

經濟部水利署第八河川局 105 年度提升服務品質績效總報告

資料截止時間：105 年 12 月 20 日

壹、執行績效：

一、提升服務品質，深化服務績效

1. 加強對公共場所各類硬體措施維護：飲水機每季換濾心及維護管理、無障礙設施(電梯)每月維修、盥洗室每日清潔，每星期加強清潔，以提升優質洽公環境。
2. 104 年新設立圖書室提供更適切及服務性設施。
3. 全局設立無障礙設施：樓梯加裝扶手、新設電梯、導盲磚、愛心鈴、無障礙廁所、停車位，營造友善空間。
4. 辦公室名牌皆以雙語標示，符合民眾需求。
5. 走動式管理與服務，每日設有專人服務，協助民眾申辦及引導，中午無休。
6. 服務台放置各類申請表單及填寫範例，方便民眾申辦及填寫。
7. 不定時實施員工電話禮貌測試，並在局務會報提出，供相關課室參考。
8. 強化員工服務教育訓練

* 3/9 讀書會

* 3/18 社會參與暨廉政宣導

* 3/21 員工教育訓練-低放公投選址講習會

* 4/11(105)年上半年自衛消防編組訓練

* 4/11 辦理 105 年度資訊安全宣導暨教育訓練。

* 4/15 防汛應變教育及災害應變小組訓練

* 4/27 「防救災緊急通訊系統教育訓練」

* 11/22(105)年下半年自衛消防編組訓練

* 10/12 辦理「公文線上簽核系統之功能擴充與人員精進教育訓練」

9. 參與社區互動

- * 1/27 獨居老人關懷
- * 2/3、2/24 參與捐血
- * 2/1、3/18 防汛志工教育訓練
- * 3/5 總統視察太麻里溪復建工程
- * 3/22 防汛演練地點台東縣鹿野鄉寶華橋。
- * 4/29(管理課)下鄉服務辦理公地種植使用許可申請展期到鄉服務計畫。
- * 5/28.292016-悠活池上-米鄉竹筏季系列活動暨我愛河川及流綜計畫宣導
- * 9/24 我愛河川流綜宣導
- * 11/6 奔向利吉惡地、分享地質感動活動
- * 9/19-20 志工互訪活動
- * 12/9 台東地區媒體記者聯誼會

10. 本局退休人員每星期一次志工日

11. 理本局年度工程宣導

- * 地方電台託播 12/09-14 日共計播 90 檔次。
- * 報紙廣告宣導 2 則
- * 廣播電台專訪 3 次

12. 召開公聽會及說明會，提供民眾與機關直接且面對面溝通

- * 2/19 紅石溪協議價購(地點關山鎮公所)
- * 3/2 台東卑南溪揚塵地方說明會
- * 5/26 紅石溪 2 期工程第 1 次公聽會宣導活動+
- * 8/5 紅石溪 2 期工程召開 2 次公聽會。

二、便捷服務程序，確保流程透明

1. 本局就志工、防汛等問題設置 0800-333-779 專線，提供查詢；

全民監督公共工程網通報系統，設置 0800-333-667 專線，提供通報。

2. 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。
3. 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。
4. 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：

1. 蒐集地方新聞輿情剪報 57 則提陳各級主管，供業務單位改善參考。
2. 建置電子信箱提供民眾電陳情及提供建言，本年度陳情案件全年 11 件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。
3. 全年辦理為民服務滿意度調查，發出問卷 21 份，回收 21 份，回收率 100%，依據調查結果統計分析，改進服務缺失。

四、 豐富服務資訊，促進網路溝通

1. 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。

2. 於本局網頁提供民眾電子參與服務（意見信箱、民意調查等）途徑，縮短與民眾距離，增進情感。
3. 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。
4. 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。
5. 設置 I-Taiwan 網路系統供洽公民眾無限上網。
6. 編製宣導摺頁置服務台，供民眾取閱。
7. 連結水利署水文資料服務網，建立即時服務功能，提供 24 小時服務，增加民眾電子參與度。
8. 下載專區提供：一般申請書、採取土石申請書、一般種植案件申請書、設施構造物申請書，方便民眾隨時下載使用。

五、創新服務方式，整合服務資源

1. 瑞隆堤防 0k+500 處高灘地 1 公頃，鹿野鄉公所於 105 年 1 月 6 日函請認養，辦理後續社區認養作業，結合民間力量，除了節省後續維修費用，亦提供社區在地特色與民眾休憩區。
2. 委託廣播廣告水情 APP 資訊，宣導下載方式，使民眾於水患來臨時，可下載了解水位，即早準備，避免身家受到大雨威脅。
3. 針對申辦公地種植使用民眾，如為年齡較大或行動不便，承辦人員改採主動式服務，到宅受理申辦案件，讓農民減去舟車勞累。

貳、檢討

1. 民眾陳情服務滿意度調查、因現有陳情案件多用網路，因此以書面寄送意見調查表案件回復狀況不理想,105 年全年陳情案件 11 件，回收 0 件，預計 106 年增加隨網路回復連結問卷，提供更便捷方式，了解民眾對案件處理滿意度。