

# 經濟部水利署第七河川局 107 年提升服務品質績效總報告

資料截止時間：107 年 12 月 31 日

## 壹、執行績效：

### 一、營造機關為民服務專業、親切之良好形象

- (一)每 3 個月檢視服務場所內外環境及綠美化服務環境。
- (二)設置會客室及閱覽室供洽公民眾使用。
- (三)門口設置愛心服務鈴。
- (四)於服務台及河川公地放置老花眼鏡供民眾借用。
- (五)於電梯裝置語音播音服務（國語、台語）。
- (六)課室名牌雙語標示、申辦須知與動線標示，無障礙設施及哺乳室之設置；電話總機分別以國、台、客三種語言播放。
- (七)提供各種申辦書表及填寫範例。
- (八)走動式管理與服務：規劃並選派適當人員擔任第一線服務工作，每日設置專人輪值與服務，24 小時不打烊，主動協助民眾申辦、導引服務。
- (九)每 3 個月實施電話禮貌測試至少 1 次，編製宣導摺頁置於服務台，供民眾取閱，強化業務宣導，提昇機關形象。
- (十)辦理強化員工服務業務相關訓練至少 1 次：
  - 1、107 年 3 月 30 日辦理 107 年度本局資通安全及電子郵件社交工程教育訓練。
  - 2、辦理「107 年度七河局轄區洪水預警及防汛整合作業」教育訓練。
  - 3、107 年 4 月 14~15 日辦理「107 年防汛護水志工教育訓練」。
  - 4、107 年 4 月 15 日辦理 107 年度廉政志工教育訓練講習。
  - 5、107 年 7 月 5、12、19、26 日辦理「營造業丙種職業安全衛生業務主管」教育訓練。（第一梯次）
  - 6、107 年 8 月 2、9、16、23 日辦理「營造業丙種職業安全衛生業務主管」教育訓練。（第二梯次）
  - 7、107 年 7 月 5、12、19、26 日委託「財團法人金屬工業研究發展中心」辦理第一梯次「營造業丙種職業安全衛生業務主管」教育訓練。
  - 8、107 年 7 月 30 日辦理「變更設計會勘與驗收紀錄撰寫注意事項」教育訓練。
  - 9、107 年 7 月 6 日及 107 年 7 月 13 日辦理區域防災降雨雷達資料展示及產品產生系統介紹教育訓練。
  - 10、107 年 7 月 30 日辦理「變更設計會勘與驗收紀錄撰寫注意事項」教育訓練。

- 11、107 年 7 月 30 日辦理「變更設計會勘與驗收紀錄撰寫注意事項」教育訓練。
  - 12、107 年 8 月 31 日(五)辦理「健全工程爭議處理機制」教育訓練。
  - 13、107 年 9 月 21 日辦理「工程常見缺失探討」教育訓練。
  - 14、107 年 12 月 3 日辦理「水環境建設生態檢核教育訓練計畫」生態檢核教育訓練。
  - 15、107 年 12 月 16 日~18 日辦理「水環境建設生態檢核教育訓練計畫」生態檢核參訪活動。
  - 16、107 年 12 月 21 日辦理「水環境建設生態檢核教育訓練計畫」生態檢核教育訓練。
- (十一)汛期前及汛期中，上午 8 時至晚上 10 時，於高雄市及屏東縣廣播電台強力播放防災防汛等廣播廣告(含國、台、客語)計 30 檔以上。
- (十二)由地方主要報紙(10 則)、有線電視公司播放呈現(8 檔)，凸顯本局重點工程施策及前瞻計畫水環境建設廣告，同時強化媒體與民眾瞭解本

局

危機處理應變能力。

- (十三)業務調整或新增時，徵求服務對象之建議，服務工作主動走向服務對象進行面對面溝通：
- 1、107 年度「口隘溪西圓潭橋下游左岸護岸復建工程」第一場公聽會。
  - 2、辦理 107 年度【旗山溪版產段(一工區)第 2 期防災減災工程】第二場公聽會。
  - 3、辦理 107 年度【旗山溪旗尾堤防防災減災工程(第三期)】第二場公聽會。
  - 4、辦理 107 年度【旗山溪羸橋下游左岸復建工程】第二場公聽會。
  - 5、辦理 107 年度【口隘溪西圓潭橋下游左岸護岸復建工程】第二場公聽會。
  - 6、辦理 107 年度【牛角灣溪瑪家河段防災減災工程】第一場公聽會。
  - 7、辦理修正 107 年度【牛角灣溪瑪家河段防災減災工程】第一場公聽會。
  - 8、興辦【高屏溪九如堤防河川環境改善工程(第二期)】第一場公聽會。
  - 9、本局辦理 108 年度【濁口溪情人谷下游右岸護岸加高加強工程】第一場公聽會。
  - 10、本局辦理 108 年度【旗山溪旗尾堤防防災減災工程(第四期)用地】第一場公聽會。
  - 11、辦理【荖濃溪荖濃護岸防災減災工程】第一場公聽會。

