

經濟部水利署第九河川局 106 年度提升服務效能績效總報告

資料截止時間：106 年 12 月 25 日

壹、執行績效：

一、提升服務品質，深化服務效能

(一) 營造機關為民服務專業、親切之良好形象

1. 提升服務場所之便利性

- (1) 上班時間每天由外包清潔人員作清掃及綠美化之整理，維護辦公場所內外環境，提供舒適之洽公場所；每月 1 次秘書室檢視衛生整潔維護情形，定期辦理環境清潔美化考核。
- (2) 配合清淨家園計畫，每月 1 次以本局辦公大樓 80 公尺內周圍環境，為本局巡檢照顧區域，每週至少 2 次不定期巡檢。
- (3) 本局整年度規劃替代役男參與常態之公益服務及自發性捐血公益活動(每周二上午前往衛福部花蓮醫院護理之家老人病患關懷照護、每月二次辦公廳鄰近社區環境清潔打掃)。
- (4) 服務台牆壁標示申辦服務項目(雙語)、服務台放置服務人員名牌、宣導資料、各種申辦書表及各類硬體設施(如飲水機、電話、跑步機、固定式腳踏車、桌椅、育嬰室、血壓計、體重計、滅火器、盥洗室等)；辦公室內設電梯、外設置愛心鈴、無障礙設施及殘障停車位。
- (5) 103 年 4 月起由顏嚴光局長發起同仁自動響應參與『九河局愛心基金捐贈活動』，106 年 1~12 月共計捐贈財團法人天主教花蓮教區附設私立安德啟智中心及台灣兒童暨家扶基金會兩個單位合計捐贈新台幣 61,000 元，希望能對弱勢團體朋友略盡點棉薄之力。

2. 加強服務行為之友善性與專業性

- (1) 走動式管理服務台，上班核心時間安排專值人員服務值勤，非核心時間安排 1 名替代役值勤，並主動協助申辦、引導服務。
- (2) 排定主管推動服務工作，督導服務台值勤人員及每月測試 1 次。
- (3) 每月實施課室輪值做機關自行暨對服務台電話禮貌測試 1 次。
- (4) 106 年 2 月 15 日假花蓮縣壽豐鄉平和活動中心及 2 月 22 日假花蓮縣玉里鎮公所第一會議室，召開本局『105 年度河川揚塵防制地方說明會』。委請逢甲大學就目前國內外河川揚塵現況說明

及管理課黃郅達課長說明河川局執行抑制揚塵之作為及種植使用人需配合事項之宣導。

- (5) 106 年 4 月 22-23 日辦理辦理防汛志工教育訓練，提昇對災害性管理及警戒節約用水、地下水資源保育河川管理維護與違法行為通報處理、水患自主防災社區推動、災情蒐集回報與疏散避難等專業知識。
- (6) 106 年 8 月 5 日本局辦理『走讀花蓮海岸屏障活動』，以步行或腳踏車方式由美崙溪口出發延著北濱、南濱、東昌及化仁海堤前進至活動地點(開心農場)，沿途設四個解說點，10 位解員分組帶隊，採預先報名方式結合社區大學開放民眾參加，現場以玩遊戲、猜謎等方式，宣導本局主要施政理念及治理目標。
- (7) 12 月本局聯手保七總隊第九大隊破獲逾 200 枚廢棄輪胎違法堆置於紅葉溪河堤便道內，協助警方扼阻不法業者危害環境及影響河川行水區安全，警方呼籲相關業者不可便宜行事，並持續與花蓮地區各機關合作查緝不法並依法究責。
- (8) 106 年 12 月 13 日上午於壽豐鄉水璉村活動中心召開「花蓮海岸防護計畫規劃」第一階段民眾溝通及參與座談會，邀請成功大學水利海洋研究發展文教基金會郭晉安博士到場簡報，並廣邀海岸居民及關心地方環境的民眾參與；分別就「海岸歷史災害與防護需求」及「防護區整體規劃願景」兩項議題進行雙項溝通，本局就權責範圍內所知資訊提供給民眾，超出業務職掌者則行文轉知給有關單位協助，工作團隊透過問卷調查訪問各界意見，期盼各界一同守護家園。
- (9) 本局為感謝長期為花蓮轄區水利設施巡查及通報的辛勞，提升志工成員參與防汛護水工作之榮譽心及使命感，並促進志工情感交流，106 年 12 月 24 日假花蓮統帥飯店國際會議廳，舉辦「106 年防汛護水志工第九大隊績優志工表揚」活動計頒發「團隊服務獎」、「特殊貢獻獎」、「精神標竿獎」、「幹部服務獎」及「熱忱服務獎」等，計有 3 分隊及 28 位人員接受表揚，局長顏嚴光親自到場慰勞志工的辛勞。

