

附表 3

經濟部水利署 112 年度第 2 次提升服務效能考核優缺點紀錄摘要表

受考核機關：本署自行考核

考核日期：112 年 12 月

優點	建議改進事項
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。 二、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。 三、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。 四、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。 五、本署全球資訊網站提供檢索服務，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。 六、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。 七、本署全球資訊網定期利用「無效連結偵測服務」新功能，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	一、總機及同仁輪值線上服務臺是為民服務第一線，請同仁注意服務態度及電話應答禮儀，給予民眾優良的洽公環境與觀感。 二、請持續強化內部控管及開放創新作為、俾利提升為民服務之效能。

優點	建議改進事項
連結偵測共 1 萬 2,650 筆連結，正確率 99.9%。 八、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。 九、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。 十、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 月中總瀏覽量約達 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。 十一、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，賡續深化本署公民參與廉政業務之意識，建構民眾參與施政之有效管道及平台。 十二、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	

優點	建議改進事項
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 112 年 12 月統計結果水利署共開發 11 大類，總計 27 支 Open API，本署暨所屬河川局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。 十三、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。 十四、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	

優點	建議改進事項
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。 十五、訂定民眾意見反映處理機制及標準作業程序 每日剪輯新聞輿情，112 年新聞輿情剪報 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。 十六、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，並建置回覆管道及滿意度調查，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。112 年截至 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。 十七、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。 十八、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 日辦理旱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	

優點	建議改進事項
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。 十九、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；濁水溪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。 二十、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。 二十一、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。 二十二、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	

優點	建議改進事項
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、清淤等工作安全、降低其作業風險並提升水下工作效率。	