

經濟部水利署第六河川局

100 年度提升服務品質績效總報告

資料截止時間:100 年 12 月 31 日

壹、執行績效：

一、提升服務品質，深化服務績效

(一) 對外民眾：

1. 舉辦及參與提升作業知能等研討會 109 場、召開相關座談會 38 場、公聽會 42 場、用地協議價購會議 3 場、地方說明會 11 場，共計 9,135 位民眾參與。
2. 派員參加安全衛生等教育訓練，提昇局內員工素質，共計 68 場。
3. 5 月 14 日至 15 日假成功大學水利及海洋工程學系館 4 樓辦理「100 年度防汛志工教育訓練」課程，提升防汛防災專業知識、協助了解住家附近水情與災害之記錄及通報、水利設施訪視活動及社區民眾疏散避難等課程。
4. 為使防汛志工熟悉颱風豪雨期間通報作業方式，於 9 月 5 日規劃通報演練並於年底舉辦志工座談會，傾聽地方志工執勤時實際遭遇困難處境，以提供適當協助。

(二) 對內同仁：

1. 辦理「全面提升服務品質進度」檢討會議 2 次、曾文溪水情預警系統操作勞工安全教育訓練 8 次、替代役座談會 2 次、消費者保護講習 1 次、每月定期維護飲水機，以保護訪視民眾飲用水潔淨等活動。
2. 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」，於 5 月 20 日辦理「災害緊急應變作業系統實際操演」教育訓練。
3. 不定期派員研習「101 年公文線上簽核系統」，以利於明年(101 年)實際線上操作，以提昇公文效率。
4. 同仁自編專業研究報告，如以下所列：「動態人工岬灣應用於台南高雄海岸之研究」報告書、「曾文溪河道沖刷成因調查監測及防治策略研究(1/2)」成果報告書、「人工養灘工法應用於台南海岸保護之研究(2/2)」成果報告書等書。
5. 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；100 年本局圖書數量如下：技術文件 2,413 本、一般圖書 74 本、光碟電子書 401 片。

二、便捷行政程序，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 20 分鐘，100 年度約辦理 184 件申請案件(含種植、養殖、土石採取及其它等類別)。
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，100 年度辦理 1,088 件申請案(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 日內辦結率為 99.8 %以上，公文管制成效佳。
2. 每月抽查 5 至 10 件共查核 60 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 %，均無逾期末結案件。

(三) 建立內部安全準則：

為防止職業災害，本局於 2 月訂定「安全衛生工作守則」，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。

三、探查民意趨勢，建立顧客關係

(一) 辦理「100 年度媒體公關及形象宣導計畫」，定期發佈新聞稿、舉辦記者會，邀請記者共同參與，以宣導政策及幫助民眾了解業務辦理績效

(二) 宣導施政措施及說明工程執行進度績效：100 年度共計辦理 42 次工程用地公聽會、3 次用地取得協議價購說明會及 11 次地方說明會，估計向民眾 2,520 人做公開說明，廣納徵詢民意，以作為後續工程之執行參考。

(三) 辦理為民服務滿意度網路問卷調查：100 年度 3 份統計如下；「為民服務民眾滿意度」調查、「提升服務品質滿意度」調查、「民眾申辦案件滿意度」調查等，滿意度均達 80 %以上。

(四) 本局外牆與鄰居交界處鐵板鏽蝕不固定及樹枝過長影響居民，均派員更換及修剪，維護局內外辦公廳舍整潔及民眾居住品質。

四、豐富服務資訊，促進網路溝通

(一) 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；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。

(二) 適時對於新聞焦點或時事話題發佈**新聞稿**，100 年共計 58 件。

(三) 參與行政院研考會政府出版品線上系統，本局所建立書庫可於該系統提供予同仁及民眾線上查詢電子書、列印、瀏覽等功能。

(四) 首長信箱民眾陳情案件共計 73 件，台南及高雄市政府 1999 人民陳情專線轉文，共計 17 件；7 日內回覆民眾平均為 85 %以上，7 至 14 日內回覆民眾 90 %以上，提供局長作為改革施政及同仁提升服務品質之參考。

(五) 每月定期至「清淨家園顧厝邊網站」發表 10 篇節能減碳文章及通報鄰近村里髒亂點，以利岡山區清潔隊隨時派員清理。

五、創新服務方式，整合服務資源

(一) 委託民間辦理公共服務：

委託民間業者電話清潔 1 年 2 次、派員回收處理每日廢棄物、委託臨工整理綠美化花園、請割草工每季定期清除園區雜草、不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) 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會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。

(三)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。

貳、檢討改進

執行提昇服務品質過程中，發現問題如下:

- 一、**發現問題:**本局因興建防汛大樓，原辦公室週邊停車區域改為停至局外馬路及局側防火巷，空間明顯不足，也造成同仁及訪視民眾不便。
改進措施:與鄰近新生社協商，同意讓同仁於每日上下班時段，停放車輛於該管宿舍前草坪上，空間廣大，足供所需。
- 二、**發現問題:**因本局空間較為狹隘，開標室常年囤積雜物及工程設備，以致開標時造成投標廠商及開標課室不便。
改進措施:重新規劃設計開標室空間，清理雜物及安置工程設備於適當位置，採用明亮空間設計逐一隔間，發揮防汛室及開標室雙重功能，並美化觀瞻。
- 三、**發現問題:**局長信箱-網路民眾陳情案件囿於民眾於網路寄發之案件，但遇有網路故障或不明原因而無法寄出時，民眾及市府當下無法寄出及接收。
改進措施:經台南市府及高雄市府1999市民服務專線反映後，開放秘書室負責承辦個人信箱提供直接接收及回覆，以收時效及便利民眾。