

經濟部水利署暨所屬機關

107 年度提升服務效能績效總報告

因應內外環境轉變及民眾對公共服務需求多元化，為提升水利業務服務效能，本署依據「經濟部提升服務效能實施計畫」，納入「公平共享」、「參與合作」、「開放透明」之精神，研訂本署「107 年度提升服務效能執行計畫」，由本署各單位及各所屬機關據以辦理，以積極完備基礎服務項目並注重服務差異化；運用創新策略整合及便捷服務遞送程序與方式，提升服務便利性；重視民眾意見回饋及參與，力求政策回應民眾需求；掌握社經發展趨勢發掘關鍵議題，規劃前瞻服務等作為，期使民眾在開放政府透明治理下，享有專業、便捷及高效率之服務，107 年度相關執行績效闡述如下。

一、提升服務效能，深化服務績效

- (一) 訂定本署暨所屬機關 107 年度提升服務效能執行計畫共 15 種，據以實施並追蹤執行績效，並由本署水利規劃試驗所以「前瞻水利防災-跨部門、共攜手、多智慧、少損失」專案參加第 1 屆政府服務獎專案規劃類評獎，並入圍行政院決審。
- (二) 本署暨所屬機關備有核心設施（含愛心服務鈴及無障礙設施等）及一般設施（含飲水機、洽公座椅或休息區及盥洗室等），雙語指標及民眾洽公動線明確。為維護辦公場所安全，由專人不定時巡察環境，且按月檢查設施安全及服務規劃管理達 180 次以上，並於廁所設置反偷拍偵測器及警鈴，且於每間廁所加裝置物架及扶手等設施，營造貼心安全之廁所空間。
- (三) 實施為民服務不定期考核及電話禮貌測試：
 1. 各執行機關年度實施為民服務自行考核平均 2 次，均建立詳實考核紀錄，追蹤缺失改善情形。
 2. 本署暨所屬機關設置 15 條專線服務電話。訂定「推行電話禮貌運動實施計畫」，成立電話禮貌測試小組，107 年度針對本署各組室實施電話禮貌測試達 64 次、各所屬機關電話禮貌測試 56 次。另本署各所屬機關亦自行選派專人實施不定期電話禮貌測試，加強機關電話服務禮儀。
- (四) 本署暨所屬機關均設置服務臺，本署每日選派 2 位同仁執勤主動協助民眾，每週排定主管 1 人進行走動式管理督導，加強服務強

度。

(五) 運用多元管道宣傳施政作為及服務績效：

1. 藉由多元管道向大眾宣導水利重要施政作為及服務績效，透過電視臺播放宣導廣告 2,638 檔；於廣播電臺播放宣導廣告 556 檔；於四大報全國及地方版刊登文宣廣告共 19 則；於北中南公車外車體及 7-11 i-channel 刊登宣導廣告；於 Yahoo、Google、Facebook 等網站刊登廣告，及執行網紅串聯愛省水戰隊特別企劃，依尼爾森媒體調查估算露出接觸約達 7,838 萬人次。
2. 颱風豪雨期間，配合中央災害應變中心及經濟部應變小組運作，通報新聞資訊，並針對水庫洩洪警報、抽水機布設調動等訊息，於電視臺以跑馬文字或緊急報導方式提醒民眾，計通報新聞 611 則、發布跑馬訊息 7 則，並視現時狀況即時發布新聞稿，製作懶人包、圖卡或影音資料，透過相關管道露出，且透過電視氣象主播宣導本署行動水情 App 及防災資訊網，俾利民眾掌握即時資訊，保障生命財產安全。
3. 發布新聞稿 161 件，召開記者會 5 次說明施政作為。

