

經濟部水利署第二河川局 102 年度提升服務品質績效總報告

資料截止時間：102 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「102 年度提升服務品質執行計畫」1 種，推動作法計 45 項。

(二) 辦理員工教育訓練 13 場次，參加人員 949 人次。

依本局屬性業務狀況，規劃辦理 102 年度員工在職訓練，辦理情形列舉如下：

1. 102 年 5 月 14 日（星期二）下午 2：00 至 4：00，邀請無毒生機飲食專家王明勇老師。假本局三樓會議室舉辦「健康講座-這樣排毒讓我不生病」。使同仁瞭解有關促進身體、心理健康應注意之知識或技巧，參加人員計有 49 人。
2. 102 年 4 月 30 日辦理「政府採購法實務」，邀請前中水局政風室陳主任蒞局講授「政府採購法實務」。陳主任透過案例講解讓同仁認識政府採購案實際運作情形、弊端態樣、以及如何避免發生弊端及相關處罰規定，對培養同仁未來從事與採購業務有關之業務時之正確觀念，深具效益。藉以此次專題講座能促使同仁更臻熟悉相關法令規定不致產生違法甚而誤踏法網，亦能使機關辦理採購案件合於合法及公正，本專題演講計有 60 人參加，同仁皆反應受益良多。

(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 102 年 12 月底督導小組已執行 43 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」，便利女性訪客及同仁使用，達到兩性工作平等目的。

二、便捷服務程序、確保流程透明

(一) 檢討簡化河川公地種植許可作業流程：出納代收河川公地種植使用費，縮短辦理時間約 2-3 天。

(二) 擴大運用電子化服務及設施之運用，提供網路線上資訊服務：

102 年度採購領標電子化案件共計 122 件，電子領標率達 100%，節省民眾洽公往返時間及購買標單成本。

(三) 建立防汛護水志工通報流程及本局防訊作業手冊 1 份，達到適時通報，保障民眾生命財產安全。

(四) 稽核制度建立，至少查核 2 次，提昇效率：

辦理公文查考 2 次及事務管理工作檢核 2 次。

三、探查民意趨勢，建立顧客關係

(一) 全年度共計有 5 次消毒及大清掃，以維持辦公及洽公舒適空間；每月檢查 1 次整潔維護情形及綠化美化服務環境，全年共 12 次，包

括服務場所內外環境維護、服務措施規劃及服務標示等。

- (二) 由專業熱誠同仁 2 名擔任第一線服務工作，主動協助民眾申辦、導引之走動式服務，並由 8 位課室主管督導及協助處理為民服務事宜，隨時掌握突發狀況及採取應變措施。
- (三) 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。
- (四) 實施提升服務品質考核 3 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。
- (五) 持續辦理各項節約能源措施，以達成省水、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 14 次：

1. 「海岸濕地砂灘復育新工法研究-以桃園海岸為例(2/2)」。(5 次)
2. 「102 年度桃竹苗海岸斷面監測調查計畫」。(3 次)
3. 「102 年度桃竹苗地區洪水預警及防汛整合作業」。(3 次)
4. 「鳳山溪水系河川情勢調查計畫」。(2 次)
5. 「後龍溪河川情勢調查計畫(2/2)」。(1 次)

- (二) 宣導各項施政措施及執行成效：

1. 媒體宣導，委外製作防汛宣導短片 3 支，於竹苗 4 家地方第四台新聞台播放 765 檔次；以利民眾瞭解政府施政情況。
2. 製作後龍溪河川環境營造執行成果短片 1 則，於苗栗 2 家地方第四台播出，共計 198 檔次。
3. 102 年 10 月 19 日上午 10 時假苗栗市新東大橋下河濱公園，舉行「魅力河川·生態永續-後龍溪營造成果說明會」活動，供民眾知悉本局業務及成果，達宣傳效果。
4. 102 年共辦理用地說明會 4 次、協議價購會議 4 次，總計 8 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，102 年度有效問卷共有 69 件，整體而言，本局作業時程速度有 89% 之受訪者表示認同，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：
102 年度列管人民陳情案件為 74 件，回收有效問卷 34 份，對答覆內容滿意度為「滿意」者計 44.1%，「尚可者」為 5.9%，「不滿意」者為 41%。

- (四) 蒐集新聞媒體之民情及輿論意見 36 次，並彙陳首長。

- (五) 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 74 件，其中行政權益之維護案件計 33

件、行政法令之查詢案件為0件、行政違失之舉發為0件，行政興革之建議案件41件，佔全年陳情案件之55%。

五、創新服務方式，整合服務資源

- (一) 運用企業或機關、團體及個人資源協助提供為民服務：訂有本局志工服務作業要點，志工服務目為協助分發各項宣導資料並解說、協助政府愛水節水措施及理念宣導、簡易諮詢服務等。
- (二) 建立與社區關係互動，辦理頭前溪、中港溪河川維護管理等各項為民服務事項：
 1. 委託苗栗縣南庄鄉蓬萊社區發展協會辦理「中港溪上游—南河溪河濱休閒場地維護管理」(12公頃)。→長期
 2. 委託新竹縣紅樹林運動休閒協會辦理「頭前溪隆恩堰右岸上下游河濱休閒場地維護管理」(20公頃)。→長期
 3. 新竹縣立人國際青年商會認養「頭前溪隆恩堰下游右岸河濱休閒場地維護管理」(4公頃)→102
- (三) 結合企業或機關、團體辦理各項為民服務事項：委請台灣銀行各地分行及鄉鎮農會代收河川公地種植使用費，接受民眾繳納。→長期

貳、檢討

一、發現問題及遭遇困難

- (一) 有關公地種植申請案件因尚無法線上繳費，致申辦案件仍無法採線上方式作業。
- (二) 辦公廳舍狹窄部分便民設施未能設置，民眾無法妥善利用，致服務品質尚待配合改善。

二、改進建議

- (一) 公地種植申請案件研擬逐步達成線上作業方式，減少民眾往返次數，以期達成便利民眾之目標。
- (二) 為提升民眾對本局機關形象及治水成果，除主動對外宣導說明外，加強與媒體的互動溝通，並定期更新本局網頁資料，已建立貼近民意的服務機制。