

# 經濟部水利署第九河川局 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) 營造機關為民服務專業、親切之良好形象

##### 1. 提升服務場所之便利性

- (1) 上班時間每天由外包清潔人員作清掃及綠美化之整理，維護辦公場所內外環境，提供舒適之洽公場所；每月 1 次秘書室檢視衛生整潔維護情形，定期辦理環境清潔美化考核。
- (2) 配合清淨家園計畫，每月 2 次以本局辦公大樓 80 公尺內周圍環境，為本局巡檢照顧區域，每週至少 2 次不定期巡檢，並登錄綠網發表巡檢日誌。
- (3) 服務台牆壁標示申辦服務項目（雙語）、服務台放置服務人員名牌、宣導資料、各種申辦書表及各類硬體設施(如飲水機、電話、跑步機、固定式腳踏車、桌椅、育嬰室、血壓計、體重計、滅火器、盥洗室等)；辦公室外設置愛心鈴、殘障停車空間及步道。

##### 2. 加強服務行為之友善性與專業性

- (1) 安排本局 20 位非主管級女性同仁擔任服務台值勤工作。
- (2) 排定主管推動服務工作，督導服務台值勤人員及每月測試 1 次。
- (3) 每月實施課室輪值做機關自行暨對服務台電話禮貌測試 2 次。
- (4) 年度辦理員工各課室業務為民服務相關訓練至少 1 次。

### 二、便捷服務程序，確保流程透明

#### (一) 推動便捷、透明之服務流程，提供高效率之服務

##### 1. 強化立即且全功能之服務

- (1) 推動服務台單一窗口全程服務，如有問題即轉換業務課辦理。
- (2) 配合上級檢討減少申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類，縮短民眾於洽公現場辦理之等候時間。

##### 2. 提供案件處理情形流程及回應之公開查詢服務

- (1) 提供承辦單位處理查詢 3 管道（電話、網路、現場查詢）。
- (2) 將服務案件處理流程公布於機關網頁及服務場所。
- (3) 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息，且超過標準作業時間將主動告知申請人。

### 三、探查民意趨勢，建立顧客關係

#### (一) 重視顧客關係，提升民眾滿意度

##### 1. 確保服務行銷之有效性

- (1) 辦理新聞輿情剪報計 251 則，瞭解民眾意見。
- (2) 舉辦政策法令宣導說明、工程公聽會、用地協議價購，主動進行面對面溝通會議 40 場以上。

##### 2. 有效且及時處理民眾之意見

- (1) 宣導發布新聞稿 44 次，反應民眾意見及修正處理不實新聞。
- (2) 民眾興革及陳情案件計 15 件，彙陳首長參閱並交承辦課室處理。

### 四、豐富服務資訊，促進網路溝通

#### (一) 強化資訊提供與檢索服務，確保民眾知的權利與資訊使用權

##### 1. 檢討資訊內容之有效性

- (1) 機關網頁即時資訊內容每週檢討更新 1 次；定期資訊內容更新每週 1 次。
- (2) 網頁用他人資料將標明出處並提供連結。

##### 2. 提升資訊檢索之完整性與便捷性

- (1) 機關資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索功能，如關鍵字、全文檢索等搜尋服務。
- (2) 機關網站提供主題、施政與服務等 3 種分類檢索方式。

#### (二) 推廣網路申辦及電子參與，提供友善網路服務，促進網路溝通

##### 1. 增加電子參與之多樣性

- (1) 機關網頁提供電子參與至少 1 次（如：意見信箱、交流園地、網路投票、民意調查等）設有互動及實際回應。

### 五、創新服務方式，整合服務資源

#### (一) 建構有價值的創意服務，提升服務產出之效率與效能

##### 1. 提出有價值的創意服務

- (1) 主動與社區或公益團體舉辦壘球賽合併政策宣導會至少 1 次。
- (2) 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規劃研（修）訂，計 10 場次以上。
- (3) 前往鄉鎮公所，與當地農民面對面，舉辦多場河川公地使用申請相關法令宣導說明會。
- (4) 為達到民眾繳費便利及正確性，本局與台灣銀行合作增設虛擬帳號，連結全省各大金融機構、農會信用部、郵局、便利商店

辦理繳費業務。

## 2. 延續有價值的創意服務措施

- (1) 申辦作業採取異地取件，於鳳林、玉里等公所設置延伸服務地點 2 處，將創意服務措施納為機關標準服務並設立標準作業流程。
- (2) 定期檢討各項創意服務措施並提出改善。

## 貳、檢討

本局致力於服務品質的提升，制訂各項服務計畫，強化同仁服務態度及管理效率，提供民眾專業及高效率之服務品質，致全體同仁瞭解為民服務之重要，兢兢業業戮力於為民服務工作之推展，不斷檢討，加強改進，才能使服務工作永續性的推動，以提升機關形象。

本局連續 3 年服務品質考核成績優等，獲得民眾及上級長官肯定，本局不以此自滿，仍致力於服務品質的推動，竭盡所能提昇為民服務品質，達成簡政便民目標，塑造政府與機關良好形象。