

## 經濟部水利署暨所屬機關

### 104 年度提升服務品質績效總報告

資料截止時間：104 年 12 月 31 日

#### 一、提升服務品質，深化服務績效

- (一) 訂定本署暨所屬機關 104 年度提升服務品質執行計畫共 15 種，並依「政府服務創新精進方案」6 大執行策略及「經濟部提升服務品質實施計畫」，自訂具體推動作法，並結合「政府服務品質獎」評獎作業，檢視業務內涵遴選主題參獎，104 年度提報「保育新生活，清流永相隨」專案獲經濟部推薦參選，並榮獲行政院第七屆「政府服務品質獎」服務規劃機關標竿服務獎殊榮。
- (二) 本署暨所屬機關備有核心設施（含會客室、座椅、盥洗室、無障礙設施等）及一般設施（含飲水機、公用電話、停車位等），雙語指標及動線明確。為執行節能減碳計畫，於辦公區換裝 LED 指示燈具。為加強辦公場所安全性，由專人不定時巡察環境，且按月檢查設施安全及服務規劃管理達 180 次以上，於廁所設置反偷拍偵測器及警鈴，且為建置友善貼心之廁所空間，於每間廁所加裝置物架及扶手等設施。
- (三) 實施為民服務不定期考核及電話禮貌測試：
  1. 各執行機關年度實施為民服務自行考核平均 2 至 4 次，均建立詳實考核紀錄，並追蹤缺失改善情形。
  2. 本署暨所屬機關計 15 條專線服務電話。署內訂定「推行電話禮貌運動實施計畫」，並成立電話禮貌測試小組，104 年度針對各組室實施電話禮貌測試達 64 次、各所屬機關電話禮貌測試達 56 次。另本署各所屬機關則自行選派專人實施不定期電話禮貌測試，以加強機關電話服務品質。
- (四) 本署暨所屬機關均設置服務台，署內每日選派 2 位同仁輪值以主動協助民眾，並每週選派 1 人走動式管理以增加服務強度。
- (五) 主動溝通協調，進行施政內容及服務績效宣導：
  1. 本署為強化節約用水及防災防汛觀念，以多元管道向民眾宣導施政內容及服務績效，透過電視台播放宣導短片 3,172 檔、MOD 及無線數位台廣告 55,373 檔；廣播電台播放宣導廣告 4,556 檔；於四大報全國及地方版刊登文宣廣告共 8 則、於巧連智夾

寄節水廣宣 1.8 萬份等；並於 Yahoo、Google、Facebook 等網站刊登廣告，露出接觸約達 1,574 萬人次；分別於中南部地區之戶外 LED 聯播網 6 座電視牆、77 棟辦公大樓，計 92 面 Full HD 聯播網及 50 層樓廁所鏡貼、台鐵電視聯播網 16 個火車站、大高雄公車廣告 20 面、捷運月台層 PDP 電視聯播、澎湖 LED 電視牆及金門水頭碼頭燈箱等刊播文宣廣告。

2. 發布新聞稿 111 件，召開記者會 15 次說明施政作為。

- (六) 順利完成業管之水旱災災害緊急應變任務，因應 67 年來最嚴峻旱災，啟動中央災害應變中心暨經濟部災害緊急應變小組開設作業，辦理 14 次地面人工增雨作業(合計 64 座次水庫)及 11 次空中人工增雨作業(合計 24 架次)；另啟動本部(署)颱風災害緊急應變小組、豪雨災害緊急應變小組及防範豪(大)雨開設等緊急應變機制，全年各事件值勤總時數逾 3,036 小時。
- (七) 辦理「愛水節水月活動(3/22~4/22)」，結合教育部國立科教館、地方政府、自來水公司、台北市自來水事業處及台北市動物園等相關單位展開一系列節水宣導活動，總計完成 70 場系列節水活動。其中 4 月 12 日為全民節水日，特地選在水情最艱困的桃園地區舉辦「節水總動員 全民抗旱大作戰」活動，鼓勵民眾落實十大省水好習慣，以提升用水效益，降低供五停二限水的不便，參與民眾逾千人。
- (八) 因應乾旱危機，在水資源有限情況下，本署積極推動「再生水資源發展條例」立法，提高水資源利用「一滴水至少使用二次以上」政策，水源供應短缺之虞地區內興辦或變更開發案，應使用一定比率之再生水，落實「以供定需」水資源管理政策，期待民國 120 年再生水利用量由現行每日 42 萬噸提高至每日 132 萬噸，使臺灣將正式進入再生水利用新紀元。
- (九) 執行 104 年度「簡易自來水管理業務輔導計畫」，輔導臺中市、新竹縣、苗栗縣、雲林縣、南投縣、嘉義縣、台東縣及澎湖縣等 8 縣市簡易自來水管理業務。另「104 年無自來水地區供水改善計畫-簡易自來水改善工程」，計執行南投縣及嘉義縣等改善工程 11 件，延管工程 81 件，補助金額達約 2,200 萬元，增加自來水供水戶達 3,998 戶。
- (十) 辦理「無自來水地區供水改善計畫」，實施自來水延管工程及補助

