

經濟部水利署110年度提升服務效能不定期考核

優缺點（共通性）紀錄摘要表

受考機關	考核日期	優點	建議改進事項
水利署所屬機關	110年10月1日至110年10月31日	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 主動統計每月公文數量與公文錯誤態樣情形，並對各單位承辦人與登記桌進行業務宣導。</li> <li>2. 全球資訊網改版為響應式網站(RWD)並符合無障礙網頁AA 等級規範，各式載具皆可正常瀏覽，將線上服務提到首頁明顯位置，增強民眾參與度，民眾使用線上服務案件數成長率增加。</li> <li>3. 依據「政府資訊公開法」第7條於機關網頁專區設置「政府資訊公開」專區，主動公開政府資訊。</li> <li>4. 網站資訊內容及連結抽測正確件數達14件以上，並提供相關檢索服務。</li> <li>5. 除定期提供下鄉服務外，亦委請鄉公所協助受理民眾案件，節省舟車往返之擾，藉此提升為民服務效能及行政效率。</li> <li>6. 110年度針對特殊或弱勢族群，提供到點服務，對不識字耆老提供線上代辦服務。</li> <li>7. 工程不定期辦理地方說明會，邀集民眾共同參與公共工程新建過程，充分展現公私溝通平台運作，瞭解民眾需求。</li> <li>8. 定期辦理護水志工教育訓練、志工表揚大會，並配合本署辦理各相關政策宣導及誓師大會等活動，完整展現與民眾互通有無以及增進親和度，以提升服務之品質。</li> <li>9. 建立臉書粉絲專業，運用多元媒體宣導，結合時下風靡之社交網路平台，有效提高宣導標的族群對於落實水環境教育愛護河川觀念，擴大議題宣導效益及相關建設、時事之報導。</li> <li>10. 為因應疫情，於機關大門前空氣流通處設置桌椅、酒精等及專人提供民眾洽公諮詢。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 重申衛生福利部函以，為促進身心障礙者權利公約平權精神，請避免使用「愛心鈴」一詞，已使用該名稱者，請研議逐步修正為「<b>服務鈴</b>」。（本署110年6月15日經水秘字第11053201920號函諒達）</li> <li>2. 建議考量提供網站頁面，用以查詢各類申請案件之進度追蹤。</li> <li>3. 已開設機關臉書粉絲團，建議多加宣傳，讓民眾了解機關多樣化服務。</li> <li>4. 建議針對自行測試電話禮貌結果之改進事項，建立改進機制，以全面提升同仁公務電話應答禮儀。</li> <li>5. 查停放身障停</li> </ol>

			<p>車位之車輛，未置放身障停車證，請加強宣導避免無證佔用，以免造成民眾不良觀感。</p>
--	--	--	---