水利署第九大隊防汛護水志工服務隊自 99 年成立以來，憑藉著對家園環境的「熟悉」及「關心」，積極執行水災情通報及水環境維護等作業。為傳達志工愛鄉情懷及服務視界，清水樂活新天

地」之思維，在汛期來臨之前，利用例假日對轄區堤防周邊及水資源狀況全面巡查及清理；第九大隊防汛志工每月至少 1-2 次利用假日巡視堤防安全，執行河川環境及生態保育之巡查及維護工作，確保青山常在、綠水長流，護水志工已成為公部門河川的守護之眼。

截至今年 12 月已辦理 10 餘次河川環境維護活動，總計參與志工人數超過 900 人次，志工熱烈參與社區周邊河川環境維護工作，與河川融為一體，營造區域水環境願景，達到兼顧水安全與親近水的環境前瞻觀念。

二、便捷服務程序，確保流程透明

(一)推動便捷、透明之服務流程，提供高效率之服務

1.強化立即且全功能之服務

- (1) 推動服務台單一窗口全程服務，如有問題即轉換業務課辦理。
- (2) 配合上級檢討減少申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類，縮短民眾於洽公現場辦理之等候時間。
- (3) 水利署函有關協助向同仁及民眾溝通說明電子戶籍謄本之使用，協助鼓勵民眾以自然人憑證於內政部戶政司全球資訊網線上免費申辦電子戶籍謄本。本局收到民眾之電子戶籍謄本時，得於上開網站之「電子戶籍謄本驗證作業」，開啟欲驗證之電子文件檔案，或輸入謄本檢查號查驗（網址：<https://www.ris.gov.tw/webapply/185>），確認該電子戶籍謄本之真實性及有效性。

2.提供案件處理情形流程及回應之公開查詢服務

- (1) 提供承辦單位處理查詢 3 管道（電話、網路、現場查詢）。
- (2) 將服務案件處理流程公布於機關網頁及服務場所。
- (3) 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息，且超過標準作業時間將主動告知申請人。

三、探查民意趨勢，建立顧客關係

(一)重視顧客關係，提升民眾滿意度

1.確保服務行銷之有效性

- (1) 辦理新聞輿情剪報計 140 則，瞭解民眾意見。
- (2) 參與花蓮縣環境保護局辦理花蓮縣河川揚塵預警、宣導及改善推動計畫社區環境教育宣導說明會及抑制揚塵應變防護演練、106

年辦理工程公聽會 14 場、用地協議價購 5 次，主動進行面對面溝通會議及水利經驗分享課程。

2.有效且及時處理民眾之意見

(1) 106 年運用報紙、廣播電台專訪、網路等電子媒體、刊登水利治理設施文宣廣告共計 16 件，以多元化方式宣導防災防汛資訊等，增進民眾對水利施政之理解與認同。

