

附表 3

經濟部水利署 113 年度第 1 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：113 年 06 月

優點	建議改進事項
<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、收費標準及作業須知，供機關申請後下載及民眾於繳費後下載使用，113 年上半年共受理完成 40 件。</p> <p>二、經濟部訂定耗水費徵收辦法，明定徵收對象、計費標準及優惠費率、徵收流程及減徵抵減等相關規定之 QA、懶人包及線上教育課程。並設置服務專線，建置耗水費徵收作業系統，提供用水人申報、查詢及追蹤辦理進度等。</p> <p>三、精進核心職能及拓展國際視野培訓部分，自 6 月 27 日起辦理 6 次國際新知讀書會，上半年完成訓練人數為 30 人次；拓展國際視野培訓部分，自 5 月 15 日起每周辦理實用英文及國際新聞等 16 次線上英文課程，並規劃於 8 月辦理國際會議英文培訓，上半年完成訓練人數為 280 人次。</p> <p>四、本署於 113 年 2 月 2 日榮獲「水利工程生命週期碳管理」PAS 2080 證書，訂定並陸續完成「水利工程減碳作業參考指引」規劃設計篇、施工篇及營管篇等，並透過每年的績效考核與成效分析，檢討精進減碳策略，達成減碳目標。後續辦理相關 PAS 2080 教育訓練，包含淨零碳排目標、碳預算管理、碳排放量計算、減碳設計及施工階段執行等課程，以提升本署及分署同仁相關領域知能，進而提升專業服務能力。</p> <p>五、113 年度 3 月 29 日、4 月 12 日及 4 月 19 日辦理 3 場次河海工程業務交流會議，透過閱讀、交流及分享，增進本組同仁職能及提升本組同仁專業服務能力。</p> <p>六、為提升各機關手機攝影技巧，以增進本署同</p>	<p>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。</p> <p>二、請持續服務精進機制、服務成長及開放創新作為、俾利提升為民服務之效能。</p>

優點	建議改進事項
<p>仁之宣導能力，於本 113 年 6 月 12 日辦理「手機微電影攻略」課程，計 40 人參訓。</p> <p>七、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>八、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>九、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。</p> <p>十、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>十一、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。113 年第 1 季連結偵測共 12,416 筆連結，正確率為 99.95%。</p> <p>十二、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。</p> <p>十三、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 27 萬 0,641 次。</p>	

優點	建議改進事項
<p>十四、本署於政府資料開放平臺提供的服務，本（113）年為提升資料品質，提高資料正確性、可用性、完整性，已於113年完成盤點計有河川區域(6)、河川與排水(38)、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231項資料集，全數皆為金標章，並有222筆取得白金標章認證。統計106年9月至113年6月11日總瀏覽量約達1,209,541次，總下載量達230,587次，提供民眾於創新服務等加值運用。</p> <p>十五、本署指定專責人員辦理一般民眾、政府機關及法人來文查詢河川、海堤、排水設施範圍區域、水道治理計畫線、用地範圍線及一級海岸防護區等資訊作業。</p> <p>十六、「耗水費徵收作業網站」提供1,300家以上廠商線上申辦作業，建置耗水費徵收作業系統，提供用水人申報、查詢及追蹤辦理進度等。</p> <p>十七、防汛護水志工於汛期間，在安全無疑的情況下，第一時間前往河川及海堤進行巡視、檢查各種水工構造物有無損毀，確認狀況並即時通報相關單位，若單位提出需求，會協助疏散撤離民眾，並協助災後復原工作。</p> <p>十八、本署推動水利工程2050淨零排放目標及減碳路徑，所需之碳管理強度日益增加，透過建置「工程數位轉型系統」辦理線上工程碳排放量自動計算、綠色經費檢核等自動化服務，以提升本署及分署同仁辦理工程減碳作業效能，透過碳預算管理、各項工程減碳策略應用及成效評估分析等，進而提供本署水利工程優質服務。</p> <p>十九、近年推動河川、區域排水治理工作，已從原本的防洪保護基礎需求，提升至兼顧生態、</p>	

優點	建議改進事項
<p>在地文化及親水環境的需求。</p> <p>二十、訂定民眾意見反應處理機制及標準作業程序，每日剪輯新聞輿情及製作網路輿情摘要，並隨時注意網路及電視新聞輿情，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，作為業務改進參考，針對不實報導則迅速澄清，113上半年度新聞輿情剪報計1,199則，網路重要輿情摘要報告計182篇，並製作上半年度網路輿情分析報告供主管參考，了解民眾對本署服務之評價，作為施政之依據。</p> <p>二十一、為瞭解產業用水需求及提供相關協助，113年2月召開「水資源供需互動平台」會議，邀請業界產業代表共52人共同參與討論，會中就中長期水資源、水資源多元化、水旱災緊急應變及水資源相關法規等議題交換意見。</p> <p>二十二、辦理「流域整體改善與調適規劃」中，由各河川分署依本署頒訂參考手冊辦理；並在辦理規劃過程將初步規劃階段成果，擇定需要與民眾參與之課題，辦理小平台會議，並得與其他部會合作辦理，且依課題屬性邀集相關利害關係人、地方意見領袖、在地組織團體、NGO、NPO、學術單位、專家學者、在地產業、或相關權責單位共同針對課題之分析與願景目標作研商討論；另小平台會議以實體會議、活動，或網路方式(如社群媒體)作為研商平台，進行公私部門研商、民眾參與及意見蒐集等工作；目標由下而上改善國土與社會面對風險之能力與因應氣候變遷風險之調適作為，並符合社會大眾對水的想像、對水的期望以及與水的關係。</p> <p>二十三、針對NPO之「水利松」提案，研議成立3案工作圈，分別由本署及NPO代表擔任公、私召集人，確認組成成員、議題範疇、運作方式及具體目標等。另設立「河川通訊」網頁，</p>	

優點	建議改進事項
<p>每雙月發行，傳達水利相關資訊，並徵求 113 年「水利松」提案。此外，為深化與 NPO 之溝通互動，規劃於 10 或 11 月辦理「與署長有約」，擬邀集河川社群、關注公眾參與之民間組織等，分享「水利松」執行成果，並與署長座談，促進公私協力實作。</p> <p>二十四、與水利規劃分署合作，開放 20 多年來共十多萬筆河川情勢調查生態資料的成果在臺灣生物多樣性資訊聯盟 (Taiwan Biodiversity Information Alliance, 簡稱 TBIA)，並藉由目前聯盟有十個單位成員 (中研院生物多樣性研究中心、農業部生物多樣性研究所、農業部林業及自然保育署、農業部林業試驗所、海洋委員會海洋保育署、內政部國家公園署、國立臺灣博物館、國立自然科學博物館、中研院數位文化中心及水利署) 夥伴關係成員間的協作，一起推動資料的整合及共享，提升生物多樣性資訊的能見度；並期透過跨部會整合性生態多樣性資料，對於本組督導流域治理作業中生態保育策略之擬訂有所助益，及開創全新可能性。</p>	