各縣(市)政府辦理簡易自來水改善工程計 334 件，增加自來水供水戶 1.2 萬戶，本計畫不僅提高無自來水地區民眾生活水準，並可減少傳染病及預防因水質污染造成之疾病發生或蔓延。

(十一)辦理「自來水事業技術人員及自來水管承裝技工」證照核發作業，辦理 1 次筆試考驗與 2 梯次證照審查，較以往增加 1 梯次證照審查，並增加申請證照時間。接受申請新發證計 1,454 件，遺失補發 72 件，更名換發 24 件，總計 1,550 件。

(十二)為推展簡政便民服務，針對較偏遠地區民眾於申辦河川公地種植使用申請展期案件，本署各河川局於 104 年度辦理 84 場地方服務(其中本署派員督導 12 場)，直接派員至當地就近協助民眾申辦河川公地種植使用申請及展期作業。

(十三)中央管河川區域勘測及公告：

1. 檢討變更阿公店溪、北港溪、中港溪水系等完成 252 公里；完成第六河川局轄區局部變更 7 公里。

2. 公告中央管河川區域計 25 件 191 圖幅 144.776 公里。

(十四)辦理本署及所屬機關廉政教育訓練、機關安全維護及公務機密維護講習，增加廉政服務的專業性與可勝任度，且運用電子跑馬燈、網頁、媒體刊登等各式管道宣導廉政施政作為，並結合廉政志工，辦理「水庫清淤系列廉政座談會」6 場次、「水資源經營管理廉政志工培訓論壇」等活動，增進民眾對本署施政之理解與認同。

(十五)施政績效屢獲肯定，得獎連連：

1. 本署以「氣候變遷對水環境之衝擊與調適研究專案」榮獲 2015 台灣專案管理標竿企業獎-「標竿企業獎」。

2. 本署以「保育新生活、清流永相隨-政府護水、居民行動」專案榮獲行政院第七屆服務品質獎。

3. 本署「地理資訊倉儲中心」榮獲內政部 TGOS 加值應用獎。

4. 本署第一河川局「宜蘭河永金一號橋下游段河川環境改善工程」榮獲行政院公共工程委員會「第 15 屆公共工程金質獎」特優獎。

5. 本署北區水資源局「中庄調整池工程計畫-攔河堰工程」榮獲行政院公共工程委員會「第 15 屆公共工程金質獎」優等獎。

6. 本署南區水資源局「曾文南化烏山頭水庫治理及穩定南部地區供水計畫-曾文水庫防淤隧道工程」榮獲 104 年度公共工程金安獎優等獎。

7. 本署南區水資源局榮獲第三屆國家環境教育獎特優殊榮。

## 二、便捷服務程序，確保流程透明

- (一) 拓展「地理資訊倉儲中心」系統增值應用功能，整合 TGOS 全國門牌地址定位服務及 TGOS MAP API 路徑規劃功能，提供跨裝置雲端圖台、圖層套疊查詢、多視窗影像比對、線上事件主題圖繪製及環境敏感區位查詢等高互動性查詢介面及創新服務，截至 104 年底已服務超過 105 萬人次，並與本署線上公文系統整合，從申請、收文、審核、回覆至下載，全程電子化，104 年度受理申請案件超過 150 件，審核通過下載圖資達 1,100 筆以上、介接服務數量亦達 500 筆。
- (二) 本署第四階段電子化政府計畫-「水雲網」，經由「水利知識資料庫」為核心，彙整水利相關文章，利用每週發行之「水利署電子報」形成知識物件，透過「E 河川水利知識服務網」串聯各項知識物件，經由「水資料開放平臺」揭露「水資料」並加以增值應用，應用「E 河川-交流水知識粉絲團」進行社群互動交流，並加入以維護、保育及復育河川之專業「臺灣河川復育網」網站將可使體系更加完整，讓一般民眾及民間企業，瞭解本署相關流程所產製之資料內容外，亦可運用其進行創新性服務。
- (三) 開放「水文資訊申請網」水文資訊申請收費多元化便捷繳費管道(含線上電子付費模式)，104 年度受理申請案件計 158 件。
- (四) 持續於本署防災資訊服務網隨時更新防災訊息、避難及警戒資訊，使民眾了解最新防災狀況，104 年底已累積瀏覽人數逾 595 萬人次。
- (五) 以數位化資料庫型態儲存及管理資料，改變傳統以書面資料及檔案儲存資料之方式，提昇資料之安全性，提供河川圖籍資訊系統，方便民眾上網瀏覽查詢及申請使用。
- (六) 為提供民眾更透明之水利事業興辦資訊，本署核定興辦之各項工程計畫前，通知土地所有權人及利害關係人參與公聽會，會中聽取其相關意見作為施政參考，並於會後將會議紀錄及意見回覆公告於本署全球資訊網，使所有訊息能公開透明於大眾。
- (七) 配合內政部免附地籍謄本申辦案件關心民眾事，本署配合「全面免附地籍謄本服務」工作，目前推動者計有：水權登記、水庫集水區及自來水水質水量保護區查詢(包含在環境敏感區位查詢