(六) 為扶植水利產業與協助產業界創新發展，107 年度邀請 17 家國內廠商前往新加坡、日本、印尼參與 3 場國際專業水展，藉由展覽活動充分與國際水利產業界接軌，以協助臺灣水利產業之優勢產品與技術拓展商機，展出技術與產品均廣獲好評及注目，參觀人次超過 1,600 人；國內部分亦邀集本署再生水科專計畫與智慧水管理產業創新發展旗艦計畫執行單位，共同參加臺灣國際水展、臺北國際水環境高峰論壇暨產業展，及臺灣國際循環經濟展等 3 場國內專業展覽，展現本署推動智慧水務提升服務效能、推動污廢水再生利用以達到提高供水穩定度之政策願景目標、策略及技術發展概況，並期帶動水務產業界之發展方向與市場動能，參觀人次超過 1,000 人。

(七) 為促進水利產業新南向市場開發及降低產業發展障礙，107 年度共舉辦 13 場次與產業廠商溝通及經驗分享之研討會，分別就海外參展經驗、水利產業推動模式及創新模式等議題邀請專家學者演講，共計有各相關公、協會及產業界人士超過 400 人參與，藉由會中互動交流，所有與會專家學者及產業界表達的意見，都將作為日後水利產業政策推動執行之重要依據。

- (八) 積極對農業、產業及民生等三大用水標的進行節水宣導，並結合科學工藝博物館、地方政府、自來水公司、臺北市自來水事業處、臺北市動物園及國泰人壽等單位，於全臺辦理節水系列活動，並特別參與國泰人壽義賣日、家庭日等活動，以互動遊戲進行節水宣傳，兩場次參與人次近 2,000 人。
- (九) 順利完成業管之水旱災災害緊急應變任務，因應任務需求開設颱風災害緊急應變小組、豪雨災害緊急應變小組及防範豪(大)雨開設等緊急應變啟動機制，全年各事件值勤時數逾 2,923 小時，並辦理 7 次地面與 1 次空中人工增雨作業。
- (十) 針對 0823 熱帶低壓水災受災區，補助增購移動式抽水機，計雲林縣 49 臺、嘉義縣 110 臺、臺南市 72 臺、高雄市 24 臺及屏東縣 15 臺，合計 270 臺，可於 108 年度中旬投入積淹水搶險救災工作。
- (十一) 執行「簡易自來水管理業務輔導查核」，分別於新北市、桃園市、新竹縣、苗栗縣、臺中市、嘉義縣、高雄市及宜蘭縣辦理簡易自來水管理業務宣導會議，透過業務檢討與意見交流，督促地方政府改善管理缺失與提升管理人員素質。
- (十二) 辦理「無自來水地區供水改善計畫-簡易自來水改善工程」，執行苗栗縣、臺中市、嘉義縣、屏東縣及花蓮縣等 5 縣市改善工程計 29 件，改善用戶供水達 2,331 戶；補助全國 19 個縣市辦理 107 年「自來水用戶設備外線補助計畫」共 1 萬 2,000 戶受惠。
- (十三) 辦理「自來水事業技術人員及自來水管承裝技工」證照核發作業，接受申請新發證計 1,517 件，遺失補發 78 件，更名換發 33 件，總計 1,628 件。
- (十四) 推動「無自來水地區供水改善計畫」，辦理自來水延管工程、簡易自來水改善工程與系統營運及自來水用戶設備外線工程補助等作業，107 年度共增加自來水供水受益戶約 1 萬 8,600 戶，不僅提高無自來水地區民眾生活水準，並可減少傳染病及預防因水質污染造成之疾病發生或蔓延。
- (十五) 辦理中央管河川區域勘測及公告：
1. 檢討變更菜寮溪曾文溪匯流口至鏡面水庫、後龍溪、大甲溪及烏溪等水系勘測計畫，及海堤區域檢討變更等計畫，共計完成 375.42 公里。
 2. 公告完成中央管河川區域計 774 圖幅，共 441.671 公里。

