

經濟部水利署第八河川局 101 年度提升服務品質績效總報告
資料截止時間：101 年 12 月 31 日

壹、執行績效：

一、提升服務品質，深化服務績效

(一) 提升服務場所之便利性

- 1、提供舒適、明亮、整潔、之洽公場所（包括服務項目標示、服務人員標示、雙語服務標示、申辦須知與動線、無障礙設施、停車空間及宣導資料等），每月檢視維護服務場所內外環境、飲水設備衛生整潔。並持續配合推動「清淨家園全民運動」環境清潔活動。
- 2、提供各種申辦書表（網路下載）填寫範例，不識字者由服務人員熱忱填寫。

(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 30 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 101 年水利署電話禮貌測試成績為所屬單位第二名。

(三) 確保服務行銷之有效性

- 1、運用各式媒體宣導水利施政計畫：透過報紙、平面媒體、廣播（5 則及 60 秒宣導廣告）、電視台製播（1 則）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、辦理卑南上圳導水隧道巡禮，藉以緬懷先賢犧牲奉獻之精神。
- 3、舉辦公共工程說明會及公聽會 3 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 10 分鐘以上，計 100 名以上民眾受惠。

- (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) 推動公文全程電子化，業於101年10月1日實施公文線上簽核作業，公文處理全程電子化，讓公文處理過程透明化，並配合「電子公文節能減紙推動方案」，達成無紙化目標。

三、 探查民意趨勢，建立顧客關係

- (一) 蒐集地方新聞輿情剪報32則，提陳各級主管，供業務單位改善參考。
- (二) 設置電子信箱，方便民眾提供建言，並建置回覆管道以改進服務缺失，101年電子信箱受理件數5件。
- (三) 定期檢討、改善及修正民眾意見（民眾建言、抱怨與新聞輿情回應）處理機制，進行系統性的分析及評估，進而構思新的服務措施。

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) 服務時間彈性調整（午休時間）不打烊，為民眾提供各項服務。
- (二) 善加利用資訊科技提供便利商店繳、付款等服務，節省時間、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) 哺乳室目前受限辦公廳舍不足，待新建樓房完工，選擇適宜地點設置。

