

經濟部水利署中區水資源局 99 年度提升服務品質績效總報告

資料截止時間： 99 年 12 月 31 日

壹、執行績效：

一、提升服務品質，深化服務績效

(一) 具體提升服務品質教育訓練計畫：邀請專家學者舉辦各項專題演講，如：政令宣導、行政倫理、服務禮儀、身心健康、工程法律類等專題演講，99 年度辦理員工在職教育訓練 47 場次，教育訓練時數 418 小時，平均每場次約 35 人參加，藉由各項訓練提升本局員工之行政效能，期能提升生產力、工作品質及行政效率。

(二) 全面品管、提升服務品質：

1. 建立內部稽核制度，每月舉行局務會報、作業基金管理會議。
2. 99 年實施 3 次公文查考制度，藉以提升公文處理時效；平時蒐集輿情資料，本年度人民陳情案件計 46 件，按人民陳情案件服務滿意度調查機制，提陳局長參閱，供業務改進參考。
3. 不定期辦理工務督導，本年度配合水利署辦理行政督導 1 次計 6 件工程，本局依工程督導作業要點自行辦理 14 次工程督導，俾監督施工作業，以提昇工程品質。
4. 成立中部地區水源調配小組，採分區方式，定期（2 個月）或不定期（枯旱調度或涉及水源調配之特殊情況）開會辦理各標的用水計畫之審議、水源調配計畫之審議與執行、用水之協調聯繫及紛爭之仲裁處理，合理分配水源水量，有效運用水資源。
5. 舉辦湖山水庫地方座談會、宣導活動：邀請地方縣市政府與各界代表舉辦湖山水庫座談會 5 次，配合地方宣導活動 15 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。
6. 為推動「大度攔河堰工程計畫」，邀集專家、學者、團體及當地居民，進行現場勘察並舉行 1 場公聽會、12 場說明會。

(三) 宣導水資源教育：

1. 99 年度本局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 32 場。
3. 為使社會大眾更加認識愛護水資源及保護生態環境的重要性，本局特重新設計製作本局與鯉魚潭水庫、石岡壩、集集攔河堰等三管理中心之中、英文簡介摺頁及簡介影片。
4. 本局對外不僅宣導水資源教育，對內亦加強落實節約用水行動，更獲選為 99 年度節水評比競賽中央機關組第二名。

(四) 成立電話禮貌推動小組負責推動全面提升服務品質任務：

研訂本局全面提升服務品質執行計畫，每月至少辦理 1 次電話禮貌測試，每年不定期辦理為民服務自我考核，並將測試成績公佈於機關網頁，提升加強為民服務工作。

(五) 即時蒐集本局轄區內雨量、水位資訊、建立水文資料庫，水文資訊網站已建置完成，於網際網路上提供即時水文資訊。

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：已完成本局全球資訊網頁及局內網功能擴增，網頁內容完整，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，供民眾下載，建立即時服務功能，提供 24 小時不打烊服務，有助於民眾查詢相關施政，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三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) 美化服務場所內外環境：每月辦理服務場所內外環境檢查，服務空間規劃育嬰室，服務台放置輪椅、愛心鈴、愛心傘、老花眼鏡、飲

水機、書報、雜誌等，辦公廳舍及男女廁所普遍設置圖畫、綠化小品植栽，並於固定時間播放國民健康操及宣導節能用電的關心話語，亦於盥洗室播放輕音樂，營造舒適服務環境設施。

