

112 年度提升服務效能考核項目及評分

編號：2

機關名稱：經濟部水利署

總分（滿分 1,000 分）：

914

基礎服務構面(200 分)			
評核項目	評核指標	次評核指標	實際檢核成果
服務一致及正確性(50 分) *小計：47	訂定申辦業務標準作業流程 (15 分) *得分：14	申辦業務標準作業流程訂定情形	<p>一、水文資訊網整合服務系統提供本署權管之水文時序資料申請、收費標準及作業需知，供民眾於繳費後下載使用，112 年度共受理完成 37 件。</p> <p>二、本署自來水管承裝商管理系統網站詳細登載自來水管承裝商申辦相關資訊，提供申辦受理機關資訊、相關法規及解釋函、申請流程等服務項目，並提供相關申請書表、申請書範本供民眾下載及參考使用。</p> <p>三、。經濟部訂定省水標章管理辦法，明定申請之標準作業流程，本署並建置省水標章管理系統，提供省水標章產品之申請與審查流程說明及問答集，供廠商(或民眾)下載所需申請書或參考法規等事宜。</p>
	服務及時性 (15 分) *得分：14	申辦案件於處理期限內完成	<p>一、本署水權核辦系統，提供於屆期前 3 個月主動通知水權(臨時使用權)人。</p> <p>二、申請水權案受理後 15 日內就書件審核結果通知水權(臨時使用權)人後續辦理事宜，於 52 天內完成發狀事宜。</p>
	服務人員專業度(20 分) *得分：19	提升專業服務能力	<p>一、本年水利人員專業訓練訓練預計辦理河海、水資源基礎班及進階班、工務實務班、河川測量實務班及水利核心課程研習主管班共 8 項課程，年底將完成各項課程，訓練人數約為 230 人。</p> <p>二、核心職能及拓展國際視野培訓部分，完成水環境空間規劃創新設計能力訓練、危機處理及職場衝突管理等 2 項核心職能課程，訓練人數為 60 人；拓展國際視野培訓部分，完成國際會議英文培訓、實用英文及國際新聞等線上英文課程訓練人數 656 人。</p> <p>三、研擬推動招募水利防災專業技術團，優先挑選</p>

			<p>具有防汛護水志工及村里長雙重身分的志工隊員，接受專業水利防災知識培訓課程，進而精進志工服務，朝專業志工邁進。水患自主防災社區於北、中、南辦理三場全民防汛精進研習營，包含評鑑制度、LINE 機器人及數位巡檢教學操作、照片拍攝教學、社區疏散撤離作業程序分享、淹水警戒與降雨強度之判斷、逕流分擔與出流管制觀念等內容，課程相關資料也放在「全民防汛資訊網」上，提供未能參與實體課程之人員學習使用。</p> <p>四、辦理各主管機關水井管理等專業教育訓練 2 場次。依鑿井業管理規則辦理已受僱鑿井技工專業訓練 3 場次，提升水井管理及鑿井業者專業知能，更臻進水井管理業務效能提升。</p> <p>五、為提升同仁工作知能及專業知識，並配合行政院規定公務人員每人與業務相關學習時數應達 20 小時，其中 10 小時必須完成當前政府重大政策及民主治理價值（性別主流化、廉政與服務倫理、人權教育、轉型正義、行政中立、多元族群文化、公民治理），本署本（112）年已辦理 30 場次之數位學習課程，增進同仁專業服務能力。</p> <p>六、為增進營造友善環境、落實人性關懷，本年亦辦理「壓力調適」、「CEDAW、性騷擾預防與因應」、「輕鬆理財，富足退休」、「危機處理」、「兩公約與兒童權利保障」及「退休生涯規劃-慢老的藝術」及「正確強化身體動作能力，減少辦公室症候群」等 7 場次專題演講，適度協助員工解決問題，以提升工作效能。</p> <p>七、為因應未來數位治理趨勢，並增進本署同仁本職學能，於 112 年 5 月 5 日 112 年『Esri ArcGIS Pro』第一梯次實務應用操作教育訓練。</p> <p>八、為利本署各河川分署辦理生態檢核作業時能有一致性作業流程、方法及紀錄格式參考依循，本署於 112 年 4 月 12 日頒佈「經濟部水利署河川、區域排水及海岸工程生態檢核參考手</p>
--	--	--	--

