

## 經濟部水利署暨所屬機關

### 108 年度提升服務效能績效總報告

資料截止時間：108 年 12 月 31 日

因應內外環境轉變及民眾對公共服務需求多元化，為提升水利業務服務效能，本署依據「經濟部提升服務效能實施計畫」，納入「公平共享」、「參與合作」、「開放透明」之精神，研訂本署「108 年度提升服務效能執行計畫」，由本署各單位及各所屬機關據以辦理，完備基礎服務並注重服務差異化；運用創新策略及便捷服務遞送方式，提升服務便利性；重視民眾意見回饋及參與，力求政策回應民眾需求；掌握社經發展趨勢發掘關鍵議題，規劃前瞻服務等作為，使民眾在開放政府透明治理下，享有專業、便捷及高效率之服務，108 年度相關執行績效闡述如下。

#### 一、提升服務效能，深化服務績效

- (一)訂定本署暨所屬機關 108 年度提升服務效能執行計畫共 15 種，據以實施並追蹤執行績效，由本署臺北水源特定區管理局參與第 2 屆政府服務獎整體服務類評獎，獲經濟部推薦至行政院參獎。
- (二)本署暨所屬機關備有核心設施（含愛心服務鈴及無障礙設施等）及一般設施（含飲水機、洽公座椅或休息區及盥洗室等），雙語指標及民眾洽公動線明確。為維護辦公場所安全，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，並於廁所設置反偷拍偵測器及警鈴，且於每間洗手間裝設置物架及扶手等設施，又為營造同仁優質辦公環境，全面改善辦公廳舍冷房設施設備，包括汰換防曬窗簾、加裝循環扇及更換大型冷氣設備等，以提升同仁辦公效率。
- (三)實施為民服務不定期考核及電話禮貌測試：
  1. 本署暨所屬各機關年度實施為民服務自行考核 2 次，並由本署派員至各所屬機關實地訪查為民服務執行情形，建立詳實考核紀錄，追蹤缺失改善情形。
  2. 本署暨所屬機關設置 15 條專線服務電話。訂定「推行電話禮貌運動實施計畫」，成立電話禮貌測試小組，108 年度針對本署各組室實施電話禮貌測試達 64 次、對各所屬機關電話禮貌

測試共 56 次，測試結果均函送各受測機關，內容包含優缺點及建議改進事項，以持續為民服務優質形象，且本署各所屬機關亦自行選派專人自行實施不定期電話禮貌測試，自我加強機關電話服務禮儀。

(四)本署暨所屬機關均辦公大廳設置服務臺，本署每日選派 2 位同仁執勤主動協助民眾，每週排定主管 1 人進行走動式管理督導，加強服務強度。

(五)運用多元管道宣傳施政作為及服務績效：

1. 藉由多元管道向大眾宣導水利重要施政作為及服務績效，透過電視臺播放宣導廣告 2,037 檔；於廣播電臺播放宣導廣告 611 檔；於四大報全國及地方版刊登文宣廣告共 12 則；於北中南公車外車體、臺北火車站、百貨公司美食街、夜市商圈等人口聚集處刊登宣導廣告；於 Line、Youtube、Yahoo、Google、Facebook 等網路平臺刊登廣告，且執行各類網路企劃，依尼爾森媒體調查估算露出接觸約逾 8,961 萬人次。
2. 颱風豪雨期間，配合中央災害應變中心及經濟部應變小組運作，通報新聞資訊，並針對水庫洩洪警報、抽水機布設調動等訊息，於電視臺以跑馬文字或緊急報導方式提醒民眾，並視現時狀況即時發布新聞稿，製作懶人包、圖卡或影音資料，透過相關管道露出，且透過電視氣象主播宣導本署行動水情 App 及防災資訊網，俾利民眾掌握即時資訊，保障生命財產安全。
3. 分別針對農業、產業及生活節水等面向進行節水宣導，並結合科學工藝博物館、地方政府、自來水公司、臺北自來水事業處、臺北市動物園及國泰人壽等相關單位，於全臺進行系列節水活動，108 年度更特別參與國泰人壽愛心義賣會活動，以互動遊戲進行節水宣導，參與人次近 1,000 人。
4. 發布新聞稿 179 件，召開記者會 4 次說明施政作為。