- 內)、河川區域私有地種植、圍築魚塭、插吊蚵申請，及「環境敏感區位查詢」等計 17 項免附地籍謄本查詢作業。
- (八) 完成「水庫集水區暨自來水水質水量保護區查詢系統」建置，自 105 年起各地方政府可自行辦理水庫集水區及自來水水質水量保護區查詢之申請案件，大幅縮短民眾申辦之公文往返作業。
  - (九) 訂定本署轄管綠美化水岸土地維護管理要點規定，開放河濱綠地認養，累計開放認養綠美化場地計 12 處、面積達 99.6 公頃。
  - (十) 設置免付費廉政熱線、電子郵件信箱、郵政信箱、傳真等，提供便捷且暢通之反映管道，並於本署全球資訊網設置「廉政窗口」，提供最新廉政相關之法規內容、相關作業規定及資訊。

### 三、 探查民意趨勢，建立顧客關係

- (一) 截至 104 年度共輔導成立 335 個自主防災社區，有效推展並強化社區防災能力，於本年度辦理績優水患自主防災社區評鑑，經評鑑為績優社區者頒發獎勵金最高 20 萬元，鼓勵既有水患自主防災區持續維運及精進。
- (二) 整合民間力量，招募 1,541 位防汛護水志工，協助政府共同執行水利防災工作。持續精進組織運作及通報機制，協助本署各機關強化災害應變作業，104 年度颱風豪雨期間，水情災情通報資料逾 10,470 筆。
- (三) 本署於 Facebook 建置 E 河川-交流水知識粉絲團 (<https://www.facebook.com/tw.River>)，讓民眾能進行互動或資料查詢，並設立以水利人員爭取認同之「我是水利人」社團 (<https://www.facebook.com/groups/water.tw/>)，同時透過每週定期發行「水利署電子報」，將水利署資訊推廣至各個年齡層與族群面向。
- (四) 針對本署全球資訊服務網站之網站版面設計、操作使用及意見回應等 9 個項目進行滿意度調查，計得 230 份問卷，調查結果各題滿意百分比逾 98% 以上。
- (五) 持續充實本署全球資訊網站內容，依據 Google Analytics 網頁分析工具統計，104 年度本署全球資訊網造訪人次已逾 500 萬人次。
- (六) 訂定民眾意見反應處理機制及標準作業程序，蒐集地方新聞反應表 20 件，輿情剪報 8,157 則，均提陳各級主管，供業務改進參考，並掌握不實報導第一時間迅予澄清。

- (七) 訂定電子信箱處理作業規定，設置民意信箱或首長信箱，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，104 年院長信箱、部長信箱及署長信箱，共計受理 1,031 件，並榮獲經濟部首長信箱處理績優單位獎勵。
- (八) 104 年人民陳情部列管計有 107 件、署列管計有 114 件。本署所屬各機關辦理人民陳情案件，共計 221 件，均供首長及主管作為提升施政品質參考。
- (九) 為瞭解投標廠商對本署暨所屬機關辦理採購業務之政風狀況觀感、現存招標作業缺失及興革意見，以提供相關業管單位作為執行採購作業之改進參考，以提升採購作業效率，防杜不法弊端發生，委託全國公信力民意調查公司辦理問卷調查工作，調查結果獲 6 項策進建議，據以檢討改善。