			<p>冊」，自函頒試辦日起請河川分署辦理河川、區域排水及海岸工程生態檢核作業時，依參考手冊所附表單格式紀錄生態檢核相關內容及辦理資訊公開。為加強本署暨各河川分署同仁熟悉及運用「經濟部水利署河川、區域排水及海岸工程生態檢核參考手冊」作業方式，並建立生態檢核相關知識與觀念，將生態檢核作業融入工程生命週期中辦理，爰訂於 112 年 6 月 7 日、6 月 21 日、7 月 6 日辦理南、中、北部場生態檢核教育訓練。</p> <p>九、為建立 NBS 精神、景觀、生態環境與工程結合，及強化水利工程設計等觀念，分別邀請吳技術專家金水、詹教授明勇、張教授坤城及王建築師立人等 4 名專家學者擔任講師，針對上述相關主題進行專題演講，以利提升本署暨所屬同仁設計層面相關專業能力。</p>
		回應問題正確率	由本署職員、約僱及臨時人員擔任線上服務臺工作人員，依其業務專業及經驗為洽公民眾提供協助，並由科長及簡任非主管人員擔任走動式管理人員，以提升服務效能。
服務友善性(150分) *小計：145	服務設施合宜程度(20分) *得分：19	服務設施合宜程度	<p>一、洽公環境適切合宜，核心設施(含服務鈴、無障礙設施等)及一般設施(含飲水機、會客區、盥洗室、公用電話、停車位等)完備，並隨時檢視充實，確保設施品質。</p> <p>二、因應環境整潔需求，加強消毒各樓層走廊扶手，及於通道放置酒精噴劑供同仁隨時利用，各會議室每次會議完畢後皆開窗通風，並以酒精擦拭相關設備，以維環境清潔。</p> <p>三、入口處有無障礙斜坡道，組室標示(雙語)及動線明確，辦公區全面使用 LED 出口指示燈及避難方向指示燈，落實節能減碳計畫。</p> <p>四、定期檢視並維護服務場所內外環境，提供舒適、明亮、整潔之洽公場所；設置承辦人員在辦公位置電話輪值服務由同仁提供民眾諮詢及引導服務；完備會客室設施，備有桌椅書報及 iTaiwan 免費 wifi 供民眾利用。</p> <p>五、專人每日巡查環境，維護辦公場所安全，且按月檢查設施安全及服務規劃管理，並於廁所設置警鈴與定期進行反偷拍偵測。</p>

		六、於每間廁所裝設安全警示鈴、置物架及扶手等設施，提供安全友善及貼心之廁所空間。
服務行為的友善性(20分) *得分：18	電話禮貌測試績效	成立電話禮貌測試小組（成員計 6 人），訂定「推行電話禮貌運動實施計畫」，實施電話禮貌試，112 年度下半年度針對「接聽速度」、「電話禮貌」及「答話內容」等項目對本署各組室進行電話禮貌測試達 31 次，對各所屬機關測試達 28 次，並將測試完成之各項數據及改進建議事項，函請各組室及所屬機關改善，以提升為民服務友善性。
網站使用便利性(50分) *得分：49	資訊檢索服務妥適性及友善程度	<p>一、本署全球資訊網站提供檢索服務，並改善原有單一字元搜尋方式，使用搜尋抬頭顯示 (HUD)，整合 Google Search 強化明確搜尋機制，輸入時自動提示完整搜尋字串，列出推薦查詢關鍵詞，強化精確搜尋機制。</p> <p>二、優化水利法規查詢系統，依使用者輸入的關鍵字、系統單元選單、資料時間區間等設定等進行文章搜尋，並將查得之資料經過整理後，依關聯程度排列，強化協助使用者站內搜尋查詢精確度，以取得更快速且高相關度的搜尋結果，並限制所傳回的資料庫物件數將以站內資訊為範圍，協助民眾一進入網站即可快速找到站內所需資訊。</p> <p>三、本署全球資訊網導入 RWD 響應式設計、網站前瞻性設計、網站親和設計原則等，持續不斷提升使用便利性並維持網站無障礙標章的有效性。</p> <p>四、本署圖書典藏及影音數位平台提供圖書、期刊、年報、專書及水利相關影片等典藏服務，將典藏文物數位化，全網導入 RWD 響應式網頁設計與網站親和設計原則，持續不斷提升使用便利性並維持網站無障礙標章的有效性。</p> <p>五、本署圖書典藏及影音數位平台提供檢索服務，改善原有單一字元搜尋方式，並整合 Google Search 強化明確搜尋機制，輸入時提示完整搜尋字串，列出查詢關鍵詞，強化精確搜尋機制。</p> <p>六、本署圖書典藏及影音數位平台新增電子書典藏專區，透過主題及出版年分類，並提供全文檢索服務，依使用者輸入的搜尋條件，快速找到</p>

