

經濟部水利署第六河川局 110 年度提升服務效能績效總報告

資料截止時間：110 年 12 月 24 日

壹、執行績效：

一、提升服務效能，深化服務績效

(一)對外民眾

- 1、舉辦都市計畫座談會 1 場、都市計畫說明會 3 場、工程用地公聽會 8 場、用地協議價購會議 7 場、「曾文溪水防道路坑洞國賠案件」1 場。
- 2、假台南文化創意產業園區辦理「110 年度直轄市政府及所屬區公所防汛應變執勤人員教育訓練」1 場。舉辦「110 年鹽水溪流域整體改善與調適規劃民間討論會會議」6 場次、「二仁溪治理計畫修正」小滾水社區工程與非工程治理方案」第三次地方說明會、「二仁溪(含支流牛稠埔溪、松子腳溪)河川環境管理規劃」地方說明會、「二仁溪治理計畫修正」地方說明會等各 1 場次及「疏濬工程施工前」地方說明會 1 場。
- 3、為使防汛護水志工熟悉颱風豪雨期間通報作業方式及巡視河川環境作業，舉辦「110 年度防汛護水志工第六大隊年終座談會」及「防汛護水志工教育訓練(專業訓練)」各 1 次及「防汛志工廉政講習」1 場，傾聽地方志工執勤時實際遭遇困難處境，以提供適當協助。
- 4、為使民眾了解本局前瞻基礎建設全國水環境改善計畫之辦理成果，本局 110 年度針對水環境改善計畫相關治理成效，成立本局「臉書粉絲專區」及辦理水環境推廣活動與拍攝工程影片，以推廣河川相關治理成效。
- 5、為使民眾了解本局辦理工程目的及成效，工務課舉辦 2 場「新建工程公聽會」及 9 場「改善、整建工程等地方說明會」，管理課舉辦「疏濬工程施工前地方說明會」及「水利防洪洩水建造物檢查工作教育訓練」各 1 場，也透過公民參與機制，傾聽地方意見，讓工程效益發揮到最大。

(二)對內同仁

- 1、舉辦「波浪溯升程式開發與應用」教育訓練 1 次、「數位學習課程」14 次、「環境教育結合綠色旅遊活動」2 場、「消除對婦女一切形式歧視公約(CEDAW)」教育訓練 1 場次、「兩公約人權」教育訓練 1 場次、相關工程專業知識教育訓練 2 場-「工程設計及施工常見缺失及改善作法」及「109 年第六河川局轄區生態檢核及民眾參與委託服務案(開口合約)」教育訓練、辦理「消防安全教育訓練」1 次、人事法令及員工協助方案宣導會 2 場次、110 年度政風及人事業務宣導 1 場次。
- 2、每月定期維護飲水機、每月定期維護昇降梯，以保護訪視民眾及同仁飲

用水潔淨及設施使用之安全。

- 3、建構本局圖書室藏書量，提供民眾上網參閱電子書及同仁借閱專業圖書；110 年本局圖書數量如下：技術文件約 2998 本、一般圖書 80 本、光碟電子書約 549 片。
- 4、為使本局災害應變小組成員熟悉「水利署災害緊急應變作業系統及六河局作業平台」，於本局水情中心辦理「防災值勤應變暨環境教育訓練」、「110 年度淹水調查教育訓練」、「110 年度六河局堰塞湖應變暨環境教育訓練」等各 1 場。
- 5、「資訊安全專業知識教育訓練」3 場，俾同仁熟悉實際業務作業時，以避免觸法資安部分，並落實執行資安防護監控(SOC)。
- 6、為使同仁瞭解水門啟閉即時現況，以利緊急應變超前布署，舉辦水門監測設備教育訓練及水利防洪洩水建造物檢查工作教育訓練各 1 場。
- 7、舉辦「廉政法令、案例宣導(含公務員廉政倫理規範)」3 場，俾同仁熟悉法令規定，以避免觸法及違背公務人員之倫理規範。

二、便捷服務程序，確保流程透明

(一)簡化內部行政程序及申辦案件流程：

- 1、河川公地使用申請作業流程-臨櫃辦理(親自申請)：平均每件辦理時間為 15 分鐘，110 年度約辦理 300 件申請案件(含種植、養殖、土石採取及其它等類別)，另本局亦採取主動下鄉服務辦理收件。
- 2、河川公地使用申請作業流程-非臨櫃辦理(線上申請)：平均每件辦理時間為 10 分鐘，(含種植、養殖、土石採取及其它等類別)，並提供網路 24 小時不打烊服務。

