局進行防救災、護水、節水、地層下陷防治及全民督工、環境教育等民眾宣導及民情反應等工作。
4. 颱風豪雨期間協助瞭解服務區內水情及現地狀況等資訊並主動通報。
5. 協助社區民眾進行疏散避難，並將避難情形回報至本局。
6. 對於溢堤、潰堤或淹水等災情傳出，或發現堰塞湖、河道淤積及河川水位異常時，即時將訊息傳遞至本局。

- (二) 結合地方力量，共同打造水岸休憩環境：委託協會辦理「頭前溪隆恩堰右岸上下游綠美化場地維護管理」，維護面積 16 公頃；另與地方政府合作多處高灘地整治，如頭前溪柯子湖人工濕地引水改善工程、千甲段高灘地綠化及漁人碼頭水岸護岸工程等。

- (三) 結合企業或機關、團體辦理各項為民服務事項：委請郵局、農漁會信用部、全省便利超商、臺灣銀行所屬各分局及本局代收河川公地種植使用費，接受民眾繳納。

- (四) 辦理公地種植使用許可申請展期案件到鄉服務計畫，針對舊申請人辦理展期，由本局主動提醒、詢問申請人是否展期，並通知申請人於預定日至當地公所受理申請，民眾可就近辦理申請業務，不必往返奔波，節省時間及金錢。駐警巡防通報及河川疏濬管理搭配資訊系統，進行即時管控及異常回報。

- (五) 建置「iTaiwan」wifi 熱點，供民眾免費上網。

貳、檢討

一、發現問題及遭遇困難

- (一) 民眾誤跑河川種植申請地點：本局目前辦公地點分為原辦公廳舍及水

情中心兩地，辦理河川種植申請案件承辦課位於竹北水情中心，本局雖於網站更新申辦地點，惟仍有部分民眾誤跑之情事，造成民眾申辦作業之困擾及舟車勞頓。

(二)辦公廳舍老舊，廁所不符使用設備亦老舊，後圍牆係以臨時性之鐵圍籬搭建，無法提供民眾更佳之辦公環境。

二、改進建議

(一) 逐步加增線上作業化比例：公地種植申請案件目前僅舊有案件提供網路申辦與查詢服務，研擬逐步輔導民眾使用線上作業方式，減少民眾往返次數，以期達成便利民眾之目標。

(二) 一條龍服務：本局除加強宣導申辦地點更改外，為避免民眾舟車勞頓奔波於申請作業，承辦課除積極協助申辦及洽詢民眾外，致力於一次協助完成民眾之申請案件，並協助將民眾之申請資料遞送至原辦公廳舍掛文，避免民眾再行奔波。

(三) 尚需加強開放創新服務之規劃與作為。