		所需資訊及清楚的陳列，方便使用者瀏覽與線上閱讀 HyRead 電子書。
	資訊內容更新及正確程度	本署全球資訊網定期利用「無效連結偵測服務」工具，執行檢測並人工修正或通知權管單位更新，以確保資訊連結正確性及完整性。112 年連結偵測共 12,650 筆連結，正確率為 99.94%。
服務資訊透明度(60 分) * 得分：59	資訊公開程度	一、優先考量民眾需求，以民眾為使用者中心之角度進行設計建置「水利工程計畫透明網」，公開工程相關資訊，結合地理資訊系統(GIS)資訊公開，並對外展示地理空間資料庫。 二、透過行動水情 APP，主動傳遞給民眾最新水情及防災相關資訊，迄今累計下載次數達 26 萬 6,715 次。
	資料開放程度	一、本署於政府資料開放平臺提供的服務，本(112)年為提升資料品質，提高資料正確性、可用性、完整性，已於 112 年完成盤點計有河川區域(6)、河川與排水(35)、地層下陷(11)、環境敏感(19)、水庫與堰壩(27)、防災應用(14)、水文統計(26)、水利行政與管理(71)及水利統計(19)等 228 項資料集，全數皆為金標章，並有 200 筆取得白金標章認證。統計 106 年 9 月至 112 年 11 月 7 日總瀏覽量約達 1,130,676 次，總下載量達 225,908 次，提供民眾於創新服務等加值運用。 二、本署於經濟部「111 年度政府資料開放行動方案」，推動績效考核結果 171.8 分，名列經濟部各單位評比第 1 名。 三、依數位發展部 112 年年 9 月 11 日「2023 總統盃黑客松」第六次工作小組會議，會議決議有關總統盃黑客松歷年卓越團隊落地進度，LASS 卓越團隊【喝好水·吃好物·有良居】列管案，同意解除列管，完成階段推廣任務。 四、本署「水資料主題資料標準 v2.1 版草案」，通過數位部複審，112 年 5 月 4 日原則同意上 架至政府資料標準平臺，提供各單位產製資

			料有共同格式，並利未來介接共享。
		查詢案件管道	水權申辦作業已資訊化、透明化，申請人可利用本署水權資訊網，輸入案件資訊，查詢申辦進度。
服務遞送構面(300分)			
評核項目	評核指標	次評核指標	實際檢核成果
服務便捷性(100分) *小計：92	檢討既有服務措施(10分) *得分：8	既有服務措施檢討精進情形	持續以民眾需求角度出發，隨時檢討更新並加值各項服務措施，精進服務效能。
	建置窗口整合服務(10分) *得分：8	全功能窗口設置情形	一、於辦公場所安排輪值人員平常上班辦公位置值勤，提供民眾全功能諮詢服務。 二、為協助產業解決用水需求，已成立專網，並由專人專案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，並配合行政院推動投資台灣三大方案，逐案盤點並協助產業取得用水，截至 112 年 12 月底，投資廠商總計 1,439 家，經依產業類別及投資金額推估，總用水需求每日 46.8 萬噸，用水無虞，產業可安心投資。
	減除申辦案件需檢附之書表謄本(20分) *得分：18	申辦案件免書證免謄本情形	因相關圖資系統完備及配合內政部免附地籍謄本簡政便民政策，本署受理環境敏感地區查詢案件以不要求民眾檢附土地謄本等圖籍資料為原則。
	提供線上申辦或跨平臺服務情形(60分) *得分：58	線上服務量能	一、本署全球資訊網除提供多種申請書表等檔案下載，並彙集提供本署各類線上服務連結，包含中央管河川/排水/海堤申辦業務便民服務網、水權資訊網、地下水鑿井業管理資訊網、水文資訊申請網、省水標章管理系統、政府機關及學校節約用水填報網站、河川便利通等。 二、「水文資訊網整合服務系統」便利各單位與民眾申請水文資料，提供線上查詢、加值統計、供應之服務，更有支援跨裝置之即時水文查詢頁面，讓使用者掌握所有即時觀測資訊；另導入購物車、申請進度條及會員個人專區概念，使水文資訊網成為資料供應單一平臺，112 年度共受理完成 66 件。

