經濟部水利署第五河川局106年度提升服務品質績效總報告

資料截止時間：106年12月31日

1. 執行績效：
2. 提昇服務效能，深化服務績效：
   1. 為提升本局為民服務品質，持續深化服務績效，探查民意趨勢，積極推動治水、利水、親水及活水、保水等核心政策，並導入創新服務方式，整合服務資源，使民眾在資訊與流程透明公開下，享有專業、便捷及高效率之服務。爰定本局「106年提升服務效能執行計畫」。
   2. 依執行計畫內容分5大面向具體推動做法：不定期走動式查核各服務據點，於每季辦理電話禮貌測試1次、一年共計4次，於每半年辦理1次提升服務品質自評、一年共計2次，且不定期臨櫃查訪服務同仁服務效能。

1.為落實計畫執行成效，於106年7月28日及12月18日辦理2次年度考核，

並將考核結果函送本局各業務課室改進缺失，以精進提升本局服務品質。

2.為提升政府服務效能暨宣導水利業務本局於106年8月23日下午聘請中華

民國禮儀推展協會陳冠穎老師講授「服務禮儀與電話禮貌」及本局防汛護

水志工協助服務台輪值與對洽公民眾宣導水利業務2場教育訓練以深化服

務績效。

3.本局並於106年9月1日成立服務台志工團隊一天2班制，一班3小時（上

午9：00-12：00，下午14：00-17：00） 招募20名志工，篩選適當名額，

排班輪值，以提升本局電話禮貌服務品質成效。

4.為建置各課室整合性服務窗口，於106年10月12日召開 「服務效能研商

會議」邀集各課室主管及推動小組討論提升政府效能5大項，為服務便捷性

各課室建立業務對口窗口，以利服務量能呈現。

5.為提升精進本局為民服務品質效能於106年3月17日及3月23日參訪本署

南區水資源局與北區水資源局為民服務業務標竿學習，撰寫2篇心得報告，

研討業務缺失積極限期改善，以達本局為民服務品質業務精進目標。

* 1. 秉承經驗傳承教學相長106年2月22日、3月29日本局辦理2次

檔案管理標竿學習及教育訓練觀摩活動：來訪機關共31名，參訪

人數共計165 人。

（四）本局轄管北港溪、朴子溪、八掌溪、急水溪四大水系與支流計40條

河川、雲嘉海堤及臺南縣部分海岸防護，流域面積達3100平方公里

106年完成防災減災緊急搶險及環境營造養護工程（包括河川、海岸

及流域綜合治理計畫）共131件工程，45件現正施工中，15件測設

中，3件公告招標中，餘均於期限內完工計有68件工程。績效目標90

％。106年度工程查核，榮獲經濟部查核成績「甲」等績優工程計4

件並於106年11月3日獲水利署頒發3D視覺化設計銅水獎。

（五）本局辦理106年度重要河川環境及區域排水環境營造計畫用地業務：

用地取得計25件、（重要河川環境計畫18件，水資源作業基金工程6

件，區域排水整治及環境營造計畫1件）106年為民服務協議價購12

件工程，辦理 20場開會場次，服務人數共達1,178人。

（六）本局河川管理與砂石疏濬業務：

1.完成署控管中央管河川疏濬目標60萬立方公尺。

2.於106年水利建造物定期檢查，包括河堤建造物計242處、海堤建造

物28處、排水設施8處、抽水站1處及水閘門建造物752座。

3.河川、海堤及排水維護工程計12件、水門（含抽水站）維護管理計6

件、移動式抽水機維護管理計3件完工。

4.106年11月30日完成抽水站、水門維護管理及監控整合系統委託資

訊服務計畫。106年下鄉為民服務共辦16場次，服務人數達835人

5.106年11月21日止中央河管區域違法房屋、工廠違建物拆除共20件，

面積790.71 平方公尺，魚塭拆除共計5件，面積3.139公頃。

6.106年6月30日完成北港溪、八掌溪種植區域等級分級劃設公告。績

效目標達100％。

（七）本局主辦防災及規劃於汛期前完成防汛演練教育訓練、防汛手冊編製、

