

附表 2

經濟部水利署 105 年度第 2 次為民服務考核優缺點紀錄摘要表

受考核機關：本局自行考核

考核日期：105 年 12 月

考核人員：為民服務作業小組

優 點	建議改進事項
<p>一、本局辦公場所服務台及為民服務網站均有提供案件承辦單位電話一覽表及各項業務處理作業流程並公布於機關網頁，定期檢視環境整潔，提供舒適，明亮洽公場所。</p> <p>二、服務時間及項目以中、英文明確導引標示，服務台安排專人服務由各課室主管輪值督導。</p> <p>三、本局備有無障礙設施，汽、機車殘障停車位，服務台人員採不定時走動式服務，確保洽公民眾的需求。「核心設施」設有愛心鈴、輪椅、身障盥洗室、哺育室…等設施提供為民服務。</p> <p>四、「一般設施」部分，備有服務台、書寫台、影印機、飲水機、洽公休息區(運動式健走機、腳踏車)、書報雜誌、宣導資料、老花眼鏡，出口指示燈及避難方向指示燈等設施提供加強為民服務。</p> <p>五、本局替代役配合清靜家園敦親睦鄰打掃辦公室周邊環境，捐血做愛心及附花蓮醫院公益服務計畫等活動。</p> <p>六、電話禮服測試7-12月份定期及非定期6次，電話測試平均達 92 分，依優缺點進行檢討改進，並將考核結果公佈局內及機關網站。</p> <p>七、運用報紙、廣播電台專訪、網路等電子媒體、刊登水利治理設施文宣廣告，以多元化方式宣導防災防汛資訊等，增進民眾對水利施政之理解與認同。</p> <p>八、本局就志工、防汛及水利構造、政風等問題，設置 0800-081-999 全民督工防</p>	<p>一、電話禮貌測試表現較去年退步，請各課室注意接聽電話禮儀，特別應強化接聽電話速度、接聽時應先報明機關(單位)名稱並說問候語、注意轉接與結束通話之應答禮貌、應答語調宜謙和熱誠，並請儘可能具體、明確答復民眾所詢問題，以建立民眾洽公之優良觀感。</p> <p>二、請持續強化內部控管，提升行政效能與服務品質。</p>

災應便專線、防汛志工免付費專線(0800-333028)、設置免付費廉政檢舉專線 0800-027597，各課室備妥防汛治水志工紀錄簿，加強協助汛期案件紀錄處理。提供民眾暢通之反映管道，透過公民提供建設性意見，即時修正作業性及制度性規定，做好風險管理，提升民眾對公共服務施政支持。

- 九、落實電子信箱處理作業規定，設置意見信箱方便民眾提供建言，並建置回覆管道及滿意度調查，以改進服務缺失，105年度局長信箱受理 5 件，有關人民陳情案件，皆供首長及主管作為提升施政品質參考，105 年度人民陳情列管追蹤計有 6 件、立委關切列管案件 31 件。
- 十、7-12 月由局長召開 6 次局務會報，不定時傳達業務及施政檢討。每日由專人檢閱各大報紙全年計 140 則，剪輯花蓮縣轄區相關輿情報導陳閱首長，相關輿情剪報作為業務改進參考，對不實報導則掌握第一時間迅予澄清。
- 十一、4~10 月起每月選 1 日前往花蓮縣各鄉鎮公所及地區農會，辦理「105 年度中央管河川種植使用許可申請展期案件到鄉服務計畫」，節省民眾舟車勞頓的花費及時間。
- 十二、水利署函示；有關協助向同仁及民眾溝通說明電子戶籍謄本之使用，協助鼓勵民眾以自然人憑證於內政部戶政司全球資訊網線上免費申辦電子戶籍謄本。本局收到民眾之電子戶籍謄本時，得於上開網站之「電子戶籍謄本驗證作業」，開啟欲驗證之電子文件檔案，或輸入謄本檢查號查驗(網址：<https://www.ris.gov.tw/webapply/185>)，確認該電子戶籍謄本之真實性及有效性。
- 十三、本局網頁連結提供河川公地申請各類