			<p>三、「水庫集水區暨自來水水質水量保護區查詢系統」提供各直轄市、縣(市)政府及水庫管理機關(構)等，線上為民辦理集水區及保護區環境查詢業務，提升行政效率與便民措施，本(112)年度截至 12 月 29 日止瀏覽數逾 88,621 人次，下載查詢證明單之查詢土地計 94,819 件。</p> <p>四、「省水標章管理系統」提供 200 家以上廠商線上申辦作業，並有建置網頁版及手機版，供廠商或民眾查詢合格省水標章使用許可之產品數量約 5,772 件。</p>
		跨平臺通用服務	本署全球資訊網導入響應式網站設計，提供各平臺裝置順利瀏覽。
		線上服務推廣績效	截至 112 年 12 月底，本署全球資訊網 112 年網頁瀏覽量逾 219 萬人次。
服務可近性(100分) *小計：92	提供客製化服務情形(50分) *得分：46	因應地域特性與服務需求，提供在地化、客製化關懷服務情形。	<p>一、112 年度本署與地方政府合作輔導成立 540 處水患自主防災社區，可區分為都會型態、鄉村型態、農漁業型態、工業區型、山區型態、觀光區型態等多樣化社區型態，有效強化社區防災能力，並辦理績優水患自主防災社區評鑑，本年度預計評選出 5 處種子社區、11 處特優社區、20 處優等社區、41 處甲等社區、27 處特殊貢獻獎社區。透過水患社區組織自身的防救災力量，於汛期間減少社區所遭受的災害損失，並協助進行防減災與救援等工作。</p> <p>二、為提升防汛護水志工各大隊之防災能量，本年度持續調查志工個人專長與技能，進行彙整編組並明列各任務小組中不同專長之志工所屬分隊及任務分配。此資料可作為各河川分署災中調度之參考，協助防救災工作。</p>
	提供主動服務情形(50分) *得分：46	針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，依服務對象需求提	<p>一、水患自主防災社區於颱風豪雨來臨時，會執行災中疏散撤離保全住戶以及居住於低窪地區的民眾，避免其受災害影響；災後主動巡視社區與清理社區內垃圾與倒塌路樹。</p> <p>二、防汛志工於汛期間，於河川上游巡視回報災情，並通報相關單位，若單位提出需求，會</p>

服務成長及優化(100分) *小計：82	突破成長(50分) *得分：40	供到府、到點服務情形。 運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法	協助疏散撤離民眾，並協助災後復原工作。 一、每月邀集本署各單位及各所屬機關主管召開擴大署務會議，針對各單位工程計畫執行進度及相關列管業務事項進行討論，集思廣益提出創新策略，精進各項服務作為。 二、今年建置防汛護水志工 LINE 機器人，應用於志工服務工作之通報，包含平時巡視與災中巡視等照片回報資訊，提供本署與河川分署即時掌握災害情況，以利相關單位進行決策處理與協助。 三、不定期更新本署全球網「中央管河川、區域排水及一般性海堤-民眾參與」專區及「前瞻基礎建設—水環境行政透明網站」，將計畫執行過程透明資訊公開，公私協力共創美好水環境。
	優質服務(50分) *得分：42	運用自身優勢，採取多元策略，提出符合機關任務且較現有服務措施具有挑戰性，或符合機關特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。	完成河川、海堤及排水設施範圍區域查詢全年計3.2萬筆土地。

服務量能構面(200分)

評核項目	評核指標	實際檢核成果	
內部作業簡化	提升同仁行政效率(100分) *得分：90	聚焦核心業務，運用多元管道蒐集機關成員意見，檢討及改造內部流	一、辦理全民防災策進會議，針對水患自主防災社區運作精進、評鑑制度、宣導推廣等項目進行討論，邀請全國縣市政府與河川分署參與，透過本會議針對整體運作進行檢討，提升行政程序效率，包含回報方式、評鑑作業程序等，作為113年推動之參考。