(六)為扶植水利產業及協助產業界創新發展，108 年度邀請 20 家國內廠商前往英國、印尼、泰國及以色列參與國際專業水展、水商品展示會及商業洽談會。藉由展覽及商業與技術交流活動與國際業界接軌，協助臺灣水利產業之優勢產品與技術拓展商機，展出技術與產品均廣獲好評及注目，參觀人數逾 2,000 人次。國內展覽部分，邀集本署再生水科專計畫及水利產業廠商

共計 50 家廠商參加 2019 臺灣國際水週 TIWW 本署水利產業主題館，展現本署推動智慧水務提升服務效能、推動污廢水再生利用以達到提高水穩定度之政策願景目標、策略及技術發展，並期帶動水務業界之發展方向與市場動能，參觀人數超過 4,500 人次，又為擴大活動外溢效應，同步舉辦水創未來國際論壇，涵括水領袖峰會、專題演講、水利工程研討會及一系列專題論壇，共計 28 場次各式國際會議。吸引相關公、協會及產業界人士超過 1,600 人參與，藉由會中互動交流，所有與會專家學者及產業界表達的意見，都將作為日後水利產業政策推動執行之重要依據。

- (七)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，全年各事件值勤計 65 日，並辦理 7 次地面與 2 次空中人工增雨作業。
- (八)108 年度 0719 與 0813 豪雨事件造成高雄市與臺南市轄區嚴重淹水災情，行政院針對淹水 50 公分以上受災戶，每戶加發新臺幣 2 萬元之淹水救助金，由本署依行政院指示簽報淹水救助作業，由受災縣市政府函財政部辦理請款，核共計發放 3,560 萬救助款項予 1780 戶(高雄市 700 戶、臺南市 1080 戶)受災戶。
- (九)完成本署各河川局及縣市政府所屬大型移動式抽水機檢(抽)工作，且於流域綜合治理計畫(第三期)增辦大型移動式抽水機，共核定地方政府採購 270 臺均已於汛期間投入搶險救災工作。
- (十) 108 年度本署所屬抽水機支援調度 14 件颱風豪雨事件，支援 81 臺、待命 92 臺，總計 173 臺，並將各河川局轄區防汛熱點之抽水機預佈規劃圖資放置於本署大型移動式抽水機管理資訊平臺網頁內預佈圖項下，有效提升本署 70 臺大型移動式抽水機調度效能。
- (十一)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，其中簡易自來水改善工程，於新竹縣、臺中市、南投縣、嘉義縣、高雄市、屏東縣、宜蘭縣、花蓮縣、臺東縣及澎湖縣等 10 縣市改善工程計 51 件，改善用戶供水達 4,306 戶，

補助全國 20 個縣市辦理自來水用戶設備外線補助計畫，共計 1 萬 4,239 戶受惠，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，另已修正相關規定調降集建住宅民眾配合款經費比率由 30% 降至 15%；地方政府負擔比率由 24.5% 調高為 29.5%；本署負擔比例由 45.5% 調高為 55.5%，減輕民眾負擔，並加速改善民眾用水品質。

(十二)辦理「自來水管承裝技工」證照核發作業，接受申請新發證計 1,521 件，遺失補發及更名換發 82 件，總計 1,603 件。

(十三)辦理中央管河川區域勘測及公告：

1. 完成高雄市、屏東縣海堤區域檢討變更、濁水溪圖籍重製，及大甲溪石岡壩至天輪壩河川區域檢討變更勘測等計畫，共計完成 341.7 公里。
2. 公告完成中央管河川區域 700 圖幅，計 350.61 公里。