12、辦理 108 年度【口隘溪永富里護岸復建工程】第一場公聽會。

13、辦理 108 年度【牛角灣溪佳義二號堤防防災減災工程用地】第一場公聽會。

14、辦理 107 年度【牛角灣溪瑪家河段防災減災工程】第二場公聽會。

15、興辦【高屏溪九如堤防河川環境改善工程(第二期)】第二場公聽會。

## 二、推動便捷、透明之服務流程，提供高效率之服務

(一)實施公文線上簽核系統，加速公文辦理時效，方便追蹤公文办理流程。

(二)建立實施公文查考制度，每月辦理各課室公文抽查一次，作為檢討改

善

依據。

(三)減少申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類。(河川公地)

(四)提供走動式服務。

(五)提供案件處理情形流程及回應之公開查詢服務：

1. 提供承辦單位及電話等訊息。

2. 提供案件處理查詢管道(含電話、網路、現場查詢)。

3. 將服務案件標準處理流程公布於機關網頁及服務場所。

4. 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、重視顧客關係，提升民眾滿意度

(一)辦理「申辦河川公地種植使用滿意度調查」每月 4 件，至年底時辦理分析及建議，作為本局業務改進參考。

(二)訂定民眾意見反應(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。

(三)提供民眾意見反應後續追蹤處理。

(四)全球資訊網設置首長信箱、便民服務信箱及廉政信箱，提供民眾陳情反應需求之管道，107 年度共計 10 件。

(五)於服務台放置紙本服務滿意度調查表及首長信箱，提供不會使用電腦之民眾，亦有向本局反應意見之管道。

(六)回覆民眾來信隨文檢附滿意度調查表，追蹤民眾對本局回覆及辦理情形之滿意度，做為檢討改進之依據。

(七)本局為體恤農民及避免年長者舟車勞頓，訂於 107 年 3 月 20 日、5 月 28 日及 11 月 15 日假高雄市大寮區寮里活動中心，受理「為民服務」河川公地種植使用申請相關作業，共計收件 13 件。

(八)由地方主要報紙、有線電視公司以新聞製播方式呈現，凸顯本局有關

流域綜合治理之工程施策，同時強化媒體與民眾瞭解本局危機處理應變能力。其中報紙4則、電視3檔。

#### 四、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

- (一)依據「政府資訊公開法」，於機關網頁設置「主動公開資訊」專區。
- (二)於機關網頁公開服務措施、機關文宣品（如宣導手冊、為民服務白皮書）及出版品、常見問答集、機關活動等訊息。
- (三)定期更新機關網頁資訊。
- (四)有關本局各項重要業務訊息，即時登載本局網頁，提供最新消息，內容完整，強化宣導並利民眾查詢。
- (五)編製宣導摺頁置於服務台，供民眾取閱，強化業務宣導，提昇機關形象。

#### 五、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

- (一)提供各類線上服務，如表單下載、服務申辦及水文資料服務網等服務。
- (二)定期檢視電子表單之必要性與合宜性，並執行表單簡化工作。
- (三)提供線上服務並注意使用者隱私權保護措施。

#### 六、創新服務方式，整合服務資源：

- (一)於服務台設置電子字幕、跑馬燈，運用科技提昇服務品質。
- (二)本局委請冠岳廣告有限公司於新聞媒體刊登報導有關本局治水、防洪及河川疏浚等績效，強化宣導。
- (三)由地方主要報紙、有線電視公司以新聞製播方式呈現，凸顯本局有關流域綜合治理之工程施策，同時強化媒體與民眾瞭解本局危機處理應變能力。其中報紙4則、電視3檔。
- (四)本局為體恤農民及避免年長者舟車勞頓，訂於107年3月20日、5月28日及11月15日假高雄市大寮區寮里活動中心，受理「為民服務」河川公地種植使用申請相關作業，共計收件13件。
- (五)於服務台及河川公地提供免費老花眼鏡予民眾使用。
- (六)請河川公地同仁為到本局洽辦河川公地業務之民眾、長輩「奉茶」，天氣炎熱，洽公民眾至本局一定會口渴，適時倒杯水，是禮貌也是關懷。
- (七)於男女廁所門口加設門簾，加強隱私與安全感。
- (八)本局替代役男本年度共參與19次熱心捐血做公益，參加人數達34人。
- (九)本局大樓前方及後方皆設有停車場，因後方停車場需由另一條通路進入，故於本局於大門口入口處、前門停車場旁及後方停車場入口處皆增置停車場位置圖示，指引洽公民眾停車。
- (十)重新整修廁所，將手拉沖水器改為腳踏二段式沖水器並更換門鎖，讓

洽

公民眾有更舒適的環境。

七、檢討：

- 一、將電話禮貌測試、提升服務品質不定期考核評核結果、提升服務品質計畫及績效總報告等登載於機關網頁。
- 二、防汛期間於本局全球資訊網提供防汛最新資訊及發布新聞稿，供民眾查詢。
- 三、定期更新本局全球資訊網最新消息及相關公告資料，提供民眾更多政府資訊。
- 四、持續加強開放創新服務之規劃與作為。
- 五、請值班保全人員詳實巡視本局並紀錄，以利本局改善缺失。