		程，減省不必要的審核及行政程序，包括人力、物力或時間，精進服務。	二、111 年建置流域數位治理系統，將原有防洪記載表管理系統功能納入並升級，原大部分需以人工填報之工程基本資料，透過系統介接方式，改以系統自動帶入，並配合 GIS 圖台展示空間資訊，避免重複填報及坐標誤繕情形，可減輕各河川分署填報同仁負擔，提升同仁行政效率。
服務精進機制	深化服務量能 (100 分) * 得分：80	建立內部常態性服務精進運作機制，包括機關內部服務精進機制運作情形、創新服務提案情形等。	<p>一、辦理年度防汛護水志工業務評鑑會議，邀集各河川分署業務主管參與，針對防汛護水志工任務調整、巡查責任區域分配，及志工運作管理情況進行評鑑研商，以精進運作機制。</p> <p>二、訂定「為民服務及政府服務品質獎工作小組」實施計畫，由各組室主管組成工作小組，參照政府服務獎評獎標準及經濟部提升服務效能實施計畫，訂定本署提升服務效能執行計畫，執行並督導考核各項為民服務措施，檢討精進為民服務作為。</p> <p>三、遇有上級機關緊急交辦案件，本署運用多元管道(如通訊軟體、電子郵件及電話等方式)及時蒐集相關組室資料，減少公文往返之行政程序與時間，提升效率，112 年已完成案件，如行政院交辦近 7 年(105-112)實施重大施政成果及國發會要求提供前瞻計畫水環境建設成果等資料。</p> <p>四、為利本署及所屬機關推動「流域整體改善與調適規劃」工作，於 109 年 12 月 28 日由本署函頒「流域整體改善與調適規劃參考手冊」在案；而本署持續依本署所屬機關實際執行情形滾動檢討，適時辦理修訂參考手冊內容，本署與水利規劃試驗所在 110~111 年間，更持續辦理宣導說明會、成果交流分享會、共學營與手冊精進工作坊，以了解各規劃單位執行情形、蒐集意見與建議，並研討手冊精進修正方向；後本署於 112 年 2 月 9 日函頒「流域整體改善與調適規劃參考手冊(第一次修正)」供本署所屬機關精進辦理「流域整體改善與調適規劃」等工作之參考依循，亦函知本署相關業務組室與地方政府參考。</p>

		<p>五、為利提升第一線工程設計人員執行相關業務之本職學能，由本組自辦編製及節省委外計畫所需經費，主辦「防洪建造物工程設計講義-堤防(含防洪牆)、護岸(含牆式護岸)篇」，參採 102 年函頒之「水利工程技術規範-河川治理篇」、水利規劃試驗所近年辦理可供工程設計運用之研究成果，且彙整水利工程相關技術規範(手冊)及設計圖說等資料，並更新納入「生態檢核」、「公民參與」、「資訊公開」及「節能減碳」等關注議題，俾供河川分署同仁辦理防洪工程設計之參考。</p> <p>六、近年來本署各河川分署所設計之工程案，屢獲各類獎項肯定，為瞭解並分享得獎案例之工程設計理念，由本組自辦編製及節省委外計畫所需經費，主辦「防水建造物工程案例分享」，經請各河川分署提供優良工程案例並說明其設計創新構想，彙編為「防水建造物工程案例分享」並予美編，提供各河川分署同仁在後續工程設計時之創新思惟，以激盪工程計畫設計創意。</p> <p>七、推動建立本署公共藝術推動制度，已配合文化部、經濟部相關規定蒐集資料編撰公共藝術作業程序手冊，並於 112 年 11 月 8 日函頒施行，供各所屬機關推動參考。</p>
--	--	---

服務評價構面(200 分)