(十四)為提升同仁依法行政之法律素養，108 年度本署及所屬機關計辦理廉政教育訓練、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共 52 場次，並運用各種方式向外行銷本署廉政施政作為，包括辦理大型工程廉政座談會計 3 場次、清淤疏濬作業廉能透明座談會 15 場次、「圖利與便民」專案法紀宣導 15 場次、在建工程與履約廠商廉政誠信座談會 14 場次、防汛志工廉政教育訓練 3 場次、機關安全維護講習 3 場次、辦理公務維護講習 2 場次，展現本署推動廉能透明之努力，促進民眾對水利施政之信賴與支持。

## 二、便捷服務程序，確保流程透明

(一)水利地理資訊服務平台提供多元化圖資供應機制，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，並提供線上申請進度查詢及公開圖資下載，簡化行政程序、縮短圖資申請下載時效。108 年度受理申請案件超過 120 件，圖資下載數達 7,000 筆以上，地圖服務被引用次數超過 1,800 萬次。

(二)透過「水文資訊申請網」提供水文資訊申請，並採用多元化便捷繳費管道(含線上電子付費模式)便利民眾使用，108 年度受理申請案件計 204 件。

- (三)修正「河川治理計畫訂定程序」及「區域排水治理計畫訂定程序」，精簡河川及排水治理計畫之審核及核定作業，提升河川及排水治理計畫核定之行政效率，亦減省行政業務所需之人力、物力及時間。
- (四)為提供民眾更透明之水利事業興辦資訊，本署核定興辦各項工程計畫前，均通知土地所有權人及利害關係人參與公聽會，會中聽取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及各河川局全球資訊網，主動將所有訊息公開透明於大眾。
- (五)與民眾協議價購取代徵收工程所需用地，確保相關應有權益，於召開協議價購會前通知各土地所有權人與會，會中詳述本署協議價購訂定價格流程，並於會後將會議紀錄及意見回覆與各土地所有權人。
- (六)訂定本署轄管綠美化水岸土地維護管理要點規定，開放河濱水岸綠地認養，並規定擬開放綠美化場地認養相關資訊，應先公告周知及規定得提供維護所需物資（植栽、工具...等）供認養人維護使用，以擴大讓民眾參與河濱綠地認養，建置政府與民間相互信任之夥伴關係，累計目前開放認養綠美化場地計 34 處、認養維護面積達 212.85 公頃。
- (七)持續隨時更新本署防災資訊服務網之防災、避難及警戒資訊，使民眾了解最新防災訊息，108 年底累積瀏覽人數已達 1,604 萬 2,770 人次。
- (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，並結合內政部地政司地籍資料，開放地方政府及水庫管理機關辦理線上地號查詢，有效縮短政府機關辦理人民查詢作業時效，查詢作業時效已縮短為 1 天；108 年度透過查詢系統累計產製查詢證明單計 1 萬 2,210 次。
- (九)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。
- (十)為使民眾之反映意見，得到即時服務及處理，本署設置廉政電子郵件信箱、郵政信箱及傳真專線，108 年度並配合「前瞻基礎建設計畫—水環境建設」18 項子計畫及「本署暨所屬機關工程

行政透明措施實施計畫」，於本署全球資訊網建置「前瞻基礎建設計畫-水環境建設行政透明專區」及「工程行政透明專區」，公開相關施工資訊、用地取得作業、核定程序等重要事項，提升行政透明度，積極主動公開資訊。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) 為因應氣候變遷下治水挑戰，凝聚全民共識，共創韌性、宜居、耐災的臺灣，本署辦理「韌性臺灣-全國治水會議」各項活動，1月16、17、21、23、25及29日在新北市、嘉義縣、高雄市、臺南市、彰化縣及花蓮縣共舉辦6場次分區座談會，廣邀各地之地方政府、公民團體與專家學者與會，共約600多人參與，並由各地方政府分享治水成果、面臨挑戰及解決對策等面向；3月29日舉辦預備會議，邀集社會各界的產、官、學、研專家學者與公民朋友約400多人參與，以建構「韌性臺灣」為題，聚焦討論關鍵基礎設施、組織、經濟及社會的韌性，作為正式大會各議題內容參據；4月30日舉辦正式大會，邀集各部會、立法委員、參與水土林治理及治水廉政平台的法務部地檢署、直轄市及縣市政府、農田水利會、技師公會、學協會、民間團體、學界與社會各界先進等，超過160個民間組織團體，約800多人與會討論，並於會議中進行網路直播及線上提問，討論「國土計畫梳理水土空間秩序」、「綜效治理在地行動」、「承洪韌性共建典範移轉」及「面對氣候變遷需要有高度整合有效的機制」等四大論點，獲得12項共識結論，並已依治水會議結論研訂全國治水會議結論行動方案提報行政院，俾憑落實執行。
- (二) 辦理「與署長有約」活動，除針對本署各所屬機關主辦之公私協力計畫，以「生態優先」、「資訊公開」、「民眾參與」及「創新作法」等指標，評選出4個標竿案例；民間團體亦提出民間標竿案例，相互搭橋共同分享，透過對話，共同探討水利政策與計畫面臨之問題與挑戰，現場計有60多個民間團體，100餘人參與，場面熱烈活絡。

