

## 經濟部水利署暨所屬機關

### 105 年度提升服務品質績效總報告

資料截止時間：105 年 12 月 31 日

#### 一、提升服務品質，深化服務績效

- (一) 依「政府服務創新精進方案」6 大執行策略、「經濟部提升服務品質實施計畫」及「政府服務品質獎實施計畫」，訂定本署暨所屬機關 105 年度提升服務品質執行計畫共 15 種，據以實施並追蹤執行績效。
- (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 次，均建立詳實考核紀錄，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。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，105 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。另本署各所屬機關並自行選派專人實施不定期電話禮貌測試，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，並每週選派主管 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，透過電視臺播放宣導短片 5,250 檔、MOD 及無線數位臺 480 檔、地方系統臺 2,160 檔；於廣播電臺播放宣導廣告 2,155 檔；於四大報全國及地方版刊登文宣廣告共 30 則；於 Yahoo、Google、Facebook 等網站刊登廣告，露出接觸約達 2,000 萬人次；於全臺戶外媒體通路，如臺北捷運與高雄捷

運月臺電視，商圈戶外電視牆、商業大樓電梯電視聯播網、金門機場燈箱、捷運轉運站手扶梯等刊播文宣廣告。

2. 颱風豪雨期間，配合災害緊急應變小組運作，針對水庫洩洪警報、抽水機布設調動等資訊，以跑馬文字或緊急報導方式提醒民眾；另透過氣象主播宣導行動水情 App，以利民眾掌握即時水情資訊，以保障生命財產安全。
  3. 辦理「曾文水庫排砂隧道媒體參訪」活動，邀請媒體及來臺參加「第 12 屆水利科學及工程國際研討會」之國際專家學者共同參與，並透過媒體報導，使國人瞭解曾文水庫排砂隧道、消能池及象鼻鋼管廠等重大水利工程建設，及達成水庫蓄清排渾、延長壽命之成果目標。
  4. 發布新聞稿 77 件，召開記者會 6 次說明施政作為。
- (六) 因應乾旱危機，在水資源有限情況下，本署積極推動再生水之開發及利用，除持續進行科研之技術驗證、技術開發與調查規劃，以提供未來實廠建設所需外，並與營建署共同推動公共污水廠放流水再生利用示範計畫，加速國內再生水實廠之建設。且為再生水資源建立友善發展之法制環境，推動「再生水資源發展條例」立法，該條例於 104 年 12 月 30 日經總統公布後，本署即積極展開 9 項授權子法之訂定，並於 105 年 11 月 4 日完成發布施行，建立完整法規配套，未來於水源供應短缺之虞地區內興辦或變更開發案，將由中央、地方及民間共同致力於再生水資源開發，提供另一新興水源之運用，提升水資源循環利用效率，將污廢水資源化，藉由新興水源之開發，支持地方及產業發展所需之穩定用水。
- (七) 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，於 3 月 22 日至 4 月 22 日期間辦理「愛水節水月」系列宣導活動，總計完成 70 場系列節水活動。並特於 4 月 23 日在臺中市西區美術綠園道舉辦「節水無極限—全民節水日」活動，邀請全民一起節水愛地球，由知名氣象主播王淑麗擔任節水宣導大使，鼓勵民眾落實節水行動，實地體驗省水器材功能，培養節水意識並落實於生活態度，當日約 1,500 名民眾響應參與活動。
- (八) 順利完成業管之水旱災災害緊急應變任務，因應任務需求開設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

設等緊急應變啟動機制，全年各事件值勤時數逾 2,993 小時，並辦理 4 次地面人工增雨作業。

- (九) 推動「無自來水地區供水改善計畫」，辦理自來水延管工程、簡易自來水改善工程與系統營運及自來水用戶設備外線工程補助等作業，105 年度共召開檢討會議 6 次，辦理自來水延管工程、簡易自來水改善工程及用戶外線費補助等合計 644 件，增加自來水供水受益戶約 1.8 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) 執行 105 年度「簡易自來水管理業務宣導及觀摩」，分別於高雄市、桃園市及臺中市辦理簡易自來水管理業務宣導會議，透過業務檢討與意見交流，督促地方政府改善管理缺失與提升管理人員素質。
- (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，接受申請新發證計 1,465 件，遺失補發 63 件，更名換發 41 件，總計 1,569 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，105 年度總計辦理 94 場下鄉服務，深獲民眾好評。
- (十三) 結合便利超商及金融業者，開發河川區域申請使用案件多元化繳費管道，經由臺灣銀行電子化系統、便利商店及郵局等方式代收之案件數逾 1 萬件，有效提升行政效率、簡化人工作業程序且達便民目標。
- (十四) 辦理中央管河川區域勘測及公告：
  - 1. 檢討變更勘測曾文溪、後龍溪、濁水溪及烏溪水系等完成 387.6 公里。
  - 2. 公告完成中央管河川區域計 269 圖幅 149.55 公里。
- (十五) 辦理本署及所屬機關廉政教育訓練、機關安全維護、公務機密維護及公職人員財產申報暨利益衝突迴避法講習計 39 場次，以加強服務專業性及品質精度。運用各式管道宣導本署廉政施政作為，除利用本署電子跑馬燈、網頁等媒體刊登廉政文宣廣告，並辦理相關活動 25 場次，包括於 105 年 1 月 20 日、3 月 3 日、4 月 8 日、6 月 22 日假本署中區水資源局石岡壩管理中心、集集攔河堰

