

附表 2

經濟部水利署 104 年度第 1 次為民服務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：104 年 6 月

考核人員：為民服務作業小組

優點	建議改進事項
<p>一、每月均辦理服務場所內外環境、服務措施規劃及綠美化服務環境之檢查，合計達 180 次以上。同時為加強女性就業環境空間友善性及安全，本署於廁所已設置反偷拍偵測器及警鈴，另加裝置物架、扶手改善本署廁所友善空間。</p> <p>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），雙語標示，並提供各項宣導資料。且入口設有殘障坡道設施及各樓層亦有扶手設施，組室標示及動線明確。並為執行節能減碳計畫，於辦公區多已換裝 LED 出口指示燈、避難方向指示燈。</p> <p>三、規劃選派適當人員擔任第一線服務工作，以主動協助引導民眾，每日輪值 2 人次，每週約 10 人次之輪值頻率，另每月選派走動式管理人員約 4-5 人。</p> <p>四、透過報紙、雜誌等平面媒體，電子、廣播、網路等電子媒體及車站電視牆、燈箱等戶外媒體，刊登或播出水資源文宣廣告，以多元化方式宣導節約用水及防汛抗旱等，增進民眾對水利施政之理解與認同。至 104 年 6 月本署總計發布新聞稿 70 件，召開記者會 12 次。</p>	<p>一、整體電話禮貌測試表現雖較去年進步，惟總機表現略有退步，尤應注重電話轉接態度及結束通話之禮貌，以建立民眾洽公之優良觀感。</p> <p>二、請持續強化內部控管，提升行政效能與服務品質。</p> <p>三、本署 Facebook「E 河川-交流水知識粉絲團」，半年粉絲人數僅增加 100 人次，請強化粉絲團行銷。</p> <p>五、本署全球資訊服務網最新消息專區資料豐富，惟建議增設可過濾篩選本署發布或由外網連結訊息</p>

優點	建議改進事項
<p>五、為達主動服務、疏濬透明化及提升河川管理之效，本署建置民眾版「河川便利通」網站，除宣導疏濬政策與相關法令，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，更可加強本署與各所屬機關間相關資料之聯繫；該網站自 102 年至今瀏覽率已達 19 萬人次。</p> <p>六、為便利民眾查詢，本署於機關網頁清楚登載各項申辦服務案件標準處理流程及多元案件處理查詢管道，另於服務場所提供使用手冊，並制定管理作業規範供河川局統一作業標準及程序。另於辦公室門廳以雙語清楚標示水權登記申請流程、規費、書件等資訊看板。</p> <p>七、設置免付費廉政熱線，提供暢通之反映管道，依相關規定針對民眾之陳情或檢舉內容妥適辦理，並將辦理結果回覆予具名反映之民眾。104 年上半年完成首長交辦、媒體報導、民意機關質詢、民眾檢舉及上級交查案件計 20 件。經查處結果簽請行政改善者 16 案，餘 4 案查無實據澄清結案。</p> <p>八、本署落實電子信箱處理作業規定，設置意見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 年上半年院長信箱、部長信箱及署長信箱，共計受理 659 件。有關人民陳情案件，皆供首長及主管作為提升施政品質參考。經統計 104 年截至 6 月底人民陳情部列管計有 67 件、署列管計有 65 件；本署所屬各機關辦理人民陳情案件，共計 132 件。</p> <p>九、本署訂定輿情通報反應處理機制及標準作業</p>	<p>之功能，便於日後查詢之用。</p>

優點	建議改進事項
<p>程序，蒐集地方新聞反應表 12 件，輿情剪報 4,800 則，每日重大輿情以多媒體訊息傳報本署主要管理階層人員，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，對不實報導則掌握第一時間迅予澄清，其中重大焦點回應計 11 次。</p> <p>十、即時處置國營會通報全民督工案件，5 日內擬定具體處理辦法及時程，協調及整合所屬機關與通報人之分歧意見。統計 104 年度上半年共處理 14 件全民督工案件，均於辦理期限內完成結案，對於民眾意見處理極有效能且整體處理流程能貼近通報人需求。</p> <p>十一、本署全球資訊網建立「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。</p> <p>十二、每月定期執行檢測並修正本署相關網站無效連結，以確保資訊連結正確性及完整性，符合宣導服務功能。</p> <p>十三、因應 104 年枯旱，於本署全球網首頁建立抗旱專區，內容包括臺灣地區水情、水庫清淤辦理情形專區、旱災中央災害應變中心專區、停灌範圍及補償原則、旱災經濟部災害應變小組會議紀錄、高屏溪攔河堰流量/濁度、主要水庫集水區降雨情形及水庫上游雨量站降雨量歷史比較等項目，利用資料公開化及透明化的方式，促使民眾共體時艱，一同抗旱、節約用水。</p> <p>十四、本署 104 年度遴選績優組室參選行政院第七屆「政府服務品質獎」，通過經濟部評審代表至行政院參賽，在 174 個參獎機關中脫穎而</p>	