評核項目	評核指標	實際檢核成果
<p>提高服務滿意度 *小計：96</p>	<p>辦理服務滿意度調查(50 分) *得分：48</p>	<p>一、建立首長信箱陳情案件滿意度調查評價機制，依「回復語氣和態度」、「信件回復效率」、「整體處理結果」及「其他建議事項」分類統計以檢討改善，並依制定之行政作業流程，分案分屬辦理，落實為民服務。</p> <p>二、落實電子信箱處理作業規定，設置首長信箱方便民眾提供建言，並建置回復管道及滿意度調查，以改進服務缺失，統計 112 年截至 12 月底受理院長信箱、部長信箱及署長信箱共 495 件。</p> <p>三、針對人民陳情案件於回復民眾時併寄滿意度調查表，俾瞭解陳情民眾對本署辦理案件之時效、品質及改進建議。</p> <p>四、採購服務及廉政滿意度調查結果能真實反映本署採購行政效能及機關整體政風狀況，可達採購業務之精進、有效評估機</p>

		<p>關廉政風險，以及早採取有效預防措施避免弊端發生，並作為本署持續提昇為民服務品質之重要參考，達成政府消除貪瀆、澄清吏治的施政目標。</p>
<p>積極回應民眾意見</p>	<p>運用其他機制瞭解民眾對服務的評價 (50分) *得分：48</p> <p>有效及時處理民眾意見、抱怨及陳情 (100分) *得分：99</p>	<p>一、訂定民眾意見反應處理機制及標準作業程序，每日剪輯新聞輿情，112 年度新聞輿情剪報 4,358 則，每日重大輿情以通訊軟體(Juiker)即時傳送本署及所屬機關主要管理階層人員，同時公開於本署署內網供全署同仁閱覽，作為業務改進參考，針對不實報導則迅速澄清。112 年度發布新聞稿 112 則、召開記者會 13 次對外宣導本署施政作為。</p> <p>二、本署「防汛抗旱」臉書粉絲團，分享資訊與民眾互動或查詢資料。</p> <p>一、實施「經濟部水利署電子信箱信件處理作業規定」，加強民眾電子郵件來信處理品質及回信時效管制，並建置首長信箱陳情案件滿意度調查評價機制。</p> <p>二、民眾對本署暨所屬工程有意見或陳情抱怨時，於工程會全民督工系統通報，本署接獲經濟部(國營會)全民督工通知後，隨即通知轄管所屬單位(或受補助之縣市政府)，並由本署成立 Line 群組即時監督掌握處理進度，並要求所屬同仁親自與通報人聯繫，確認通報標的物及地點後，在保護通報人個資無虞之情形下，邀請當地里長一同安排現地會勘，視案情進行改善或擬定具體處理方案，並告知通報人取得認同後，經所屬機關簽准後回傳本署及上傳全民督工系統，讓民眾能了解全案辦理情形，必要時由本署直接與通報人溝通，並協調及整合所屬機關與通報人之分歧意見。經統計 112 年共處理 17 件全民督工案件，均遠優於辦理期限內完成結案，且皆獲得民眾認同肯定，對於民眾意見處理極有效能且整體處理流程能更貼近通報人需求。</p> <p>三、設置廉政專線，包含電話、傳真、電子信箱及郵政信箱等多元陳情途徑，112 年度受理民眾檢舉及上級交查案件計 24 案，其中 13 案具名反映事件，均瞭解情形妥適說明辦理回覆，經查處結果簽請行政改善者 9 案，15 案查無實據澄清結案。</p> <p>四、對於民眾反映事項，均依據「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」第 11 點規定辦理，適時妥當處理及回覆，涉及作業流程闕漏或不合時宜部分，適時簽陳機關首長提出預警作為及興革建議供相關單位參辦，強化機關內控機制之免疫系統；發現公務員有違失情事，啟動行政肅貪機制，即時追究行政責任，維護機關廉潔形象，以落實行政透明之外部監督機制，廣續深化本署公民參與廉政業務之意識，建構</p>

		<p>民眾參與施政之有效管道及平台。</p> <p>五、112 年至 7 月至 12 月列管人民陳情案件，人民陳情部列管計有 23 件、署列管計有 22 件，皆於規定期限內儘速回復並供各級主管及同仁做為提升施政效能參考。</p>
--	--	--

開放創新構面(100 分)