(二)建立內控稽核制度：

- 1、公文時效管制每月 6 日內辦結率約為 97.2%以上，公文管制成效佳。
- 2、每月抽查 10 件共查核 120 件；提升申辦及民眾陳情案件處理品質及依期限結案率。
- 3、人民申請案件及陳情案件，30 日內辦結率為 100%。

(三)建立內部安全準則：為防止職業災害，本局工務課定期召開課務會議，檢討工程相關執行事項，加強宣導工地施工安全、職安衛教注意事項、防災整備事項等，保障職員及勞工安全與健康，適用對象為受本局僱用從事工作之全體同仁。

(四)本局官方網站：隨時更新本局對外網站(<http://www.wra06.gov.tw/>)資訊，主動讓民眾了解本局的執掌範圍及業務執行情形，並對外發佈新聞稿時，同

步於網頁最新消息上發佈，以利於媒體採樣。

- (五)成立本局**官方臉書粉絲團**，讓民眾了解本局業務執行情形及成效展現，並與民眾互動，貼近民心。

三、探查民意趨勢，建立顧客關係

- (一)本局外牆與鄰居交界處樹枝過長影響居民，均定時派員更換及修剪，維護局內外辦公廳舍整潔及民眾居住品質，並重新畫製局內車道以供民眾洽公利於停車。
- (二)辦理人民陳情問卷調查：110 年度提供人民陳情紙本(郵寄予陳情人)「人民陳情案件處理情形調查表」等進行滿意度調查，並針對民眾意見回饋，進行分析及檢討，提出改善服務措施。
- (三)辦理「110 年度水利業務成效推動計畫」，編纂本局歷年水利建設成果及局務簡介與影片拍攝並配合相關水利建設辦理成效活動，幫助民眾了解本局相關業務及水利建設績效。
- (四)為宣導施政措施及說明工程執行進度績效：舉辦用地徵收等 7 場協議價購會議及多場次之工程地方說明會，使民眾了解本局辦理工程目的及成效。
- (五)河川公地水門及堤防之建造物保持維護，使設施安全及美化環境。

四、創新服務方式，整合服務資源

- (一)委託民間辦理公共服務:委託民間業者回收處理廢棄物、委託社團法人高雄市關懷身心障礙者就業協進會整理綠美化花園定期清除園區雜草、不定期與定期派員維護資訊設備等，以擴大民間業者參與公共服務。
- (二)配合新冠肺炎(COVID-19)防疫政策:本局辦公廳舍設置單一出入口，大門嚴格管制，並由專人駐守大門管制區，針對來訪人員量測體溫及落實資料登記(實名制)，並隨時噴酒精消毒。會議室、電梯、門把及公開場合皆定時消毒，搭配**移動式紫外光燈座**進行消毒，杜絕病毒滋生。
- (三)本局大門口左側人行道已設置 **Ubike**，便於民眾及同仁之交通。
- (四)結合志工、企業與機關團體，辦理各項為民服務事項：
- 1、河川使用費繳費地點:委請台南市、高雄市等 2 直轄市政府之鄉鎮農、漁會及全台郵局、便利超商、台灣銀行、金融機構代收河川公地使用費。
 - 2、宣導河川公地申請相關規定及使用費徵收辦法，提升民眾申請意願及縮短等候時間。
- (五)代轉其他機關業務:代為傳達民眾陳情信件至高雄、台南市政府 1999 專線負

責專人信箱，以縮短民眾等待時間；或更進一步了解民眾詢問之工程範圍，以代為轉達至其它相關單位，以縮短民眾等待公文往返時間。

(六)辦公廳舍、防汛倉庫、河川公地等區域加強消滅蚊蟲，並定期檢視週遭環境有無積水，防止登革熱發生。

貳、檢討

執行提昇服務效能過程中，發現問題如下：

一、**發現問題**：本局設立之身心障礙停車位，因本局車位有限常有民眾占用停車。

改進措施：已請門口保全加強宣導勿無證佔用身心障礙停車位。

二、**發現問題**：本局舊辦公室(工務課)漏水問題嚴重。

改進措施：已陸續請廠商辦理維修補強。

三、**發現問題**：本局尚未設置愛心輪椅供民眾借用。。

改進措施：日後將購置輪椅，以供民眾借用。