

經濟部水利署第一河川局 104 年度提升服務品質績效總報告

資料截止時間：104 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「104 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. 結合地方社區協力辦理辦公環境營造工作：主動聯繫宜蘭市區民權社區進行辦公室周邊綠美化環境營造工作，把本局周邊公用土地範圍之營造成都市美麗公園；讓辦公室周邊環境煥然一新，改變傳統公務機關給人的刻板印象，廣受洽公及當地居民好評，並聯合宜蘭市區民權社區共同進行辦公室周邊綠美化環境維護工作，經由公私協力增加環境維護之人力及社區之認同感，於 104 年 3 月間經由聯合報正面報導，提升服務品質成效良好。
2. 推動進行垃圾分類、資源回收、綠美化、環境清潔、節省能源等節能環保措施；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。
3. 於服務台旁設置河川公地申請流程圖、辦公室配置平面圖及本局各課室業務簡介暨電話號碼表，以利民眾方便洽公及查詢使用。
4. 備有核心設施(含會客室、愛心鈴、輪椅、身障盥洗室、哺乳室…等)及一般設施(含桌椅、老花眼鏡、書報雜誌、急救箱、飲水機、停車位、宣導資料及飲水設備等)。

(三)提高服務行為友善性與專業性：

1. 採用專職服務，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. 訂定「電話禮貌守則」，加強電話禮貌推動，並透過平時考核及測試，督促同仁重視電話禮貌，以加強機關電話服務品質。
3. 依本局屬性業務狀況，規劃辦理強化員工專業、服務及一般管理相關訓練計 44 次；如：104.01.05. 水利構造物安全檢查教育訓練、104.02.03. 一年度河川治理規劃及設計教育訓練、104.03.19. 一測量新技術介紹、104.04.15. 一防汛教育訓練、104.05.14. 一環境教育講習、104.05.21. 一經濟部能源局節能技術現場輔導、104.06.02. 一淹水調查教育訓練、104.07.21. 一公

文系統教育訓練、104.08.25. — 工程生態永續-教育訓練、104.09.11. — 勞安教育訓練、104.10.02. — 「無人飛行載具(UAV)測量製圖之理論與實務」教育訓練、104.11.10. — 「宜蘭海岸環境營造規劃(1/2)」委託服務教育訓練、104.12.03. — 3D 建模及互動式平台建置計畫-教育訓練…等。

(四)確保服務行銷之有效性：

1. 104.05.01~02 藉由參加臺灣花蓮農田水利會舉辦之宜花東水利會慢壘友誼賽推廣節水愛水宣導活動。
2. 配合工程進行等業務需求，辦理工程施工地方說明會、工程協調會、用地取得相關會議及全民督工宣導會議等，提供民眾與機關直接且面對面溝通機制，並有效解決民眾疑慮及抗爭。
3. 運用媒體宣導本局水利施政並辦理宣導專案計畫：
 - (1) 汛期間(6至9月)透過宜蘭在地電台託播水利署製作之防災防汛宣導錄音檔及本局自製之無人載具防災篇以為宣導；總播出檔次正聲宜蘭廣播電台為172檔，中廣宜蘭廣播電台為486檔。
 - (2) 邀請專家、學者及本局正、副首長等人員，針對轄區流域綜合治理業務狀況及宜蘭地區颱風期間之防汛措施，藉由宜蘭在地電台進行專訪，讓民眾能理解與認同本局水利施政業務，以達宣導之目的；6至9月間共計17場次。
4. 辦理中央管河川公地種植使用許可申請展期案件到鄉服務計畫，節省民眾舟車勞頓的花費跟時間。

(五)落實優良工程品質榮獲金質獎：

本局「宜蘭河永金一號橋下游段河川環境改善工程」榮獲104年度第15屆公共工程金質獎水利類特優及104年度經濟部「公共工程優質獎」。

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 108 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。
2. 處理人民陳情案共 11 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，並透過專人每月兩次進行抽檢本局相關資訊，以隨時保持資料之正確性及即時性。
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. 委託宜蘭農田水利會辦理水門維護管理，鋒溢機械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。
4. 委請台灣銀行各地分行及鄉鎮農會代收河川公地種植使用費，接受民眾繳納。
5. 召募防汛志工，加強防汛志工教育訓練，運用個人資源協助，建立本局平時及汛期第一線尖兵，提供即時訊息、發揮預警功能，以協助的角色確保災害降至最少。

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、本局積極研議創新提升洽公環境之適切性及服務設施合宜性，結合地方社區協力辦理辦公環境營造工作，主動聯合宜蘭市區民權社區共同進行辦公室周邊綠美化環境維護工作，經由公私協力增加環境維護之人力及社區之認同感，大幅提升服務品質。
- 三、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 93%以上的肯定，對於 7%民眾不滿意部份，經分析其原因有二：一是因本局腹地有限，導致停車位置不足，已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；二是民眾反應防汛道路照明設備不足，使用上有安全之虞，已透過相關課室與民眾說明防汛道路僅供防災搶險使用，非一般道路，並已取得民眾諒解。嗣後仍將繼續請民眾填寫相關問卷調查表，以確實瞭解民眾之需及對本局服務品質之期待。
- 四、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。