

經濟部水利署111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	111年10月1日至111年10月31日	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 機關各項申辦業務訂定標準作業流程，於機關網頁及辦公處所設置申辦作業範本及相關空白表格書件供申請人便利使用。</li> <li>2. 每月對各單位進行電話禮貌測試，了解機關對於民眾意見的反應及服務熱忱度，提醒各單位應注意對民眾問答應注意的禮儀。</li> <li>3. 建立單位全球資訊網之民眾信箱，並由專人控管處理情形，對於民眾所提意見，積極以最短時間處理回覆說明。</li> <li>4. 公共場所各類硬體措施維護：飲水機每季換濾心及維護管理、無障礙設施(電梯)每月檢修保養、盥洗室每日清潔並檢查，以提升優質洽公環境。</li> <li>5. 主動統計每月公文數量與公文錯誤態樣情形，辦理天數最長之案件，提各局務會報檢討改進。</li> <li>6. 全球資訊網改版為響應式網站(RWD)，各式載具皆可正常瀏覽，且依後台使用者查詢統計實際情形，提供熱門關鍵查詢字詞串，符合使用者為導向設計。</li> <li>7. 開設官方臉書粉絲團，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>8. 因應新冠疫情防疫措施，於1樓大廳設民眾洽公區，減少疫情傳染風險。</li> <li>9. 與轄區各檢、調及廉能為民服務機關建立業務聯繫合作機制，辦理多場跨機關廉能說明會，重視廉能透明行政，確保疏濬工作順行。</li> <li>10. 網站資訊內容及連結抽測正確件數達14件以上。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 目前各局滿意度調查的問卷回收率低，應思考如何改善。</li> <li>2. 請持續加強開放創新服務之規劃與作為。</li> <li>3. 建議可利用多項通路宣導機關政策，除以機關網頁或臉書進行宣導，可再加強利用公用交通工具，增加機關之可見度，達到水資源宣導之效益。</li> </ol>