

經濟部水利署第六河川局 107 年度提升服務效能績效總報告

資料截止時間：107 年 12 月 31 日

壹、執行績效：

一、提升服務效能，深化服務績效

(一)對外民眾

- 1、地方說明會 17 場、教育訓練 7 場、公聽會 14 場、用地協議價購會議 9 場。
- 2、假國立成功大學水利及海洋工程系辦理「107 年度防汛護水志工水利設施參訪教育訓練」及辦理「107 年度經濟部水利署第六河川局防汛應變教育訓練—地方政府水災應變值勤人員」、「107 年度防汛護水志工進階教育訓練」。
- 3、為使防汛護水志工熟悉颱風豪雨期間通報作業方式，假走馬瀨農場舉辦 107 年度防汛護水志工年終座談會，傾聽地方志工執勤時實際遭遇困難處境，以提供適當協助。
- 4、為使民眾了解本局前瞻基礎建設全國水環境改善計畫之辦理成果，本局 107 年度針對水環境改善計畫相關治理成效，製作宣導摺頁、辦理宣傳活動及拍攝宣傳影片，以協助宣傳相關治理改善成效。
- 5、為使民眾了解本局辦理工程目的及成效，舉辦 6 場公聽會、3 場地方說明會及 9 場等座談會(阿公店河流域綜合治理公私協力座談會 3 場，鹽水溪排水流域綜合治理合公私協力座談會 3 場)，也透過公民參與機制，傾聽地方意見，讓工程效益發揮到最大。

(二)對內同仁

- 1、辦理消防安全教育訓練 2 次、替代役勤前教育 1 次、員工座談會 1 次、公教人員長照專案說明會 1 次、廉政法治教育訓練 1 次、播放數位學習課程 26 次、(含員工性別主流化進階課程)、相關工程專業知識教育訓練 6 場、「107 年度公共工程生態檢核機制講習及實作訓練」2 場、每月定期維護飲水機、每月定期維護昇降梯，以保護訪視民眾及同仁飲用水潔淨及設施使用之安全。
- 2、派員參加安全衛生等教育訓練，提昇局內員工素質，共計 3 場。
- 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；107 年本局圖書數量如下：技術文件 2936 本、一般圖書 80 本、光碟電子書 535 片。
- 4、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及六河局作業平台」，假本局水情中心辦理「107 年度水利署災害緊急應變作業系

統教育訓練」、「107 年度六河局緊急應變作業平台教育訓練」、「107 年度六河局抽水機調度小組教育訓練」、「107 年度六河局堰塞湖應變暨環境教育訓練」等。

- 5、不定期派員研習「107 年公文線上簽核系統」，俾利熟悉實際線上操作，以提昇公文效率。

二、便捷服務程序，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，107 年度約辦理 500 件申請案件(含種植、養殖、土石採取及其它等類別)，另本局亦採取主動下鄉服務辦理收件。
- 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，(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 96.5%以上，公文管制成效佳。
- 2、每月抽查 10 件共查核 122 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%。

(三)建立內部安全準則：為防止職業災害，本局 4 月份辦理「107 年度臨水及災修工程作業宣導會」教育訓練及 12 月「107 年度營造工程施工安全風險評估」教育訓練，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)本局外牆與鄰居交界處樹枝過長影響居民，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，並增設停車場車位以供民眾洽公停車。
- (二)辦理為民服務滿意度網路問卷調查：107 年度於本局網站提供 3 份問卷「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」調查進行滿意度調查。
- (三)辦理「107 年度水利業務宣導計畫」，編纂本局歷年水利建設成果及局務宣傳簡介與影片拍攝並配合相關水利建設辦理成效宣傳活動，以宣導政策及幫助民眾了解本局相關業務及水利建設績效。
- (四)宣導施政措施及說明工程執行進度績效：舉辦用地徵收等 9 場協議價購會議及 8 場公聽會及 4 場流域綜合治理計畫諮詢小組會議，使民眾了解本局辦理工程目的及成效。

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**，107年共計53件。
- (三)首長信箱民眾陳情案件共計32件，台南及高雄市政府1999人民陳情專線轉文，共計88件;7日內回覆民眾平均為53.8%以上，7至14日內回覆民眾33.5%以上，提供局長作為改革施政及同仁提升服務效能之參考。
- (四)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。

五、創新服務方式，整合服務資源

- (一)委託民間辦理公共服務:委託民間業者回收處理每日廢棄物、委社團法人高雄市關懷身心障礙者就業協進會整理綠美化花園定期清除園區雜草、不定期與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、漁會及全台郵局、便利超商、台灣銀行、金融機構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

執行提昇服務效能過程中，發現問題如下：

- 一、**發現問題**：本局設立之身心障礙停車位，因本局車位有限常有民眾占用停車。
改進措施：日後將加強宣導勿無證佔用身心障礙停車位。
- 二、**發現問題**：本局網頁「常見問題」與「公告事項」專區久未更新。
改進措施：日後將加強更新頻率，以符合民眾需求。
- 三、**發現問題**：本局設立之近大門口處服務鈴指標不明顯。
改進措施：日後將移至大門旁明顯之處。