

經濟部水利署第八河川局

106 年度提升服務效能(上半年度)考核優缺點紀錄摘要表

受考核機關：本局自行考核

考核日期：106 年 7 月

考核人員：考核小組

優點	建議改進事項
<p>一、 辦公室環境適切，並對核心硬體設施(如飲水機、老花眼鏡、無障礙設施、無障礙停車場、愛心鈴、輪椅等)加強檢視維護；另外設有哺乳室及性別友善廁所、身障廁所提供洽公民眾需求。為維護民眾及同仁飲水衛生，定期進行飲水設備衛生消毒檢測，以提升優質辦公環境。</p> <p>二、 定期檢視及維護辦公場所內外環境與服務設施，並有專人每日巡視廁所整潔。</p> <p>三、 與社區建立良好互動，1 月 11 日社區關懷服務、不定期捐血活動、辦公室周圍打掃、太陽能板架設、停車場提供社區辦理活動、參與宣導節水活動等。</p> <p>四、 為避免民眾舟車勞頓，3 月 22 日辦理下鄉服務，受理民眾申辦種植展期及諮詢服務，另鼓舞推廣線上申辦，對偏鄉採到府服務，減低民眾申辦時間提升便利性。</p> <p>五、 推行走動式的管理及服務，每日有專責人員擔任第一線服務台工作，主動協助民眾申辦、導引之走動式服務，隨時掌握突發狀況及採取應變措施。</p> <p>六、 電話禮貌測試 1-6 月每 2 個月測試 1 次，並將考核結果公布在局內資訊網，讓同仁共同改進，並於局務會報提出。</p> <p>七、 每日由專人檢閱各大報紙，剪輯有關本局治水新聞 1-6 月 12 則，主動提供新聞稿 4 篇。</p>	<p>一、 本局積極推展網路申辦相關業務，一般民眾接受使用度仍然偏低，究其原因，申請人多為年長者。本局將持續推廣網路服務。</p> <p>二、 電話禮貌需再加強接聽速度及語調。</p>

- 八、藉由辦理宣導活動、教育訓練、記者會宣導水資源保育、節水、防汛等相關政策，行銷政府施政作為並提升機關形象。
- 九、辦理用地說明會、公聽會及工程說明會，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
- 十、辦理為民服務滿意度調查，並檢討分析不滿意情形，以改善服務措施，增進服務效能。
- 十一、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。
- 十二、本局網頁連結提供河川公地申請各類申請書供下載列印。本局與台灣銀行各地分行、鄉鎮農會及24小時便利商店代收河川公地用費，接受民眾繳納。
- 十三、建立完善的防汛志工機制，定期辦理護水志工教育訓練、志工表揚大會，並配合水利署辦理各相關政策宣導，106年成立第十大隊(位金門縣)，加入防汛護水行列。
- 十四、本局網頁設有水利影音及活動剪影，介紹轄區治水成果，貼近民眾網路使用習慣。