

經濟部水利署中區水資源局
102年度提升服務品質績效總報告

經濟部水利署中區水資源局

102年12月

經濟部水利署中區水資源局

102 年度提升服務品質績效總報告

資料截止時間： 102 年 12 月 31 日

壹、執行績效：

一、提升服務品質，深化服務績效

(一) 提升服務場所適切性及服務設施合宜性：

1. 全年辦理 4 次消防設備定期檢測, 維護辦公場所安全。
2. 全年辦理 12 次檢視辦公環境整潔並維護服務場所內外環境、飲水設備每月定期更換濾心 1 次，以維護飲用水安全。
3. 於盥洗室播放輕音樂，營造舒適輕鬆服務環境，讓工作同仁及來局洽公民眾、廠商感受一種舒適寬心氣氛。
4. 備有核心設施(含會客室、輪椅、哺乳室、無障礙設施等)與一般設施(含飲水機、血壓計、老花眼鏡、停車位等)並每月檢查與維護，服務台亦提供 5 種宣導資料。

(二) 提升服務行為友善性與專業性：

1. 服務台派駐保全人力服務，主動協助民眾、訪客導引及本局總機服務，全年約服務 1000 人次。
2. 全年度實施電話禮貌測試 32 次，其中 90 分以上者佔 81 %，80 至 89 分者佔 19 %，測試結果於局內資訊網頁週知檢討改進。
3. 全年度辦理各項行政倫理、水利專業、資訊安全管理、環境教育、廉政宣導、身心健康、生態教育、工程品質暨法治專題等講習與相關訓練 73 次，以強化員工行政效能與為民服務之品質。

(三) 確保服務行銷有效性：

1. 配合地方宣導活動 28 次，讓社會大眾了解各項施政措施及執行成效，讓民眾得以瞭解更多的服務與作為，建立良好互動的關係。
2. 為推動「大安大甲溪水源聯合運用輸水工程」，邀集專家、學者、團體及當地居民，進行現場勘察並舉行 1 場說明會。
3. 對於轄區水庫範圍內之機關、學校、團體辦理宣導水資源教育、

愛護河川、社區福利及急難救助等公益活動 57 場。

二、便捷服務程序，確保流程透明：

- (一) 運用網際網路，提供網路申辦、查詢服務，已建置水文即時資訊、機關影音文宣宣導、參訪申請、水權申請、出版品、機關活動等訊息招標資訊、台灣水資源館參訪申請之線上服務，電子民意信箱處理流程計 9 種供民眾瀏覽下載，建立即時服務功能，提供 24 小時不打烊服務，有助民眾查詢相關施政，提升服務品質與效率。
- (二) 透過網路、電話、宣導文物、主動告知民眾申辦水權，於水權年限將屆滿前 3 個月主動發文告知提醒申請人準備相關資料儘早提出水權登記申請；並於網頁「為民服務—水權登記」項下公佈水權業務工作範圍及各區承辦人姓名、電話、申辦流程及目前水權申辦現勘紀錄及進度，提供民眾透過網路瞭解申請程序及目前辦理情形。

三、探查民意趨勢，建立顧客關係

(一) 提高民眾滿意度：

1. 集管中心每季辦理「台灣水資源館服務品質」民眾意見調查，102 年度服務滿意度調查結果達 100 % 以上。
2. 水文課針對水權申請案件辦理水權申請案件滿意度調查表，102 年度服務滿意度調查結果達 98 % 以上。
3. 為加強民眾電子信件來信處理品質及回信時效之管制，已訂有電子信箱信件處理作業規定並公布於機關網站，並在全球資訊網頁建置意見信箱及首長信箱之信件回復滿意度問卷機制，102 年度服務滿意度調查評價機制結果達 100 %。
4. 針對各種滿意度調查提出改善服務措施。

(二) 有效且及時處理民眾意見：

1. 建置民眾電子參與意見信箱，全年 26 封，並提供線上信件回復滿意度問卷機制，民眾意見反應後續追蹤處理。
2. 按月彙陳民眾興革建議及陳情案件，人民陳情案件總計列管 29 件，民眾意見反應後續追蹤處理。

四、豐富服務資訊，促進網路溝通

- (一) 依據「政府資訊公開法」第 7 條於機關網頁專區設置「主動公開資訊」專區，主動公開 9 種政府資訊。
- (二) 機關全球資訊網標示配合電子化政府入口網我的 E 政府至少提供主題、施政與服務等 3 種分類檢索方式。
- (三) 集集管理中心設置資訊服務系統（如觸摸式導覽系統）讓民眾了解設施設置之效益。
- (四) 於辦公室大廳設置大型液晶螢幕，公布會議資訊、水文水情資訊及宣導資訊。
- (五) 於機關網頁公開服務措施、機關影音文宣宣導、參訪申請、水權申請、出版品、FAQ、機關活動等訊息，並提供管理中心之營運報表供查詢。
- (六) 於機關網頁提供電子參與（如：首長信箱、留言版、意見信箱、廉政信箱、交流園地等）途徑，且設有互動機制及實際回應。

五、創新服務方式，整合服務資源

- (一) 本局為利水資源宣導，辦理各界參訪申請，採用線上申請方式方便各界申請水庫參訪行程，以瞭解水資源現況及環境教育之推廣情形。
- (二) 各水庫堰壩建立 AED 及 iTaiwan 設施，置於民眾可接觸及可使用之範圍方便民眾使用，對於該設施持續請同仁加強訓練學習，並請醫師至本局對同仁施以訓練，藉由 AED 的訓練，使同仁瞭解 AED 之急救程序，不僅可對參訪及一般民眾使用，當同仁、家人或任何人隨時有狀況時，均可使用 AED 施救，挽救寶貴性命。
- (三) 辦理多項環境教育，以充實同仁對水資源及生態認識，使得參訪民眾得以更詳實接收同仁導覽解說豐富內容。
- (四) 於各水庫指派參訪申請接待人員，使參訪人員有對話窗口，討論安排參訪行程及內容，使民眾得以獲得良好安排及資訊。
- (五) 研擬環境教育課程，深化內部同仁知能，以能有效、豐富地傳達環境生態教育給參訪民眾，使民眾瞭解水資源之重要及我們生長的土地現況。
- (六) 為推動水資源教育工作並擴大民眾志願服務之層面，持續開放水利暨能源館召募服務志工，運用熱心服務之社會人力資源，建立解說

服務志工, 提供解說及諮詢服務, 俾達成提升全民愛水, 節水觀念, 建立水資源永續利用之理念。

貳、檢討：

- (一) 電話禮貌測試結果有建議改善情形時, 施測者應立即告知受測者, 以導正缺失, 維護機關優質為民服務形象。
- (二) 應依民眾對於機關提供服務設施、洽公服務禮儀及民眾洽公服務人員問題回應正確率辦理問卷滿意度調查, 並針對滿意度趨勢進行分析且提出改善服務措施, 以提升機關良好形象。
- (三) 有關水權或臨時用水申請案件之完成期限不宜過長, 並應加強檢討核辦水權之統計成果, 以提升便民服務品質。
- (四) 應提供與民眾溝通多元管道, 在全球資訊網頁增加電子參與途徑供民眾隨時點閱及評論, 以促進業務流程改善並強化線上服務提供。