#### **四、 豐富服務資訊，促進網路溝通**

- (一) 本署於全球資訊網建立「政府資訊公開」專區，內容除行政作業相關資訊外，亦主動公開服務資訊、常見問答集 (FAQ) 及機關活動等訊息及便民服務專區等，供民眾瀏覽與交流資訊。又為執行開放資料 (Open Data) 作業計畫，以業務流程盤點與民眾相關之業務資料，標準化成「水資源資料交換標準」，讓社會大眾瞭解本署相關流程所產製之資料內容，亦可運用於創新性服務，截至 104 年本署共開放 80 個資料集，累計下載次數為 8 千多次，下載筆數為 200 萬筆以上。
- (二) 建置民眾版「河川便利通」網站，達主動服務、疏濬透明化及提升河川管理之效，除宣導疏濬政策與相關法令，亦提高民眾對疏濬作業瞭解與認同，以協助管理單位舉發河川區域內違法行為，更加强本署與各所屬機關間相關資料之聯繫，迄今瀏覽量已達 183 萬 4 千人次。
- (三) 管理「水利青年營 FB 粉絲團」並成立「水青回娘家 Line 群組」，提供本署培訓之 125 位水利青年訊息交流平台。
- (四) 完成視訊系統署外網路服務功能，可達到署內外網路視訊串聯，將推廣至縣市政府，提高與河川局間之溝通效率，強化第一線防災工作。
- (五) 於本署全球資訊網及節約用水資訊網提供「十大省水好習慣」，以清楚易懂簡單做之節水方法，指導民眾採行省水行為，使民眾

依循達到輕鬆節水效果，除於旱情急迫之區域發放紙本 9 萬 4,262 份外，民眾直接由網站下載亦高達 7 萬 6,500 餘次，學校完成作業數達 35 萬 785 份。

## 五、創新服務方式，整合服務資源

- (一) 利用網路服務(Web Services)、服務導向架構(SOA)及雲端科技相關技術，整合提供相關水資源管理資料，並發布共計 188 個有效服務，其中 99 項為「水資源資料交換標準」服務，除供本署全球資訊網、e 河川網站、水權核辦系統及災害緊急應變系統等共 50 個系統介接使用外，亦供給「行政院環保署」、「國家發展委員會」、「氣象局」等外部機關介接，介接交換筆數累計達 79 億筆以上。
- (二) 透過水利資料整合雲平台介接水庫水情資訊，於本署全球資訊網以視覺化方式呈現即時水庫蓄水情形，包括水位、蓄水量、蓄水率及日累積雨量……等，並建置臺灣地區供水情勢(枯旱預警)通報以燈號顯現方式呈現各區水情情形，並加註水情燈號實施時間，除提供其他系統及單位連結外，並提供各地關心的民眾或新聞媒體即時下載引用，訊息始終保持更新狀態。
- (三) 於本署全球資訊網網站檢索功能增加搜尋抬頭顯示之隨打即找服務，以提升網站使用便利性，豐富資料串連的曝光，並增加網站能見度。
- (四) 透過資料庫管理系統進行勘測隊圖籍、報告、清冊集中管理，提供業務相關承辦人員經由網路管理圖資資訊，實現高性能、集中化和安全性目標，於民眾查詢河川區域圖籍資料等，均能予以詳細解答並提供資料。
- (五) 水權核辦系統整合地面水可用水量計算資訊系統、事業用水合理用水量計算系統、水源保育與回饋業務系統、用水範圍處理系統、水權履勘系統 APP、電子公文系統以及地下水鑿井業核辦系統等服務。透過網路服務介接引用，利用內政部地籍資料服務、地籍圖 WMS、本署地理資料倉儲中心地圖服務、林務局農航所航照影像服務等服務資源，系統自動化確認水權用水範圍資料正確性及產製土地灌溉使用佐證圖片檔，並提供空間位置展示，提供水權申請人及水權主管機關確認及審查。
- (六) 透過水權履勘系統 APP 之 GPS 定位、GIS 圖台輔助判斷引水地點位

置及用水範圍用途之正確性。

- (七) 透過行動水情 APP 的資訊傳遞，讓民眾接收相關水情及防災資訊的最新消息，104 年累計下載次數已逾 13 萬人次。
- (八) 辦理「104 年度圖籍資料庫系統維護及擴充計畫」，更新中央管河川圖籍之地籍底圖並維護資料系統功能。
- (九) 辦理「中央管河川空間資訊系統維護計畫」，匯整各水系相關 GIS 圖層資料納入中央管河川三維網路地理資訊系統，提供河川治理規劃設計、河川管理及防洪避災研究等應用。
- (十) 應用無人載具於水利災害緊急勘災計畫，迅速獲得災害現地最新空拍影像及資訊，並由影像判釋分析災況及位置，以利後續相關決策之執行。
- (十一) 104 年上半年度面臨嚴重乾旱，本署擴大邀請更多量販店共同合作設置節水專賣區，獲得特力屋、好博家、台糖、愛買、大潤發、家樂福、燦坤、全國電子、大同及順發等量販通路共 1,034 家門市，踴躍響應，各種省水產品，104 年 5 月至 8 月提供最低 85 折起之優惠。經統計，省水器材較去年同期銷售成長 20%，年省水量達 242 萬噸。
- (十二) 辦理河川公地申請使用案件，除申請及許可相關流程全面電子化外，繳費方式可至臺灣銀行電子化系統及便利商店等代收，有效提升行政效率、簡化人工作業程序及便民。