- (三) 辦理民眾節水意識調查，顯示 108 年度雖然水情狀況佳，民眾之節水意識仍優於 107 年度調查結果，調查發現多數(86.3%)受訪民眾表示政府需要加強宣導推廣節水政策，以提升節水行為，表示政策推廣受到民眾的重視，而民眾節水訊息主要來源為電視及網路，往後將透過民眾最常接收資訊的電視及網路管道傳遞節水資訊
- (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，108 年度本署全球資訊網網頁瀏覽量約 163 萬次。
- (五) 建置 E 河川交流水知識粉絲團(<https://www.facebook.com/tw>)與民眾進行互動或查詢資料，粉絲人數已近 2 萬 9,000 人，同時透過每週定期發行「水利署電子報」，108 年度累積發行共計 52 期，提供水利署焦點、專欄、活動、人事、統計、公告、成效、防災、宣導、樂活等水利相關資訊，向大眾傳遞較複雜且不容易被文件化與標準化的經驗性水知識，有助於水利資訊及知識的分享與再利用，將水利署資訊推廣至各個年齡層與族群面向。
- (六) 招募全臺共 1,568 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，防汛護水志工於平時及颱風豪雨期間，執行水(災)情查報作業，108 年度通報件數達逾 2 萬 700 件。
- (七) 輔導全臺 472 處水患自主防災社區，辦理社區精進活動，並進行跨部會合作，與衛生福利部辦理社區及老福機構防災演練、與教育部辦理社區及國小防災演練，同時建置水患自主防災社區防災資訊網，掌握社區汛期間運作狀況，且持續辦理績優水患自主防災社區評鑑，108 年度修正評鑑方式，除保障各河川局轄內縣市獲獎名額外，並增加獎項名額，自 50 個提升至 63 個獎項，最高獎金 20 萬元，以鼓勵社區持續運作並強化防汛作為。
- (八) 為加速水利產業發展，並活化原新竹海淡模廠土地利用，推動新竹南寮水利產業新創基地規劃案，共辦理 4 場招商說明會，邀請水利相關產業民間業者共同參與，宣導相關法規及配套措施，並瞭解民間業者參與開發之建議，已於 108 年底順利完成

招商，共計 8 家符合資格廠商進駐新創基地。

- (九) 訂定民眾意見反應處理機制及標準作業程序，蒐集輿情剪報 3,759 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。
- (十) 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，108 年度院長信箱、部長信箱及署長信箱，共計受理 404 件，人民陳情部列管計有 63 件、署列管計有 28 件，均供首長及主管作為提升施政效能參考。