- (二) 公共空間及設施開放辦理民眾意見調查：台灣水資源館展覽內容更新，改善周邊設施，提供民眾一個知性之旅與觀光旅遊的景點，99年度約有 63,000 人參訪，平均每月約 5,700 人參觀，定期辦理民眾意見調查，99 年度服務滿意度調查結果達 90% 以上。
- (三) 本局於 99 年度完成辦公大樓週邊土地綠化停車場工程，增加公共空間及設施開放，便利洽公民眾停車並提供民眾休憩、營造良好的休閒場所，增加與地方民眾之互動。
- (四) 選派適當人員擔任服務台工作，以推行走動式管理及服務，主動協助民眾申辦、導引服務：建立服務台工作人員輪值制度，服務人員穿著服務背心，除協助導引民眾介紹申請案件之承辦人及接受民眾諮詢外，並擔任總機電話轉接服務，機關首長及業務主管採走動式管理並接受民眾陳情。
- (五) 滿意度調查及問卷調查：
 - 1. 本局與民眾接觸頻繁之管理中心製作遊客問卷調查。
 - 2. 施政品質、政風狀況問卷調查。
 - 3. 人民陳情案件處理情形調查。
 - 4. 辦理「台灣水資源館遊客滿意度」問卷調查。藉由滿意度調查及問卷調查，據以改進服務缺失，瞭解民眾對本局施政之觀感及民眾日常事故疾苦，即時表達關切慰問，給予適當協助，提升本局為民服務效能，並作為行政革新參考。

四、豐富服務資訊，促進網路溝通

- (一) 於本局全球資訊網局外網頁設置民意信箱，明訂各種民眾抱怨案件處理方式，以提高行政效率，減少民怨。
- (二) 廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎、儘速處理：
 - 1. 設置全球資訊網，主動提供本局各項業務訊息及各種聯絡方式，設置 0800-234000 免付費專線服務電話、民眾意見信箱(含電子信箱)、首長信箱、政風檢舉信箱。
 - 2. 方便民眾提供建言，99 年度總計 33 封電子留言，本局依一般公文程序簽辦並回覆，改進電子郵件回覆速度。

定期追蹤民眾興革建議及陳情案件，彙陳首長，並於年終時將改善案件公告於網頁，提供首長（主管）作為改革施政及提升服務品質之參考，將改善案件公告周知，以宣導施政績效。

五、創新服務方式，整合服務資源

（一）開放台灣水資源館招募服務志工：

1. 室外帶隊解說、館內駐站解說。
2. 志工資料建檔之聯絡、活動、服勤報表、志工出版刊物編寫及其他有關志工管理業務。

台灣水資源館在 99 年參觀人數達 63,000 人次以上，為推動水資源及水資源教育工作並擴大民眾志願服務之層面，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。

（二）善用企業、團體服務據點，協助提供政府服務事項；聯合企業、團體辦理各項公益活動，擴散政府服務訊息及功能：

1. 結合大台中地區及鄰近鄉鎮、學校、水利會、電力公司、水公司、社區發展協會等企業、團體辦理各項公益活動及敦親睦鄰活動。
2. 推展「行政院所屬機關事務勞力替代措施推動方案」，辦理本局辦公廳舍清潔維護委外服務。

（三）結合民間力量，處理突發意外事件，並加強平日連繫互動及常識宣導，建立應變機制：

1. 每年編印災害緊急應變手冊。
2. 成立緊急應變小組，以便突發意外事件發生時，能迅速動員緊急救災，降低危害。
3. 委託保全、警衛等維護辦公廳舍及水庫周邊安全。
4. 結合醫療救災單位，辦理火災、防災、急救等訓練。

藉由民間力量處理突發事件，增加平日連繫互動及宣導機會，建立應變機制：執行颱風、豪雨防汛執勤，無重大災害，圓滿完成防汛應變任務。

貳、檢討：

- 一、有關全年度之水權或臨時用水申請案件之駁回率偏高，應全面檢討申辦案件流程之簡化，就水權申請案件訂製流程控管表並進行年度統計，針對個案駁回原因進行評估檢討，以提昇便民服務品質。

- 二、民眾對於水資源相關法令規章不甚了解，致使推行水資源政策宣導工作易受阻滯，對於本局執掌與相關法令規章，利用各種管道加強宣導，與地方政府、鄉鎮公所、民間社團辦理宣導生態保育活動，使民眾能對政府施政項目與法令規章更加了解，減少民眾抗爭阻力，順利推動工程建設並藉此提升服務品質與民眾滿意度。