

# 經濟部水利署第二河川局 106 年度提升服務效能績效總報告

資料截止時間：106 年 12 月 31 日

## 壹、執行績效

### 一、提升服務品質，深化服務績效

- (一) 訂定「106 年度提升服務效能執行計畫」1 種，推動作法計 27 項。
- (二) 辦理員工教育訓練 8 場次，參加人員 452 人次。
- (三) 成立「工程品質及督導考核小組」，提升工程施工品質，預防工程危安事件發生，確保人員生命安全，截至 106 年 12 月底督導小組已執行 102 次督導工作。
- (四) 訂定「經濟部水利署第二河川局哺乳室使用規則」，提供更舒適及溫馨之場所，便利女性訪客及同仁使用，以達到兩性工作平等目的。
- (五) 於本局服務櫃台置有各課室業務主要聯繫窗口，供民眾到局諮詢時不用久候，隨時有熟悉業務之同仁提供服務。

### 二、便捷服務程序、確保流程透明

- (一) 舊有公地種植申請案件提供網路申辦與查詢服務功能。
- (二) 106 年度採購領標電子化案件共計 45 件，節省民眾洽公往返時間及購買標單成本。
- (三) 防汛護水志工通報流程已建立 Line 群組，達到即時通報並立即回應的高效率目標，藉由公私合力以保障民眾生命財產安全。
- (四) 辦理公文不定期書面查考、事務管理工作檢核 2 次及內部稽核 1 次。

### 三、探查民意趨勢，建立顧客關係

- (一) 全年度共計有 6 次消毒及大清掃，另每周進行 1 次整潔維護情形及綠化美化服務環境，以維持辦公及洽公舒適空間。
- (二) 置放「為民服務問卷調查表」於服務台蒐集民眾意見，並按季公佈供民眾參考及同仁改進。
- (三) 實施提升服務品質考核 2 次及電話禮貌測試 12 次，考核成果登載於本局網頁週知並改進。
- (四) 持續辦理各項節約能源措施，以達成省水、省紙、省電及省油目標。

### 四、豐富服務資訊，促進網路溝通

- (一) 邀請團體、學者、專家及相關人士，共同參與政策措施及服務事項之規劃研訂 45 次。
- (二) 宣導各項施政措施及執行成效：
  1. 本局 106 年將近年施作的各項流綜治理工程彙整概述成效，將其設計成摺頁，展現本局轄管歷年各流域綜合治理成果展現，以達宣傳廣告效果，且於 106 年 10 月 16 日(星期一)下午 1:30，假苗栗縣苗栗市新東大橋下舉辦「溪見平安-初秋風箏日」走讀後龍溪活動，以寓教於樂的方式呈現流域綜合治理的成果，及河川自然、人文與環境相互連結的水利建設成果。

2. 於 106 年 7 月 23 日桃園市新屋區深圳海堤及 8 月 26 日新竹縣新豐鄉紅毛港海堤舉辦淨灘活動，透過身體力行去感受，保護地球是刻不容緩的事，活動皆圓滿成功。
3. 106 年共辦理公聽會 14 次、協議價購會議 6 次，總計 20 次，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。

(三) 辦理民眾意見調查 2 項：

1. 河川公地種植申請案件處理情形調查並專案檢討分析報告：  
本年度河川公地種植申請案件處理情形調查以現場填寫方式辦理，106 年度有效問卷共有 39 件，整體而言，本局作業時程速度多數受訪者表示認同，對服務態度及專業能力亦給予正面評價；針對民眾所提建議列入未來修正規定之參考。
2. 陳情案件民眾滿意度調查並依問卷結果專案檢討分析報告：  
106 年度列管人民陳情案件為 66 件，回收有效問卷 14 份，對答覆內容滿意度為「滿意」者計 42.9%，「尚可者」為 14.2%，「不滿意」者為 42.9%，無意見者為 0%。

(四) 對於民眾興革建議及陳情案件，每月彙陳首長 1 次，全年共辦理 12 次。列管人民陳情案件共計 66 件，其中行政權益之維護案件佔 68.2%、行政興革之建議案件佔 21.2%、行政違失之舉發佔 9.2%及行政法令之查詢佔 1.5%。

(五) 提供河川便利通網路平台，民眾可於平台上了解有關種植、少許土石採取及一般申請作業流程，並提供疏濬及遠端監控資料，以達全民監督目的。另也提供相關宣導影片及線上意見交流等，以豐富的網路服務資訊促進與民眾的溝通。

## 五、創新服務方式，整合服務資源

- (一) 為使民眾容易瞭解工程內容，自本 106 年度核定工程中擇定 8 件適當案件，依工程設計成果製作視覺化 3D 意象圖，可於施工中相關會議時展示。
- (二) 依據經濟部水利署水利志工實施及管理要點規定辦理，本局所屬第二大隊志工服務項目為，協助分發各項宣導資料、解說、宣揚政府愛水節水措施、理念宣導，以及簡易諮詢服務等，即運用企業或機關、團體及個人資源，以提供及協助為民服務
- (三) 結合地方力量，共同打造水岸休憩環境：委託協會辦理「頭前溪隆恩堰右岸上下游綠美化場地維護管理」，維護面積 16 公頃；另與地方政府合作多處高灘地整治，如頭前溪柯子湖人工濕地引水改善工程、千甲段高灘地綠化及漁人碼頭水岸護岸工程等
- (四) 結合企業或機關、團體辦理各項為民服務事項：委請郵局、農漁會信用部、全省便利超商、臺灣銀行所屬各分局及本局代收河川公地種植使用費，接受民眾繳納。
- (五) 辦理公地種植使用許可申請展期案件到鄉服務計畫，針對舊申請人辦理展期，由本局主動提醒、詢問申請人是否展期，並通知申請人

於預定日至當地公所受理申請，民眾可就近辦理申請業務，不必往返奔波，節省時間及金錢。

(六) 駐警巡防通報及河川疏濬管理搭配資訊系統，進行即時管控及異常回報。

(七) 建置「iTaiwan」wifi熱點，供民眾免費上網。

## 貳、檢討

### 一、發現問題及遭遇困難

(一) 民眾誤跑河川種植申請地點：本局目前辦公地點分為原辦公廳舍及水情中心兩地，辦理河川種植申請案件承辦課位於竹北水情中心，本局雖於網站更新申辦地點，惟仍有部分民眾誤跑之情事，造成民眾申辦作業之困擾及舟車勞頓。

(二) 辦公廳舍老舊，廁所不符使用設備亦老舊，後圍牆係以臨時性之鐵圍籬搭建，無法提供民眾更佳之辦公環境。

### 二、改進建議

(一) 逐步加增線上作業化比例：公地種植申請案件目前僅舊有案件提供網路申辦與查詢服務，研擬逐步輔導民眾使用線上作業方式，減少民眾往返次數，以期達成便利民眾之目標。

(二) 一條龍服務：本局除加強宣導申辦地點更改外，為避免民眾舟車勞頓奔波於申請作業，承辦課除積極協助申辦及洽詢民眾外，致力於一次協助完成民眾之申請案件，並協助將民眾之申請資料遞送至原辦公廳舍掛文，避免民眾再行奔波。

(三) 尚需加強開放創新服務之規劃與作為。