應變小組編組、標準作業程序、警戒水位通報機制、預擬應變機制並召

集地方政府及相關單位於106年4月30日召開106年度防汛整備策進會

議等工作績效目標達100％。

（八）落實人性關懷，發現協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，使其能

以健康的身心投入工作，提升工作士氣及服務效能：

1.於106年9月29日水五人字第10607011460號函修訂「經濟部水利署第五

河川局員工協助方案」。

2.106年7月13日辦理管理課洪興良課長退休人員歡送會。8月11日邀請嘉

義大學陳佳慧副教授講授「性別主流化進階課程」。9月14日辦理「公務人

員退休資遣撫卹法宣導說明會」暨「人事法規令宣導」、「新進人員職前教育

訓練」106年辦理教育訓練課程共18場，參加人數548人。藉由多樣化協

助性措施，建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好的組織文化。（附件12）

3.為提升服務效能，深化服務績效，掌握內、外在環境轉變及民眾對公共服

務需求多元化，導入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」核心精神跨

領域結合機關團體，主辦106年「2017全國河川日-愛台灣從河做起」及「中

央管河川公地種植使用許可申請展期到鄉服務」與配合他機關學校團體政令

宣導活動「2017嘉義花季-來嘉賞花趣」、「422地球日-省水愛我河（五河）

尚愛水」、「2017同樂稅月-糕手雲集」等5場大型宣導活動。

1. 便捷服務程序，確保流程透明：

（一）建立線上申辦作業提昇便捷服務網路-河川公地網路申辦作業（承租、申請、使用）、河川地使用費、各項費用等可至24小時便利商店繳費。

（二）河川公地業務申辦單一窗口全程服務，臨櫃百姓一次完成，提供便捷服務。

（三）本局報廢財產公開標售服務服務程序：

1.提升服務流程便捷性

（1）辦理年度報廢財產列冊點收集中保管。

（2）辦理報廢財物剩餘價值及市場價格查詢。

（3）成立報廢財產標售預算並辦理公開標售。

2.提供案件處理情形流程透明度

（1）招標公告於本局全球資訊網站及政府電子採購網

http：//www.wra05.gov.tw

http：//web.pcc.gov.tw

（2）提供標售須知及投標資料

3.達成效益：全案內容及程序公開

（四）建立SOP，樹立廉能形象：

本局政風單位辦理「廉政為民服務看法問卷調查研究案」其廉政研究調查

報告，已深入瞭解本局辦理採購業務之服務態度、行政效率、廉潔度，使

廉政推行工作無「藉機刁難」、進行「請託關說」、「財物餽贈」、「飲宴招

待」等情事，樹立本局廉能好形象。

1. 探查民意趨勢，建立顧客關係：

（一）追蹤人民申請、陳情申辦業務處理情形及進度，辦理人民陳情案件滿意度調查（以紙本回復），回收率約為24.65%，藉以改善缺失，提供更佳服務品質。追蹤人民申請案件106年共634件，發揮便捷網路流程，提昇服務品質。

1.106年6月4日總統蔡英文至本局轄區實勘淹水嚴重的雲林北港滯洪池與斗南鎮，了解溢堤氾濫成災的石牛溪和大湖口溪。接受人民災害陳情案件，聆聽民意與民溝通探查民意趨勢，建立顧客關係，積極指示加速整合前瞻基礎水環境建設。本局首長更指示成立-馬上辦救災中心，風雨無阻加速搶救災害受災情形，不眠不休深受民眾信賴與倚重。

2.本局首長有親民、愛民之風範，經常不拘形式，隨時服務民眾，不定期實地勘查重大工程工地，舉凡工程用地徵收公聽會、區域排水整治、防災減災、海岸及重要河川環境營造施工監造查核驗收，配合地方發展召開需求協調會等，均迅速回應解決民眾媒體反應之問題。

