

# 經濟部水利署第二河川局 103 年度提升服務品質績效總報告

資料截止時間：103 年 12 月 25 日

## 壹、執行績效

### 一、提升服務品質，深化服務績效

- (一) 訂定「103 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 10 場次，參加人員 595 人次。  
依本局屬性業務狀況，規劃辦理 103 年度員工在職訓練，辦理情形列舉如下：
  1. 為協助同仁找回職場上“輕鬆”感與“幸福”感，進而於公務、生活及家庭中有效調整身心狀況，以健康的身心投入工作，本局於 4 月 29 日（星期二）下午 3：30 至 5：00，邀請黃瑄詠博士假本局三樓會議室舉辦「健康講座-淺談禪式生命管理-現代人最佳紓壓良方。」參加人員計有 42 人，同仁反應良好。
  2. 有鑑於同仁經常自辦規劃及治理基本計畫時，常需配合辦理地方說明會簡報及至水利署辦理審議簡報，為提昇同仁於工作上所需之簡報能力，本局於 103 年 2 月 7 日，上午 9 時至 12 時假本局 3 樓會議室舉辦，邀請水利署北部辦公室陳簡任正工程司永祥擔任講師，計有 32 人參加。
- (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 103 年 12 月底督導小組已執行 39 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」，並整修哺集乳室，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。

### 二、便捷服務程序、確保流程透明

- (一) 針對舊有公地種植申請案件新增網路申辦與查詢服務功能。
- (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：
- (三) 103 年度採購領標電子化案件共計 92 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。
- (四) 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。
- (五) 稽核制度建立，至少查核 2 次，提昇效率：  
辦理公文查考 4 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 4 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 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。

(五) 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 13 次：

1. 「海岸濕地砂灘復育新工法研究-以桃園海岸為例(2/2)」：3 次。

2. 「103 年度桃竹苗海岸斷面監測調查計畫(2/2)」：3 次。

3. 「103 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)」：2 次。

(二) 宣導各項施政措施及執行成效：

1. 製作本局務簡介摺頁、歷年重要工程治理成果影片及摺頁，使民眾了解本局對於防災減災所採行之各項措施與作為，以提升專業形象。

2. 辦理 2 場水利業務宣導活動，宣導防汛、愛水、節水及廉政等業務。

3. 辦理 2 場記者會藉由媒體廣播作為，使民眾瞭解本局河川維護管理成果及防災減災之措施與作為，展現本局專業及用心。

4. 製作宣導品 1,000 份，並透過定點宣導活動發放，有效吸引人潮，並提高宣導議題之曝光。

5. 103 年共辦理公聽會 2 次、協議價購會議 4 次，總計 6 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，103 年度有效問卷共有 55 件，整體而言，本局作業時程速度有 71% 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：

103 年度列管人民陳情案件為 47 件，回收有效問卷 21 份，對答覆內容滿意度為「滿意」者計 38.1%，「尚可者」為 6.4%，「不滿意」者為 55.5%。

(四) 蒐集新聞媒體之民情及輿論意見 18 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 47 件，其中行政權益之維護案件計 37 件，佔全年陳情案件之 79%、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 10 件，佔全年陳情案件之 21%。

## 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，志工服務項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」，維護面積 12 公頃。
  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」，維護面積 20 公頃。
  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」，維護面積 4 公頃。
- (三) 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、本局、臺灣銀行所屬各分行及全省金融機構現場代收河川公地種植使用費，接受民眾繳納。
- (四) 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(或農會等地)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。

## 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) 公地種植申請案件目前僅舊有案件提供網路申辦與查詢服務，研擬逐步達成全面線上作業方式，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。