(十六)辦理本署暨所屬機關廉政教育訓練、機關安全維護、公務機密維護及公職人員財產申報暨利益衝突迴避法講習計 53 場次，以加強服務專業性及品質精度。運用各式管道宣導本署廉政施政作為，除利用本署電子跑馬燈、網頁等媒體刊登廉政文宣廣告，並辦理相關活動 16 場次，參加人數 1,218 人；包括「水庫清淤系列廉政座談會」計 2 場次、「河川疏濬作業暨廉政透明說明會」計 9 場次、「珍水志工及防汛護水志工社會參與」計 5 場次，其他社會參與計 7 場次；以多樣化管道宣導廉政理念，並增進民眾對本署及所屬機關施政之信賴及支持。

二、便捷服務程序，確保流程透明

- (一)推動「服務型智慧政府推動計畫-第五階段電子化政府計畫」，以「水利知識資料庫」為核心，彙整水利相關文章，利用每週發行之「水利署電子報」形成知識物件，透過「E 河川水利知識服務網」串聯各項知識物件，經由「水資料開放平臺」揭露「水資料」並加以加值應用，應用「E 河川-交流水知識粉絲團」進行社群互動交流，並加入以維護、保育及復育河川之專業「臺灣河川復育網」網站使體系更加完整，讓一般民眾及民間企業，瞭解本署相關流程所產製之資料內容外，亦可加值運用進行創新性服務。
- (二)地理資訊倉儲中心提供多元化圖資供應機制及 GIS API 功能模組，與本署線上公文系統整合，從申請、收文、審核、回覆至下載，全程電子化，107 年度受理申請案件逾 130 件，審核通過下載圖資達 7,500 筆以上，服務介接數量逾 600 項，服務被引用次數超過 636 萬次。
- (三)完成修正用水計畫相關法規，簡化申請程序及表格，降低審查規費，協助既有產業園區順利取得用水計畫。
- (四)透過「水文資訊申請網」提供水文資訊申請，並採用多元化便捷繳費管道(含線上電子付費模式)便利民眾使用，107 年度受理申請案件計 233 件。
- (五)為提供民眾更透明之水利事業興辦資訊，本署核定興辦之各項工程計畫前，通知土地所有權人及利害關係人參與公聽會，會中聽取相關意見作為施政參考，並於會後將會議紀錄及意見回覆公告於本署及各河川局全球資訊網，將所有訊息透明公開給大眾。

- (六) 與民眾協議價購取代徵收工程所需用地，確保相關應有權益，於召開協議價購會前通知各土地所有權人與會，會中詳述本署協議價購訂定價格流程，並於會後將會議記錄及意見回覆與各土地所有權人。
- (七) 改變傳統以書面及檔案儲存圖籍資料方式，以數位化資料庫型態儲存及管理，提昇資料之安全性，並提供河川圖籍資訊系統，方便民眾上網瀏覽查詢及申請使用。
- (八) 訂定本署轄管綠美化水岸土地維護管理要點，開放河濱水岸綠地認養，規定擬開放綠美化場地認養相關資訊，先公告周知及規定得提供維護所需物資供認養人維護使用，以擴大讓民眾參與河濱綠地認養，建置政府與民間相互信任之夥伴關係，累計目前開放認養綠美化場地計 25 處、認養維護面積達 221.48 公頃。
- (九) 持續推動水庫集水區及自來水水質水量保護區圖資資訊公開，並結合內政部地政司地籍資料，開放地方政府及水庫管理機關辦理線上地號查詢，有效縮短政府機關辦理人民查詢作業時效，以本署為例，查詢作業時效已縮短為 1 天，107 年度各機關透過查詢系統累計產製查詢證明單計 3 萬 1,408 次。
- (十) 設置免付費廉政熱線、電子郵件信箱、郵政信箱、傳真等，提供便捷且暢通之反映管道，107 年度持續執行「前瞻基礎建設計畫-水環境建設」18 項子計畫，並推動「本署暨所屬機關工程行政透明措施實施計畫」，於本署全球資訊網建置「行政透明專區」，公開相關施工資訊、用地取得作業、核定程序等民眾關心事項，提升行政透明度，積極主動公開資訊。另於本署全球資訊網設置「廉政窗口」，提供最新廉政相關之法規內容、相關作業規定及資訊。