管理中心、鯉魚潭水庫管理中心、高屏攔河堰管理中心辦理「水庫清淤系列廉政座談會」活動。另結合廉政志工於 105 年 10 月 19 日假嘉義縣大埔鄉歐都納山野度假村舉辦辦理「水資源經營管理廉政志工培訓論壇」，以多樣化管道宣導廉政理念，並增進民眾對本署及所屬機關施政之理解及認同。

(十六) 為擘劃永續水資源政策，105 年度召開全國水論壇，於 4 月間先在南、中、北分區舉辦韌性水管理座談會，以聚焦全國水論壇議題，11 月 22 日舉辦預備會議，正式大會於 12 月 20 日召開，以「水與安全」、「水與發展」、「水與環境」、「水與契機」為主題，聚焦討論「洪流分擔、與水共生」、「涓滴珍惜、水源永續」、「水岸融合、環境優化」、「資訊公開、公私協力」等四大核心議題，正式大會計有產、官、學、研及公民團體等 125 個機關團體，600 多人參與，會議結果共獲得 15 項結論共識及 14 項短期行動方案，都將作為日後政策執行之重要依據。

(十七) 施政績效屢獲獎項肯定：

1. 本署「地理資訊倉儲中心」系統，整合水利地理資料與網路地圖服務，提供多元化圖資流通供應機制及多樣創新增值應用服務，滿足各層次使用者之需求，落實地理資料共享理念，截至 105 年底已服務超過 114 萬人次，並榮獲內政部 TGOS 流通服務獎。
2. 本署以「導入 PM 及 PCM 提升易淹水地區水患治理計畫績效」專案，榮獲 105 年度台灣專案管理標竿企業獎。
3. 本署水源保育與回饋業務，以促進水資源保育、照顧偏鄉居民及維護社會正義績效，榮獲 105 年度台灣專案管理優選獎。
4. 本署第五河川局榮獲第 14 屆機關檔案管理金檔獎。
5. 本署第七河川局「屏東縣後灣海岸環境改善工程」，榮獲第 16 屆「公共工程金質獎-公共工程品質優良獎(水利類)」。
6. 本署中區水資源局「湖山水庫工程計畫-溢洪道及取出水工程(機電部分)」，榮獲第 16 屆「公共工程金質獎-公共工程品質優良獎(設施類)」。
7. 本署第四河川局「木屐寮滯洪生態水岸營造環境改善工程」，榮獲經濟部「公共工程優質獎-公共工程品質優良獎」土木工程第 5 名。

## 二、 便捷服務程序，確保流程透明

- (一) 地理資訊倉儲中心提供多元化圖資供應機制及GIS API 功能模組，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，105 年度受理申請案件超過 130 件，審核通過下載圖資達 900 筆以上、介接服務數量亦達 400 筆。
- (二) 本署推動第四階段電子化政府計畫-「水雲網」，以「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)，105 年度受理申請案件計 263 件。
- (四) 持續於本署防災資訊服務網隨時更新防災、避難及警戒資訊，使民眾了解最新防災訊息，105 年底累積瀏覽人數已逾 730 萬人次。
- (五) 以數位化資料庫型態儲存及管理圖籍資料，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，並開放河川圖籍資訊系統，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) 本署配合內政部免附地籍謄本申辦案件關心民眾事政策，推動「全面免附地籍謄本服務」之簡政便民工作，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、圍築魚塢、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) 持續推動水庫集水區及自來水水質水量保護區圖資資訊公開，開放民眾及地方政府線上查詢，查詢作業天數由 14 天有效縮短為 1 天，大幅縮短民眾申辦之公文往返時間。
- (九) 訂定本署轄管綠美化水岸土地維護管理要點，開放河濱綠地認養，