(2) 民眾輿革及陳情案件計 19 件，彙陳首長參閱並交承辦課室處理。

四、豐富服務資訊，促進網路溝通

(一) 強化資訊提供與檢索服務，確保民眾知的權利與資訊使用權

1.檢討資訊內容之有效性

(1) 機關網頁即時資訊內容每月檢討更新 1 次；定期資訊內容更新每月 1 次。

(2) 網頁用他人資料將標明出處並提供連結。

2.提升資訊檢索之完整性與便捷性

(1) 機關資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索功能，如關鍵字、全文檢索等搜尋服務。

(2) 機關網站提供主題、施政與服務等 3 種分類檢索方式。

(二) 推廣網路申辦及電子參與，提供友善網路服務，促進網路溝通

1.增加電子參與之多樣性

(1) 機關網頁提供電子參與至少 1 次（如：意見信箱、交流園地、網路投票、民意調查等）設有互動及實際回應。

五、創新服務方式，整合服務資源

(一) 建構有價值的創意服務，提升服務產出之效率與效能

1.提出有價值的創意服務

(1) 本局『花蓮溪平林堤段防災減災工程（第二期）』榮獲第十七屆公共工程--金質獎優等。係大量採用就地採取之塊石做為施工材料以減少混凝土用量並與周遭景觀結合，並建置之『樹銀行』移植至工區種植，以延續樹銀行之理念，配合當地休閒觀光產業，於風景秀麗的 193 縣道旁設置休憩場所，提供當地民眾及觀光客一個舒適的休閒環境，同時亦保有防洪需求。依據花蓮溪治理規劃檢討報告及治理基本計畫，結合當地『慢城』、休閒農業及自行車道串聯發展，提供慢活及休憩場所，創造跨域加值。

參考花蓮溪河系河川情勢調查(2004)規劃設計。安全確保前提下，採用柔性工法，營造多孔隙空間，減少碳排放，及增進地下水源涵養。亦有助於整體環境營造。兼具環保、節省經費前提下，營造與當地環境景觀結合。

- (2) 邀請團體、學者及相關專家人士，共同參與政策措施及服務事項規劃研(修)訂，計6場次以上。
- (3) 河川巡防充分善加利用 UAV 可減少各級現勘，更精確了解判斷狀況做最快最佳政策決定，補足無法靠近或需即速取得之何況資料並於已完成空中巡邏目標達 25 次，有效提升河川管理巡邏效率。
- (4) 為達到民眾繳費便利及正確性，本局與台灣銀行合作增設虛擬帳號，連結全省各大金融機構、農會信用部、郵局、便利商店辦理繳費業務。
- (5) 103 年起河川公地一般及種植使用費到期日前 3 日之繳費單，可至本局秘書室由出納代為受理繳納。

2.延續有價值的創意服務措施

- (1) 定期檢討各項創意服務措施並提出改善。
- (2) 為配合水利署政策，提升服務品質及行政效率，本局為辦理 106 年度「中央管河川(排水設施範圍、海堤)」使用許可申請下鄉服務及宣導計畫案(河川便利通)，106 年 2 月份本局張欽澤秘書與「木瓜溪初英農業管理委員會」，主委鍾穎萱小姐及上百位農民，共同於木瓜溪橋下舉行種植下鄉服務及法令宣導，包括水利署水政組副組長林傳茂、科長張順竹、主辦工程司邵世欣等人到場，希望結合社會資源透過地方組織，聆聽民眾心聲廣納民眾意見，提升政府服務效能。詳情可至水利署河川便利通(i-ruver)網站(<http://iriver.wra.gov.tw>)查詢。
- (3) 106 年 12 月 13 日上午於壽豐鄉水璉村活動中心召開「花蓮海岸防護計畫規劃」第一階段民眾溝通及參與座談會，邀請成功大學水利海洋研究發展文教基金會郭晉安博士到場簡報，並廣邀海岸居民及關心地方環境的民眾參與。分別就「海岸歷史災害與防護需求」及「防護區整體規劃願景」兩項議題進行雙項溝通，本局就權責範圍內所知資訊提供給民眾，超出業務職掌者則行文轉

知給有關單位協助，工作團隊透過問卷調查訪問各界意見，期盼各界一同守護家園。

貳、檢討

為提升為民服務效能，持續深化服務績效，探察民意趨勢，積極推動治水、利水、親水及活水、保水等核心政策，並導入創新服務方式，整合服務資源，促使民眾在資訊與流程的透明公開下，享有專業、便捷及高效率之服務。本局致力於服務品質及效能的提升，制訂各項服務計畫，強化同仁服務態度及管理效率，提供民眾專業及高效率之服務品質，致全體同仁瞭解為民服務之重要，兢兢業業戮力於為民服務工作之推展，不斷檢討加強改進，才能使服務工作永續性的推動，以提升機關整體形象。

本局感謝民眾體恤及上級長官的肯定，對於長官建議應改進事項將加強管理，藉由辦理宣導活動、公益睦鄰活動、公聽會或說明會、教育訓練及刊登廣告等措施，宣導防汛、節水等相關政策，以提升機關正面形象並行銷施政作為。致力於服務品質的推動，竭盡所能提昇為民服務效能，達成簡政便民目標，塑造政府與機關良好形象。