優點	建議改進事項
<p>出榮獲服務規劃機關標竿服務獎殊榮，成效卓著。</p> <p>十五、本署全球資訊網站除提供檢索功能服務外，亦提供網站地圖及進階查詢、關鍵字提示等功能；而檢索結果更可依本署全球資訊網、所屬機關及專屬網站進行分類。</p> <p>十六、本署全球資訊網站資訊標示符合電子化政府入口網 MyEGov 提供主題、施政與服務等 3 種分類檢索方式；且網頁使用他人資料時會標明出處並提供連結。</p> <p>十七、本署全球資訊網頁內容符合無障礙環境及國家發展委員會相關規定。</p> <p>十八、提供各類線上服務連結，如表單下載、服務申辦等；依據 Google Analytics 統計 104 年 1 月至 6 月止，本署全球資訊網造訪人次已逾 300 萬。</p> <p>十九、地理資訊倉儲中心提供多元化圖資流通供應、服務介接、圖台查詢、事件主題圖繪製、歷年影像比對等多樣創新增值應用服務，以滿足各層次使用者之需求，提升行政效率與便民措施，統計 104 年 1 月至 6 月止造訪人次已逾 4 萬，受理申請案件超過 60 件，審核通過下載圖資達 400 筆、介接服務數量達 360 筆。</p> <p>二十、水文資訊申請網：因應「水文資訊收費標準」公告實施，以整合式平台概念規劃及建置，以便利民眾申請水文資料，並設有線上繳費申請服務。另於網站首頁提供民眾相關作業規定、資料格式內容、觀測年份及測站基本資料等申請資訊，並製作申請操作範例影片供民眾參考。經統計，104 年上半年度已受理</p>	

優點	建議改進事項
<p>完成 103 筆申請案件。</p> <p>廿一、持續維護管理防治資訊網路平台，提供民眾即時有效的防治資訊，進而建立正確的防治觀念與行動。「地層下陷防治服務團」網頁主要內容包含地層下陷最新消息、防治等知識庫探索、留言板等；並持續更新下陷概況之圖文表格，目前已有 1,266,798 瀏覽人次。</p> <p>廿二、本署全球資訊網站除提供一般民眾版、學術研究版及個人化設定之服務外，並辦理優化兒童網。</p> <p>廿三、提升網站於 IE、Firefox 及 Google Chrome 瀏覽器相容性，增加瀏覽便利性外，亦提供行動版網頁，方便不同載具的瀏覽。</p> <p>廿四、建立「e 河川」知識服務網站：針對一般民眾、關心河川安全者欲親近河川者、教師及學生等設計網站，內容以臺灣重要河川及水庫之數位整理、交流互動、環境教育、河川教育、親水享受等，分別設置河川主題網、親水主題網、生態主題網、水庫主題網。。</p> <p>廿五、建置「保育新生活，清流永相隨」網站，提供民眾有關自來水水質水量保護區查詢，113 處保護區水源保育與回饋業務情形。</p> <p>廿六、水源保育與回饋業務系統提供地方政府辦理該業務所必需之資訊系統輔助，便於查詢執行。</p> <p>廿七、辦理「無自來水地區供水改善計畫」：考量無自來水地區供水改善需求眾多，行政院宣示將籌列預算加速辦理，以兩年內增加 3 萬戶為目標，提升偏鄉民眾的用水安全與生活品質。104 年已籌列 13 億元辦理，截至 104 年 6 月底已核定辦理延管工程及簡水改善工程</p>	

優點	建議改進事項
<p>合計約 120 件，完成後預估可增加自來水供水戶約 1.2 萬戶，不僅提高無自來水地區民眾生活水準，並減少傳染病及預防因水質污染造成之疾病發生或漫延，提升全民健康水準。</p> <p>廿八、因應「行動水情 App」下載數量已達 10 萬次，為持續強化功能，規劃新增「精簡版(民眾版)行動水情 APP」，提供服務訂閱及整合性展示等功能並簡化操作流程，有 IOS、Android 及 Windows Phone 8 等 3 個版本。</p> <p>廿九、本署主動向電視、廣播、報紙等媒體，於颱風豪雨期間定時傳送簡訊及傳真，提供淹水警戒、河川水位警戒及水庫放流警戒等資訊。</p> <p>三十、「區域排水整治及環境營造計畫」104 年度預計辦理排水改善 5.75 公里、排水路維護約 107 公里；「重要河川環境營造計畫」104 年度中央管河川防災減災工程預計辦理 33.6 公里，環境景觀改善預計辦理 25 公里。完成後將可改善沿岸低漥地區洪患問題，提高土地利用價值，保護人民生命財產安全，改善河川環境景觀並增加民眾遊憩親水空間，促進地方發展及居民生活品質。</p> <p>卅一、「海岸環境營造計畫」104 年度預計辦理海堤防災工程改善 7.7 公里及海堤環境改善 32.7 公頃，完成後將可強化海堤禦潮能力，改善海岸環境景觀，提高沿岸居民居住品質並增加民眾遊憩空間。</p> <p>卅二、辦理本署轄管綠美化場地維護管理，截至 104 年 6 月 30 日案件計 8 件、維護面積為 150.1 公頃。另有關推動認養轄管綠美化場地計 12 場次，其認養面積為 100.2 公頃。</p>	

優點	建議改進事項
<p>卅三、本署發行退休人員專刊，為貼心關懷退休同仁，打造水利人優質資訊交流平台，並留下水利人經驗傳承之知識寶庫，於電子報增闢退休人員專刊，藉以進行經驗傳承、傳達資訊、及知識管理，並強化退休人員相互間情誼維繫。</p>	