3.透過首長信箱、民意信箱、廉政信箱（含郵政信箱及電子信箱）遵照水利署輿情通報標準作業程序，迅速回應，避免媒體錯誤報導而衍生爭議。

（二）106年申辦政府資訊公開檔案運用計182件，以顧客導向，建立服務標準作業流程，深受申辦業務顧客認同與嘉許。

四、豐富服務資訊，促進網路溝通：

(一)即時更新本局全球資訊網政府資訊公開項目內容、公聽會

訊息即時上全球資訊網，提供民眾即時訊息與參與。

(二)便捷最新消息呈現與運用。

(三)迅速網頁超聯結，提供最新相關資訊。

（四）本局3樓設有遠端監管系統：國土利用監測整合通報查報系統河川區域變

異點查報辦理情形及河川盜濫採土石監控。

五、創新服務方式，整合服務資源：

（一）為深耕為民服務，整合各地資源，宣導機關資訊公開訊息、為民服務項目及檔案應用， 2017全國河川日於106年10月21日嘉義市軍輝橋親水公園舉辦-愛台灣從河做起。活動內容：走讀八掌溪系列鼓勵民眾對河川的生態、人文、歷史等多元面向，不同時期河川變化及水利工程的重要有深刻了解。結合地方團體社會大眾推動科技防災資訊及前瞻水環境計畫。

（二）太陽光電示範廊道啟用典禮：地面型太陽光電系統已完成475平方公尺設置，另屋頂型太陽光電系統於106年12月10日先行完成260平方公尺設置，餘1100平方公尺屋頂型太陽能光電系統將於107年1月15日前完成。設計理念-綠能、公地活化、環境營造及防洪，共創雙贏。

1. 檢討

鑑於本局轄管遼闊、業務繁重、事雜人稀，卻也人才濟濟，106年在水利署等單位業務競賽獲獎無數，如欲提昇服務績效，將提供下列策進作為：

1. 資訊化：將設計圖規格化，並將設計及施工過程各階段相關契約及注意事項公文範本及附件彙整系統化，透過文件智慧管理，將工務處理規格化、標準化及數位化，期能減少誤差及人力成本，提昇行政效能。
2. 專業化：加強監造專業訓練、設計專業學養、工程品質管控等專業知能，並針對核心業務如防汛手冊編製、應變小組編組、制度應變小組標準作業程序、警戒水位通報機制、預擬應變機制、疏濬流程等核心業務，藉由策進會、說明會、研討會等教育訓練，增進同仁專業能力，以落實為民服務工作。
3. 制度化：為提升「依法行政」的法律觀念及落實為民服務措施，本局訂有「106年提升服務效能執行計畫」，除依核定計畫製訂各項工作小組考評標準化作業流程外。並持續強化同仁法律素養，深化服務績效，積極推動核心政策，並導入創新服務方式，以達服務資源整合。
4. 績效管理：由課室製訂績效目標評核項目、執行成果達成率檢討與說明。
   1. 於106年10月21日舉辦全國河川日辦理教育宣導，參加人數超過3,000

人，並完成打造太陽能光電示範廊道475平方公尺。期末實際逹成度100％。

* 1. 完成北港溪魅力河段環境營造工程等三件亮點工程，以當地歷史人文特色

為元素，打造親水環境(堤防長8000公尺、面積9.5公頃)及節能減碳為理

念之設計，另「八掌溪吳鳯後庄堤段環境改善工程」1件因限於經費，鈞署核示採跨年度方式辦理。期末實際逹成度100％。

* 1. 完成各河系及感潮段維護工作、維修工程；水門維護管理工作、分級劃設

及監控整合計畫等106年度工作。八掌溪及北港溪種植區域等級分級劃設計畫分別於106年5月4日及同年5月17日奉署核備。期末實際逹成度100％。