

經濟部水利署第六河川局

99 年度提升服務品質績效總報告

資料截止時間：99 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：

1. 舉辦及參與提升作業知能等研討會 116 場、座談會 46 場及教育訓練 236 場，共計 19,900 位民眾參與。
2. 5 月 1-2 日於成功大學舉辦「防汛志工教育訓練」，提升其防汛防災專業知識、協助住家附近水情與災害之記錄及通報、水利設施訪視、社區民眾疏散避難等工作。

(二) 對內：

1. 辦理「全面提升服務品質進度」檢討會議 2 次、勞工安全衛生教育課程 4 次、電子差勤線上教育系統 4 次、法紀宣導講習 2 次、替代役座談會 1 次、人事行政法規教育訓練 2 次、CPR 急救訓練 1 次、消防編組演練 1 次、局內外環境消毒 8 次及凡那比颱風個案消毒 1 次及定期更換飲水機濾心等。
2. 同仁自編專業研究報告共計 5 本：例如「第六河川局轄區水文測站流量量測成果報告」、「人工養灘工法應用於台南海岸保護之研究(1/2)」、「七股西堤海岸侵蝕防治之研究(1/2)」、「曾文溪堤防檢查計劃成果資料」、「曾文溪堤防檢查計劃成果報告」等書。
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；99 年本局圖書數量如下：技術文件 2,304 本、一般圖書 76 本、電子書 341 本，總計 2,721 本。

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、河川地使用申請作業流程-臨櫃辦理：平均每件辦理時間為 30 分鐘，99 年度約辦理 375 件申請案。
2. 河川地使用申請作業流程-非臨櫃辦理(線上、民間申請)：平均每件辦理時間為 20 分鐘，99 年度約辦理 997 件申請案；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

未結案件。

三、探查民意趨勢，建立顧客關係

- (一) 邀請學者專家共同參與政策研擬及服務規劃:共計7次;例如「防災應變系統教導」、「提昇服務品質內涵課程」(如:如何化解衝突與溝通技巧、性別主流化課程)等。
- (二) 宣導施政措施及執行進度:辦理55次工程用地公聽會、3次用地取得協議價購說明會及47次地方說明會,向民眾5,250人公開說明,廣納民意作為後續工程辦理參考。
- (三) 辦理民眾問卷調查:共計4份,例如「為民服務民眾滿意度調查」、「提升服務品質滿意度」、「民眾申辦案件滿意度」調查及政風室問卷調查等,滿意度均達80%以上。
- (四) 辦理電話禮貌測試12次,每月輪流測試4個課室,並於年終辦理電話禮貌績優人員獎賞,以示鼓勵;服務台輪流由同仁值班,中午不打烊,以隨時回應民眾需求。
- (五) 因應政府政策,降低失業率,辦理短期促進就業方案(5個月)-99年促進就業實施計畫-中央管河川、區域排水、一般海堤環境改善及維護管理計畫勞務外包招標案。
- (六) 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,維護局內外及鄰居居住品質。

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**,99年共計22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) 民眾陳情案件共計76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「清淨家園網站」發表10篇節能減碳文章及通報村里髒亂點,以利清潔隊派員清除。

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、不定期廢棄物回收處理、臨工整理綠美化花園及僱用割草工每季定期清除園區雜草、不定期維護資訊設備等,以擴大民間參與公共服務。

(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,委請台南縣市、高雄縣等3縣市政府,約30個鄉鎮農會代收河川公地種植使用費。

2. 宣導河川公地申請相關規定及使用費微收辦法，提升民眾申請意願及縮短等候時間。

3. 7月1日協助發放水利署宣導節水墊片100片予防汛志工、150片予宣導地方說明會民眾、150片予局內所有同仁辦公室及家庭(含外包人員)做為宣導。

(三)代轉其他機關業務：

如代為轉達民眾陳情信件至高雄、台南縣市政府或其它機關所屬業務範圍，縮短民眾等待時間或直接查詢民眾詢問之工程範圍等。

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**：未設立「來賓等待休息室」，使得訪客、民眾或其它洽公人員至本局洽談時較難有便於洽詢的地方。

改進措施：因本局辦公室為日據時代建立，空間較為不足，明年本局新建防汛大樓時，亦會將會客室列入設計重點之一。

二、**發現問題**：因柏油馬路重鋪瀝青，以致本局大門口和柏油馬路中間產生一道寬約15公分間隙，對於進出人員較為不便。

改進措施：經同仁反應後，馬上請臨工填補瀝青修補本局大門口和柏油馬路間隙，以利民眾通行。

三、**發現問題**：局長信箱-網路民眾陳情案件原為無加密機制，對於不願透露姓名之民眾或性質屬政風舉發案件時，較難做到完全保密處理。

改進措施：今年網路民眾陳情案件加裝密件處理機制，不僅可以保障民眾權益，更可於公務程序上做到層層把關的門檻。