申請書供下載列印。

- 十四、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畢，主動發函通知民眾申請辦理。
- 十五、受理現場申請民眾案件時，收件時先行繳納行政規費 300 元，主動轉告申請民眾，因配合「河川管理整合性資訊系統」登錄完畢始可開立繳費單，收據將連同會勘公文一併寄達。
- 十六、本局網站開放民眾參與為民服務民眾滿意度調查表、每月不定期以郵寄方式問卷調查，及在辦理「105 年度中央管河川公地種植使用許可申請展期案件到鄉服務計畫」期間，針對為民服務民眾滿意度填列調查表。
- 十七、本年度水利節本局獲優良工程第一名及優良設計第一名。
- 十八、本年度水利構造物安全檢查全署前 3 名。
- 十九、防災治理工程計 8 件，全年度堤防整建 3,317 公尺，丁壩工 19 座，防汛堆置場 3.15 公頃。河川環境改善工程 2 件，本年度改善長度 2,967 公尺。構造物維修改善工程 2 件相關構造物維修計 552 公尺，格框丁壩 2 座。復建工程 2 件，另協助公路局移設堤防 1 件長 500 公尺。海堤養護工程 1 件養護 303 公尺。流域綜合治理計畫：流域綜合治理計畫相關工作無用地問題之第一及第二階段自辦工程均已發包辦理施作中。後續第二階段之流域綜合治理計畫相關工程，已協助縣府陸續發包及施工中。
- 二十、105 年度辦理工程用地取得案 4 件，召開 3 次協議價購會議，價購 49 筆、徵收 19 筆土地及撥用 83 筆土地，合計取得面積 8.499023 公頃，價購補償費

均已撥付完成。完成後將可改善沿岸低漥地區洪患問題，提高土地利用價值，保護人民生命財產安全，改善河川環境景觀並增加民眾遊憩親水空間，促進地方發展及居民生活品質。

二十一、完成「花蓮溪水系治理(修正)計畫」堤防預定線及治理計畫線圖籍(主流及8條主支流)核定及公告；推動「秀姑巒溪水系治理(修正)計畫」堤防預定線及治理計畫線圖籍(主流及20條次支流)完成水利署治理計畫審議小組審查、核定及公告。(一)提升「轄區洪水預警及防汛整合作業系統，指示系統增加降雨、水位警戒簡訊通知、防汛器材及圖資展示功能，提升應變決策調度能力。(二)辦理秀姑巒溪上游、呂範溪及富源溪預防性搶險及疏通。

二十二、打造水與綠亮點計畫：規劃2處鯉溪環境營造示範區，明年施工；完成後增加地方跨域加值效果。完成105年「花蓮海岸變遷調查監測計畫(1/2)」，除更新比對歷(75-104)年灘線變化趨勢及沖淤成因與本局完成海岸保護工區段比對說明外，並首度製作完成花蓮海岸3D導覽多媒體影片；爾後將製成專業版及民眾版，供宣導使用；未來將研議將影片製作為國際版，提升花蓮海岸之防護成效。

二十三、4月16及17日邀請花蓮縣各鄉、鎮、市公所舉辦「105年度防汛護水志工基礎及專業教育訓練」及7月20日辦理宜蘭東部幹部志工訓練。舉辦防汛護水志工第九大隊攝影比賽，鼓勵志工夥伴於巡防查報時記錄水利設施與河海風貌之美，期望透過成品之展現，將防汛護水精神及地方自主防災意識廣為傳遞。12月25日假花蓮縣政府衛

生局國際會議廳，舉辦防汛護水志工
第九大隊表揚活動。

二十四、完成河川區域使用種植許可案件，含
使用費徵收達 671 件，有效提升河川
管理行政效率。完成河川區域使用種
植許可面積花蓮溪水系約 610 公頃，
秀姑巒溪水系 498 公頃總計 1,108 公
頃。完成河川區域一般使用許可案件
之核辦、管理達 173 件、2 件勘測劃定
12 月底前完成公告。控管完成疏濬土
石數量達 176 萬 m³ 疏通淤積河段，確
保河防安全。採用 UAV 無人飛行載具
結合影像解算軟體(PX4D)在高程誤差
上約絕對值 10 公分，因此運用於疏濬
土方之估計應屬可行。河川巡防充分
利用 UAV 補足無法靠近或需即速取得
之何況資料並於已完成空中巡邏目標
達 56 次，有效提升河川管理巡邏效率。

二十五、本年度業分別辦理「水利經驗分享課
程」，UAV 無人機拍攝及沖淤分析演
算、河川治理規劃實務—以花蓮溪水
系治理規劃檢討為例，河川圖籍套繪
實務案例—以用地範圍線與地籍圖套
繪說明可能存在之系統誤差及如何消
除作業、「設計圖與施工概論」及「工
程測量與設計概論」、「河川疏濬實
務講析」及「河川圖籍查詢技巧」等
課程提升員工專業素質。

二十六、參與花蓮縣環境保護局辦理花蓮縣河
川揚塵預警、宣導及改善推動計畫社
區環境教育宣導說明會及抑制揚塵應
變防護演練、工程公聽會 8 場。