累計開放認養綠美化場地計 13 處、面積達 134.57 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，105 年度特別針對河川疏濬業務辦理一系列廉政觀摩座談會，與廠商及民眾面對面溝通，公開疏濬作業流程，結合司法機關期前介入監督，降低外界疑慮。另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 105 年度共輔導成立 384 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 1,603 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，105 年度颱風豪雨期間，水情災情通報資料逾 1 萬 5,000 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，目前粉絲人數已超過 2 萬 2,000 人，並設立「我是水利人」社團 (<https://www.facebook.com/groups/water.tw/>)，使水利人員有討論、分享水利專業相關事宜論壇，目前社團人員已超過 800 人，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) 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，105 年度本署全球資訊網造訪人次已逾 174 萬人次。
- (五) 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 8 件，輿情剪報 4,546 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。
- (六) 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，105 年度院長信箱、部長信箱及署長信箱，共計受理 582 件。
- (七) 105 年度人民陳情部列管計有 96 件、署列管計有 70 件，均供首長及主管作為提升施政品質參考。

- (八) 針對水庫集水區劃設爭議，為瞭解社會大眾對國土保育與經濟開發之意見，爰委託具公信力民意調查公司辦理問卷調查，協助瞭解民眾對於水庫集水區劃設之看法，調查結果得 3 項結論，做為規劃決策參據。

#### 四、 豐富服務資訊，促進網路溝通

- (一) 於本署全球資訊網建立「政府資訊公開」專區，內容涵括：法規及行政規則、組織職掌及聯絡方式、行政指導文書、施政計畫、業務統計、研究報告、預算書、決算書、執行狀況月報表、會計報告、政策宣導費、請願處理結果、訴願決定、書面公共工程及採購契約、支付或接受之補助、合議制機關會議紀錄、資訊委辦、個資檔案資訊、愛台 12 建設執行情形、相關行政救濟案例、廣告資料彙整表及水利服務雲等項目。
- (二) 於機關網頁主動公開服務措施、機關文宣品（如宣導手冊、為民服務白皮書）、出版品、常見問答集(FAQ)及機關活動等訊息外，並提供便民服務專區，包括電子公布欄、常見問答，加強為民服務、水利資料提供、線上申辦、檔案下載、國賠請求相關文件、考核結果、水利維護替代役、行政資訊及卷宗閱覽、民意調查、意見信箱、交流園地及所屬單位為民服務窗口等項目。
- (三) 本署透由雲端架構提供開放資料，並執行開放資料(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 105 年度本署共開放 128 個資料集，累計瀏覽次數為 11 萬多次，下載次數約 2 萬次。
- (四) 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，迄今瀏覽量已超過 223 萬 4,000 人次。
- (五) 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，並將推廣至縣市政府，提高與河川局間之溝通效率，強化第一線防災工作。
- (六) 於全球資訊網建置全國供水情勢專頁，在枯水期期間每月公告最新供水情勢，並於每月 5 日定期更新全臺最新水資源供水情勢長

期展望資料，供大眾了解最新供水情勢。

- (七) 於全球資訊網建置水域太陽能發電推動進展專頁，定期更新各水庫與滯洪池太陽能發電推展狀況、問題說明及法規修正情形，俾利民眾了解推動現況與進程。

## 五、創新服務方式，整合服務資源

- (一) 為提昇本署全球資訊網站服務品質，並因應行動裝置之普及、使用者習慣的改變以及國內外網頁設計趨勢，確保網頁可於各式主流瀏覽器版本正常顯示，以響應式網頁設計(Responsive web design)之設計方式，讓本署全球網網頁適應桌機、平板及手機等不同大小的解析度自動調整排版，提升瀏覽友善性。
- (二) 於全球資訊網站首頁凸顯民眾關心的內容、熱門項目及業務重點，並透由水利資料整合雲平台介接水庫水情資訊，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，並提供民眾或新聞媒體即時下載引用，且訊息始終保持更新狀態。
- (三) 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 249 個有效服務，其中 127 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「環境保護署」、「國家發展委員會」、「氣象局」、「交通部」、「台灣海洋科技研究中心」等外部機關介接，介接交換筆數累計達 94 億筆以上。
- (四) 與量販業者共同合作設置節水器材專賣區，計有好博家、台糖、愛買、全國電子及特力屋等量販通路共 389 家門市踴躍響應，於 105 年 8 月至 11 月提供各式省水產品最低 75 折起之優惠，經統計省水器材銷售逾 4 萬 9,000 件，較去(104)年同期銷售成長 5%，年省水量達 97 萬噸。
- (五) 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。
- (六) 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。

- (七) 透過水權履勘系統 APP 之 GPS 定位、GIS 圖台輔助判斷引水位置及用水範圍用途之正確性。
- (八) 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，105 年累計下載次數已逾 16 萬人次。
- (九) 辦理「105 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。
- (十) 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。
- (十一) 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。