

經濟部水利署第八河川局 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) 提升服務品質，採主動式服務

- 1、台東轄區廣大，為提升服務品質，辦理中央管河川使用許可申請下鄉服務及宣導計畫，至鄉鎮辦理現場收件方式，減少民眾來回奔波，本年度下鄉次數 4 次，現場收件 10 件。
- 2、為提昇本局志工專業知識，總計辦理志工專業訓練 4 次，提昇卑南溪導覽解說服務及河川巡防之效能，推動民眾正確之水土保持及愛護水資源觀念。
- 3、針對河川公地種植繼續使用案件，許可使用到期前 3 個月，先行將申請書表內容填寫完成，主動發函通知民眾申請辦理。

(二) 加強服務行為之友善性與專業性

- 1、第一線服務工作，選派適當人員輪值及服務，主動協助民眾申辦、導引服務，每週服務 20 人次以上。
- 2、本局電話語音系統計 7 線，另設有免付費電話 1 線，加強員工電話禮儀，本局 102 年 1 至 6 月水利署電話禮貌測試成績為 92.5 分。

(三) 確保服務行銷之有效性

- 1、為塑造本局為民服務專業、親切之良好形象，確保服務行銷之有效性，於適當時機主動發佈課室業務執行成效新聞稿，宣導水利施政計畫 6 則：透過廣播（防災防汛廣告宣導 1,156 次，節目專訪 6 次）、電視台製播（1 則），配合慈善音樂會水利業務宣導（1 次）等方式，宣導防災防汛等資料，增進民眾對水利施政之理解與認同。
- 2、為公務順利推動及加強與民眾溝通，召開工程用地取得，舉辦「卑南溪卑南堤防防災減災工程」公聽會計 2 場，德高疏濬說明會 1 場，藉以增進水利工程建設執行成效。

二、便捷服務程序，確保流程透明

- (一) 強化單一窗口立即且全功能之服務：簡化作業流程（作業程序、辦理期限、申請書及附繳書證等、標示清楚），簡化內部行政作業流程（加強逐級授權），提高行政效率，增

進便民服務，縮短民眾等候時間。

- (二) 將民眾申辦陳情案件標準處理流程公布於機關網頁及服務台、提供承辦單位及電話訊息、案件處理查詢管道（電話、現場查詢），受理案件後確認申請人收件訊息，超過標準作業時間主動告知申請人。
- (三) 於機關網站提供為民服務單位之電話、傳真、電子郵件以及設置首長、檢舉貪瀆等信箱，以多元管道便利民眾聯繫、達到迅速服務民眾之目的。

### **三、探查民意趨勢，建立顧客關係：**

- (一) 蒐集地方新聞輿情剪報 22 則，提陳各級主管，供業務單位改善參考。
- (二) 建置電子信箱提供民眾電陳情及提供建言，本年度電子陳情案件全年 2 封，並提供線上信件回復滿意度問卷機制，民眾意見反應後續追蹤處理。

### **四、豐富服務資訊，促進網路溝通**

- (一) 依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於專區，服務措施、文宣品（宣導手冊、為民服務白皮書）及出版品、機關活動等訊息。
- (二) 於本局網頁提供民眾電子參與服務（民眾信箱、交流園地、民意調查等）途徑，縮短與民眾距離，增進情感。即時提供正確資訊於機關網頁及定期更新網頁資訊，使上網民眾知悉最新資訊。
- (三) 提供各類網路線上服務，如各種表單下載、服務申辦及水文資料服務網等服務並定期檢視電子表單之必要性與合宜性。
- (四) 設置 i-Taiwan 網路系統供洽公民眾無限上網。

### **五、創新服務方式，整合服務資源**

- (一) 本局網頁設立常見問題 11 筆資料，提供有相關問題民眾，善用資料，獲得解答。
- (二) 善加利用資訊科技提供便利商店繳、付款等服務，節時間省、金錢、提高生活便利性。
- (三) 招募熟稔客語及退休人員擔任志工，提供洽公民眾諮詢服務

## **貳、檢討**

- (一) 設立之民眾服務滿意度調查、意見信箱滿意度調查及洽公民眾滿意度調查，上網填具人數少，無法列入參考值。