三、探查民意趨勢，建立顧客關係

- (一) 於 Facebook 建置 E 河川-交流水知識粉絲團
(<https://www.facebook.com/tw.River>)，與民眾進行互動或查詢資料，粉絲人數已近 2 萬 9,000 人，並設立「我是水利人」社團(<https://www.facebook.com/groups/water.tw/>)，使水利人員有討論、分享水利專業相關事宜論壇，社團人員逾 1,400 人，同時透過每週定期發行「水利署電子報」，將水利署資訊推廣至各個年齡層與族群面向。

- (二) 因應行動裝置普及、使用者習慣改變以及國內外網頁設計趨勢，為確保網頁可於各式主流瀏覽器版本正常顯示，以響應式網頁設計(Responsive web design)之方式，使本署全球網網頁可適應桌機、平板及手機等不同大小的解析度自動調整排版，提升瀏覽友善性，且持續充實本署全球資訊網站內容，依據 Google Analytics 網頁分析工具統計，107 年度本署全球資訊網造訪人次約達 101 萬人次。
- (三) 訂定民眾意見反應處理機制及標準作業程序，蒐集輿情剪報 4,904 則，均提陳各級主管，供業務改進參考，並掌握不實報導第一時間迅予澄清。
- (四) 訂定電子信箱處理作業規定，設置民意信箱或首長信箱，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，107 年度院長信箱、部長信箱及署長信箱，共計受理 555 件。
- (五) 107 年度人民陳情部列管計有 164 件、署列管計有 53 件，均供首長及主管作為提升施政效能參考。
- (六) 因應氣候變遷及國土安全需求，推動以「水與發展」、「水與安全」及「水與環境」為主軸之前瞻基礎建設-水環境建設計畫，透過跨部會資源對齊新思維、系統調度及智慧管理新技術，結合治水、淨水、親水新環境與節水循環新產業等措施，強化國土韌性，使水環境更具防護力、抵抗力及恢復力，並至各地方召開推動說明會，邀請地方政府、NGO 團體、學校、民間團體及關心水環境民眾參加，促進資訊公開及民眾參與。
- (七) 為加速綠能發展，擴大民間參與推動小水力發電，共辦理 3 場招商說明會，邀集民間業者、農委會及農田水利會等相關單位共同參與，除宣導相關法規外，並瞭解民間業者參與開發之建議及待協助事項，以利民間業者配合國家政策加速推動綠能。
- (八) 針對國家重要產業及科學園區業者，共召開 5 場座談會，說明各區域穩定供水策略及相關計畫執行情形，有助於增強產業投資信心，加速推動經濟發展。
- (九) 整合民間力量，招募 1,573 位防汛護水志工，協助政府共同執行水利防災工作，並精進組織運作及通報機制，協助本署各機關強化災害應變作業，107 年度颱風豪雨期間，水情災情通報資料逾 1 萬 6,000 筆。

- (十) 截至 107 年度共輔導成立 466 個自主防災社區，有效推展並強化社區防災能力。持續辦理績優水患自主防災社區評鑑，107 年度除甲等、優等及特優社區評鑑外，新增種子社區評鑑，強化社區區域聯防之任務，經評鑑為績優社區者頒發獎勵金最高 20 萬元，鼓勵水患自主防災區持續維運及精進。