#### 四、豐富服務資訊，促進網路溝通

- (一) 透過民眾版「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，亦提供工區即時影像、運輸路線等資料，以增加民眾對疏濬作業瞭解與認同，並主動協助管理單位舉發河川區域內違法行為，更強化本署與各所屬機關間相資料之聯繫，迄今瀏覽量已逾 322 萬 3,300 人次。
- (二) 提升本署全球資訊網網站服務品質，並取得國發會政府網站營運績效檢核計畫 97 分，較 107 年度 91 分，成長 6 分，顯示網站服務持續改善並提升服務效能，提供民眾更好的行政資訊服務，並大幅提升本署對外入口網站整體之服務形象。
- (三) 全球資訊網建置「與署長有約」專區，提供相關活動紀錄，如本署及民間團體推動公私協力之標竿案例分享與活動照片。
- (四) 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，並於每月上旬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。
- (五) 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。
- (六) 於全球資訊網公告全台具小水力發電潛能地點合計 79 處，提供民眾及有意願之廠商參考，並定期更新招商訊息及推動進度，俾利民間與政府合作推動綠能發展。
- (七) 完成視訊主（備）援系統建置並同時支援手機、平板等行動裝置，讓署外進行公務的長官同仁可快速參與視訊會議、遠端進行防汛業務，提升防災效率。



- (八) 辦理全國溫泉監測井共 52 口，並蒐集溫泉水位、水溫監測資料，過濾雜訊，彙整成溫泉季報及年報，並放置「全國溫泉資源基本資料庫系統」供一般民眾查詢，108 年度建置 3 口監測井無線傳輸系統示範站，能使溫泉管理工作更為即時與精進，同時降低人工負荷，未來將拓展至全國溫泉監測井進行智慧管理方式。
- (九) 「中央管河川三維網路地理資訊系統」完成中央管河川水系治理成效及河川區域勘測成果，發揮本署中央管河川整體性河川環境管理績效，配合三維地理資訊系統網頁建置，提供一般民眾計本署業務單位瀏覽應用。

## 五、創新服務方式，整合服務資源

- (一) 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，108 年度累計下載次數已逾 20 萬人次。
- (二) 淹水感測累計全臺 125 點，歷經汛期豪雨全臺計有 24 點 68 次通報成效，其中新竹市、南投縣及台南市皆測得 50cm 即時災情通報成效。
- (三) 研發智慧防災應答機器人 Ask Diana，目前有效好友人數達 1 萬 2,192 人，每星期使用量約 2,700 人次，並針對 54 筆靜態資料進行視覺化設計，透過與水利署經驗學習中心整合，讓使用者能依關鍵字自動化回應經驗學習中內之相關資訊。
- (四) 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。
- (五) 透過水權履勘系統 APP 之 GPS 定位、GIS 圖臺輔助判斷引水位置及用水範圍用途之正確性。
- (六) 「河海區排管理系統」管理中央管河川、區域排水、一般性海堤之各類使用申請許可案件之受理、審查、許可、撤銷、巡防與違法危害河防事件之取締及處分等案件，自受理、審查、開

單收費、繳費帳務沖銷、開立許可書、開立處分書、開立移送書等作業，全面資訊化管理，每月平均使用約 450 人次，108 年度辦理申請使用土地約 1 萬又 182 筆，勾稽電子繳費紀錄沖銷約 4 萬筆，並辦理取締處分約 47 筆。另自 108 年度起，代辦公所受理土地使用許可案件改採線上辦理，「河海區排申辦業務便民服務網」線上申辦土地使用許可服務約 1,197 人次，相較 107 年度成長約 10 倍，有效加速資料建置時效。

- (七) 中央管河川空間資訊系統維護計畫匯整各水系建置之相關 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。
- (八) 主動協助產業解決用水需求，除成立專網外，並由專人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，迄今已協助亞東石化、竹科園區擴大及高雄和發工業區等重大投資產業用水，促進總投資超過 2 兆，並核定 61 件新增產業用水計畫，核定率 100%。

隨著資通訊科技應用環境成熟及民間參與公共事務量能提升，民眾對公共服務提供之效率與品質有更高的期待，需求亦更多元化，回顧 108 年度執行成果，本署完備與民眾身家攸關的各項軟硬體防洪設施，降低淹水風險，穩定供應國家發展所需的水源，廣納各界意見推行水環境建設，打造韌性臺灣，過程中重視服務對象意見回饋，公私協力擴大社會參與，創造透明互信的合作環境，以提供有感優質的創新服務，展望未來，面對氣候變遷與極端氣候，水利署團隊將持續秉持專業，良善治理，擘劃推行各項以民為本的前瞻水利計畫，為臺灣永續水綠環境努力。