

經濟部水利署第九河川局 106 年度第 1 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：106 年 06 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、民眾書寫台、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，捐血做愛心及付花蓮醫院公益服務計畫等活動。</p> <p>六、電話禮服測試 1~6 月份定期及非定期 6 次，電話測試平均達 90 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</p>	<p>一、電話禮貌測試上半年較去年同期進步，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>

問題，設置 0800-081-999 全民督工防災應便專線、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，106 年度上半年局長信箱受理 4 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，106 年度上半年人民陳情列管追蹤計有 4 件、立委關切列管案件 21 件。
- 十、1~6 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 106 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、2 月份本局張欽澤秘書與「木瓜溪初英農業管理委員會」主委鍾穎萱及上百位農民，共同於木瓜溪橋下舉行種植下鄉服務及法令宣導，包括水利署水政組副組長林傳茂、科長張順竹、主辦工程司邵世欣等人到場聆聽民眾心聲。
- 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、「易淹水地區水患治理計畫-花蓮縣管區排聯合排水系統規劃報告」中，聯合排水及三支排水全長 7 公里，其 2.7 公里的聯合排水主幹線，自 100 年至 106 年經九河局施作包括榮光抽水站、聯合排水系統改善工程第一、二、聯合排水護岸興建工程，以懸臂式渠道及重力式渠道方式建置，經地方政府積極爭取與中央規劃之下，本局已投入 1.3 億元，聯合排水主幹線 4 月已由九河局將最後 1 哩路施作完成，將地方淹水問題一併解決，保障鄉親生命財產安全。
- 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。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。
- 十五、實施「囚砂區」河川疏浚計畫，在壽豐溪、萬里溪等匯流口規劃「囚砂區」，盼能徹底解決砂塵暴及達成砂石自給自足的目標與效益。
- 十六、本局局外網管轄花蓮溪及秀姑巒溪二大河川主流及五大支流已建置完成，後續將提供建設成果照片及簡敘工程內容，俾增添本局能見度及宣導功能。
- 十七、打造水與綠亮點計畫：規劃 2 處鯉溪環境營造示範區，6 月底前完成第 1 次期中審查，9 月底前完成第 2 期中審查；完成後增加地方跨域加值效果。
- 十八、自九十九年成立防汛護水志工以來，

目前有一百七十三位防汛志工，隨著科技的進步及局內的教育訓練，志工體制亦逐漸完善服務績效持續提升。九河局同仁及防汛護水志工第九大隊，為維護河川環境及生態保育工作，以「生態保育活化；清水樂活新天地」之思維，在汛期來臨之前，利用例假日對轄區堤防周邊及水資源狀況全面巡查及清理；截至 5 月底前已辦理 5 次河川環境維護活動，總計參與志工人數已超過一百四十餘人次之多，清出一般垃圾 45 袋，回收垃圾 25 袋成效可觀，希望藉由此次活動讓更多社區鄉親能走入社區挽起袖子，共同為花蓮地區整體水資源保育及整體水環境盡最大的心力。

十九、河川巡防充分善加利用 UAV 可減少各級現勘，更精確了解判斷狀況做最快最佳政策決定，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 25 次，有效提升河川管理巡邏效率。

二十、106 年 6 月 29 日本局邀請花蓮高分院、花蓮地檢署、花蓮警察局、花蓮調查站、東部機動組、水利署政風等司法機關及花蓮各公所共同參加「本局施政廉政透明座談會」。