	評核項目	實際檢核成果
開放參與	<p>適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創機關（單位）與民眾合作契機。如：透過實體或網路管道，運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗，蒐集民眾對服務需求；或邀集民眾共同參與服務設計等。(50 分)</p> <p>*得分 45</p>	<p>一、2023 臺灣國際水論壇今(2023)年與國際水協會亞太地區年會(IWA-ASPIRE)合辦，於 10 月 23-25 日假高雄萬豪酒店舉行「2023 年臺灣國際水論壇」，共計辦理 1 場水領袖峰會及 4 場國際論壇，共邀請 25 位國內外專家擔任主持人、講者及與談人，本次活動除現場參與外，亦透過直播方式擴大參與人次，3 日活動共計吸引 791 人次現場參與及 1,090 人次線上觀看。</p> <p>二、「2023 台灣國際水週(TIWW)」專業水展於 112 年 9 月 20 日至 22 日舉辦，本署以「城鄉水智慧」、「新創水資源」、「永續水淨零」三大主題與 22 家廠商共同打造水利產業主題館，共計 50 個攤位，並邀請英國、馬來西亞、泰國、印尼、印度、瓜地馬拉等多國買家，展期間吸引近 2,500 位專業買主進場觀展洽商。</p> <p>三、本年以中央管流域整體改善與調適計畫為主軸，規劃與地方社大合作，紮根河川教育。媒合本署與地方學習平台，推動共學圈。分別於 3 月 24 日辦理早溪與三島源兵衛川交流論壇，11 月 22~23 日辦理公私協力工作坊；另為深化與 NPO 之溝通互動，於 11 月 14 日辦理「與署長有約」，邀集河川社群、關注公眾參與之民間組織等，與署長座談；此外，並參考「黑克松」精神，以「水利松」創新作法，徵求 NPO 提案，透過「揪眾、討論、行動」方式，促進公私協力實作。</p>

		<p>四、本署今(112)年度「全國河川日」於 10 月 14 日舉辦，包含主展場大型活動及全國性響應串連活動等，喚醒與深化民眾共同關懷河川及保護河川環境、文化、及生態之愛水護溪的水意識；濁水河流域內相關中央單位、地方政府、公所、在地社群團體以及民間企業等單位亦設攤響應，總計吸引約 2,000 位民眾熱情參與。</p> <p>五、為因應氣候變遷，水利署推動企業認購海淡水以強化產業供水穩定，112 年度 5 月分別於新竹科學園區及臺南科學園區召開「海淡廠海淡水認購供水契約」座談會，參與業者約 60 人，會中向企業說明認購機制與收費方式，與會業者表示認同海淡水認購機制；另於 7 月份召開「海淡廠海淡水認購供水契約協商會議」，參與業者約 30 人，會中除說明供水契約內容外，並聽取產業界意見，俾利契約修正及後續認購事宜。</p> <p>六、為瞭解產業用水需求及提供相關協助，112 年 6 月召開「水資源多元化管理合作平台會議」，科技業者近 40 人與會，會中除向與會業者報告各區域供水情勢及未來中長期供水方案外，亦針對業者所提如供水改善方案進度及再生水供應等議題加以說明。</p> <p>七、為瞭解民眾需求並減少施工障礙，112 年各水資源建設計畫於推動過程中積極辦理公聽會、協調會、施工說明會、生態訪談會、招標廠商說明會等，並積極拜會地方人士，總計 286 場次，展現誠意與地方民眾、NGO 團體及廠商溝通，深入瞭解民意趨勢，有效達成共識，降低工程阻力，以確保工程如期如質完工並發揮效益。</p>
創新服務	就核心業務規劃服務策略或措施時，提出有別於現行作法，並對服務對象產生正面影響或解決公眾關注的重大問題；服務策略或措施有可持續性，能達成預期成果，並具可學習、推廣或應用價值。如在服務遞送構面，運	一、建置水資源物聯網感測基礎雲端作業平臺(簡稱 IoW)，截至 112 年 12 月已納管智慧河川、智慧防汛、精進灌溉、內政部國土管理署污水下水道、雨水貯留系統及桃園市智慧地下水等，共 44 個機關(構)資料，其中 7,870 個感測物理量，提供民生公共物聯網-資料服務平臺介接，並由該平臺提供民眾水資源資料下載服務。水資源物聯網平臺具體成果部分，截至