四、 豐富服務資訊，促進網路溝通

- (一) 於本署全球資訊網建立「政府資訊公開」專區，公開資訊涵括：法規及行政規則、組織職掌及聯絡方式、行政指導文書、施政計畫、業務統計、研究報告、預算書、決算書、執行狀況月報表、會計報告、政策宣導費、請願處理結果、訴願決定、書面公共工程及採購契約、支付或接受之補助、合議制機關會議紀錄、資訊委辦、個資檔案資訊、愛臺 12 建設執行情形、相關行政救濟案例、廣告資料彙整表及水利服務雲等項目。
- (二) 於全球資訊網主動公開服務措施、機關文宣品、出版品、常見問答集 (FAQ) 及機關活動等訊息外，並提供便民服務專區，包括電子公布欄、常見問答，加強為民服務、水利資料提供、線上申辦、檔案下載、國賠請求相關文件、考核結果、水利維護替代役、行政資訊及卷宗閱覽、民意調查、意見信箱、交流園地及所屬單位為民服務窗口等項目。
- (三) 於全球資訊網建置全國供水情勢專頁，在枯水期期間每月公告最新供水情勢，並於每月 5 日定期更新全臺最新水資源供水情勢長期展望資料，供大眾了解最新供水情勢。
- (四) 於全球資訊網建置水域太陽能發電推動進展專頁，定期更新各水庫與滯洪池太陽能發電推展狀況、問題說明及法規修正情形，俾利民眾了解推動現況與進程。
- (五) 於全球資訊網公告全臺具小水力發電潛能地點合計 79 處，提供民眾及有意願之廠商參考，俾利民間與政府合作推動綠能發展。
- (六) 於全球資訊網建置前瞻基礎建設計畫-水環境建設及行政透明專區進展專頁，定期更新計畫內容、推展狀況、相關法規及公開訊息等，俾利民眾了解推動現況與進程。
- (七) 建置水資源物聯網感測基礎雲端作業平臺，並以 OAS 形式提供 SensorThings API，讓民眾可以 API 方式即時查詢包括即時水位等

共計 258 個感測點位資料。

- (八) 透過民眾版「河川便利通」網站，達主動服務、疏濬透明化及提升河川管理之效，除宣導疏濬政策與相關法令，亦提供河川疏濬工區即時影像、運輸路線等資料，以增加民眾對疏濬作業瞭解與認同，並主動協助管理單位舉發河川區域內違法行為，更強化本署與各所屬機關間相關資料之聯繫，迄今瀏覽量已逾 291 萬 2,000 人次。
- (九) 蒐集溫泉區溫泉水位、水溫監測資料，彙整成溫泉季報及年報，並放置「政府資料開放平臺」供民眾查詢。
- (十) 即時更新本署防災資訊服務網防災、避難及警戒資訊，使民眾了解最新防災訊息，107 年底累積瀏覽人數已逾 1,263 萬人次。
- (十一) 透過行動水情 APP，主動傳遞民眾最新水情及防災相關資訊，107 年度累計下載次數已逾 19 萬次。
- (十二) 於全臺設置淹水感測器達 123 處，歷經汛期豪雨（含 0823 熱帶低壓水災），全臺計有 38 點 111 次通報成效。
- (十三) 完成視訊主(備)援系統建置並同時支援手機、平板等行動裝置，讓署外進行公務之長官及同仁皆可快速參與視訊會議、遠端進行防汛業務，提升防災效率。
- (十四) 本署「中央管河川三維網路地理資訊系統」，完成中央管河川水系治理成效及河川區域勘測成果，發揮本署中央管河川整體性河川環境管理績效，配合三維地理資訊系統網頁建置，提供一般民眾計本署業務單位瀏覽參考應用。

五、創新服務方式，整合服務資源

- (一) 利用網路服務(Web Services)、服務導向架構(SOA)及雲端科技相關技術，整合提供相關水資源管理資料，並發布於政府資料平臺開放 167 個資料集，且進行水資料應用推廣，完成內部資料介接，除供本署全球資訊網、e 河川網站、水權核辦系統、災害緊急應變系統、本署保育事業組知識管理平臺、北區水資源局行政管理系統、水利規劃試驗所全球資訊網、南區水資源局全球資訊網及多媒體共享平臺後臺共 50 個系統介接使用外，亦供給交通部、氣象局、環境保護署、國家發展委員會、桃園市政府、高雄市政府、及臺灣海洋科技研究中心等外部機關介接。