<p>用資通訊科技、跨單位及跨機關服務流程整合、政府資訊資源共用共享、公私協力或引進民間資源等作法，提供民眾便捷之服務。(50分) *得分：46</p>	<p>112年12月統計結果水利署共開發11大類，總計27支Open API，本署暨所屬河川分署與各地方政府於全臺建置3,065支淹水感測器，資料均上傳雲端作業平臺，整合水情區域資訊，並應用於防災及緊急應變系統，109年民間社群LASS團隊已介接水資源物聯網平臺資料，並開發山河事件簿網站提供資料展示服務(https://riverlog.lass-net.org)。110年LASS團隊更以「喝好水 吃好物 有良居」榮獲總統盃黑客松卓越團隊獎。111年完成「2022水資料應用競賽」，吸引各界共計23隊優秀團隊報名參加，並邀請獲前兩名之稻田捕手及藍海物聯團隊，共同參與公私協力實務應用工作坊。</p> <p>二、目前一段式省水馬桶、兩段式省水馬桶、洗衣機、沖水小便器及感應式水龍頭等5項已納入應具省水標章產品，自閉式水龍頭已公告將納入應具省水標章產品項目之一，已於112年7月1日起實施；另112年7月7日完成公告發布省水標章管理辦法修正案，主要係修正第4條個人申請省水標章之年齡為18歲；第16條為確保銷售之省水標章產品與申請時一致，增訂相關之查核方法、限期說明之規定；修正附件有關洗衣機及沖水小便器系列產品樣態，增訂用水設備產品具電子控制式裝置之測試標準、蓮蓬頭分級(包含金、普級)及試驗方法與新增家用洗碗機項目(包含金、普級)，將有助於推廣節約用水之措施外，更促使廠商開發更省水產品及提供消費者更多的省水器材選擇。</p> <p>三、鑿井業相關書件表單標準化作業，制定地質柱狀圖、抽水設備竣工圖、抽水試驗紀錄表統一格式，並於本(112年)10月1日試行。</p> <p>四、地下水鑿井業已受聘僱技術員及技工教育訓練，過往亦採紙本報名作業，全面電子化，採線上報名。</p> <p>五、地下水鑿井技工考驗，過往亦採紙本報名作業，本年度全面電子化，採線上報名。</p> <p>六、111年完成「水利建造物檢查及安全評估技術規範(防水、洩水建造物篇)」修正草案，並制定「防水、洩水建造物檢查及檢測</p>
--	--

		<p>技術參考手冊」、「防水、洩水建造物維修補強技術參考手冊」及「防水、洩水建造物安全評估技術參考手冊」三本手冊供水利建造物興辦人參考使用，原有技術規範於現今時空背景下部分內容已窒礙難行，透過辦理工作坊及專家學者座談會，聚焦修正方向，並新增檢查適用建造物、日常巡檢機制、科技輔助檢查、建造物編碼率定、檢查結果量化評分、建議修復方案、安全評估量化評分及下修不定期檢查啟動時機等機制，落實相關檢查、維修及安全評估執行情形，已符合現今法規規定。</p> <p>七、持續與氣象署執行「氣象水利防減災與氣候變遷合作協議」，112 年度作業化產製氣象署及水利署之雙方雨量站之高解析度雨量網格資料，以提高氣象署雨量資料品質；並採用目前全世界最好的歐洲天氣預報資料，透過各種統計方法優化水庫集水區的雨量預報技術，提升未來 1-4 週及 6 個月內的降雨預報之參考，並客製化為本署水庫操作所需流量情資。</p> <p>八、為提升農業用水效率，112 年持續與農業部農水署合作，委請該署嘉南管理處辦理隆田及六甲工作站精進灌溉節水技術設備建置，並參酌前期試驗成果，持續辦理精進水路水量分配及節省田間灌溉水量之管理措施，另委請高雄管理處持續辦理二仁導水路及復興渠灌區之電動控制水門自動化系統設備建置，提升圳路引水及配水智慧化管理等工作，以精進灌溉及智慧節水。</p> <p>九、為強化水庫設施對氣候變遷調適能力及韌性，112 年持續與中山科學研究院軍民通用中心合作，共同推動水下科技結合虛擬實境技術，利用水下遙控無人載具之高解析度水下量測技術，瞭解隱蔽部分真實結構與整體設施作動情形；此外，藉由水下模擬作業系統，以虛擬實境方式讓潛水員預先掌握水下設施現況及相關潛水併發症處置情形，藉以強化潛水員執行水工機械檢查、清淤等工作</p>
--	--	---

		安全、降低其作業風險並提升水下工作效率。
--	--	----------------------