- (二) 於全球資訊網站首頁凸顯民眾關心的內容、熱門項目及業務重點，並透由水利資料整合雲平臺介接水庫水情資訊，以視覺化方式呈現即時水庫蓄水情形，包括水位、蓄水量、蓄水率等，並建置臺灣地區供水情勢(枯旱預警)通報，以燈號顯現方式呈現各區水情情形，並加註水情燈號實施時間，除提供其他系統及單位連結外，並提供民眾或新聞媒體即時下載引用，且訊息始終保持更新狀態。
- (三) 水權核辦系統整合地面水可用水量計算資訊系統、事業用水合理用水量計算系統、水源保育與回饋業務系統、用水範圍管理系統、水權履勘系統 APP、電子公文系統以及地下水鑿井業核辦系統等服務，透過網路服務介接引用，利用內政部地籍資料服務、地籍圖 WMS、本署地理資料倉儲中心地圖服務、林務局農航所航照影像服務等資源，系統自動化確認水權用水範圍資料正確性及產製土地灌溉使用佐證圖片檔，並提供空間位置展示，提供水權申請人及水權主管機關確認及審查。
- (四) 透過水權履勘系統 APP 之 GPS 定位、GIS 圖臺輔助判斷引水位置及用水範圍用途之正確性。
- (五) 辦理「中央管河川空間資訊系統維護計畫」，匯整各水系建置之相關 GIS 圖層資料納入中央管河川三維網路地理資訊系統，提供河川治理規劃設計、河川管理及防洪避災研究等應用。
- (六) 本署「河海區排申辦業務便民服務網」服務項目包括中央管河川、區域排水、一般性海堤之各類使用申請案件之受理、審查、許可、撤銷、巡防與違法危害河防事件之取締及處分案件管理，對內介接本署「公文系統」、「河川監控管理整合平臺」、「河川區域變異通報查報系統」、「水權管理系統」、「疏濬管理系統」等資訊系統；對外介接地政司「地政整合資訊服務共享協作平臺」公告現值、土地段名代碼等服務，及國土測繪中心「國土測繪圖資服務雲」通用版電子地圖、段籍圖等圖資服務，並透過「河海區排管理行動化 APP」，輔助巡防管理簽到打卡、拍照、變異點、異常影像回報、疏濬地點等事件之現地資料查詢與任務回報達 69 萬筆。
- (七) 提供民眾網路申辦土地使用許可服務，電子繳費銷帳服務約 3 萬 4,000 筆，並結合本署主計應收/退帳務管理、增建水庫蓄水範圍

處分案件控管及知識庫小幫手建置，協助承辦業務同仁掌握案件辦理情形。

- (八) 研發智慧防災應答機器人 Ask Diana，目前使用人數為 724 人，每星期使用量約 1,000 人次，另針對 23 筆靜態資料進行視覺化設計，透過與本署經驗學習中心之整合，讓使用者能依關鍵字自動化回應經驗學習中心之相關資訊。
- (九) 為協助產業解決用水需求，成立專網並由專人協助產業提送用水計畫及取得用水同意文件，同時成立線上群組，提供最新供水情勢及協助解決產業用水需求，已協助亞東石化等 5 件重大投資案之產業用水需求，促進總投資超過 2 兆，並核定 36 件新增產業用水計畫，核定率達百分之百。
- (十) 於 106 年枯水期即提前啟動量販店省水標章專賣區推廣活動，鼓勵全民節水從生活做起，與特力屋、好博家、臺糖、愛買、全國電子、家樂福、大潤發、燦坤、大同等九家量販通路共 947 家分店合作，自 106 年 12 月 1 日起至 107 年 4 月 30 日止共 5 個月，設置省水標章專賣區，提供省水標章產品最低 9 折起之優惠方案，讓民眾選購省水標章產品享折扣，居家生活輕鬆節水，活動展售期間總共吸引超過 508 萬人次至量販店省水標章專區選購產品，實際販售省水標章產品約 15 萬 9,000 件，銷售金額約 21 億 6 千萬元，推估年省水量達 304 萬噸。