

附表 2

經濟部水利署 104 年度第 2 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 12 月

考核人員：為民服務作業小組

優點	建議改進事項
<p>一、每月辦理服務場所內外環境、服務措施規劃及綠美化服務環境檢查，派專人不定期巡查環境，並按月檢查設施安全及服務規劃管理達 180 次以上，且於廁所設置反偷拍偵測器、警鈴、置物架及扶手等友善設施。</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。於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、選派適當人員擔任第一線服務工作，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，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，104 年度總計發布新聞稿 111 件，召開記者會 15 次。</p> <p>五、建置「河川便利通」網站，提供各河川局疏濬工程最新訊息(工程進度、招標資訊、砂石車運輸路線等)、民眾申請使用與其他土石案件之申辦管道，有清楚圖示流程供民眾依循；另網站</p>	<p>一、下半年度整體電話禮貌測試表現雖較上半年度進步，惟總機表現略有退步，尤應注意接聽電話速度及接聽禮貌，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「加強辦理無自來水地區供水改善計畫」屬競爭型計畫，以計算評比成本方式，排列辦理次序。然由於每年需求超出年度經費甚多，常有民眾以陳情方式或洽民意代表關切</p>

優點	建議改進事項
<p>提供多元化檢舉河川違法案件，並訂有檢舉獎勵金，期全民一齊愛護河川、共同監管河川，截至 104 年底網站瀏覽量已達 196 萬人次。</p> <p>六、為便利民眾查詢，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 年度完成首長交辦、媒體報導、民意機關質詢、民眾檢舉及上級交查案件計 44 件，查處結果簽請行政改善者 26 案，餘 18 案查無實據澄清結案。</p> <p>八、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，建置回覆管道及滿意度調查，以改進服務缺失，104 年度院長信箱、部長信箱及署長信箱，共計受理 1,031 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，104 年度人民陳情部列管計有 107 件、署列管計有 114 件，共計 221 件。</p> <p>九、訂定輿情通報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，每日重大輿情以多媒體訊息傳報本署主要管理階層人員，並公開於本署署內網供全署同仁閱覽，作為業務改進參考。</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，協調整合所屬機關與通報人之分歧意見。統計 104 年度共處理 35 件</p>	<p>辦理，未來考量落實計畫管考要點規定之審核機制，以符公平原則。</p>

優點	建議改進事項
<p>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、於本署全球資訊網建立「政府資訊公開」專區，內容包括行政作業相關資訊，並主動公開服務資訊、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。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>十二、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，成效卓著。</p> <p>十三、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需求，提升行政效率與便民措施，統計 104 年度達 8 萬 8,856 人次造訪，受理申請案件 169 件，審核通過下載圖資 1,439 筆、介接服務數量達 505 筆。</p> <p>十四、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「水文資訊申請網」，便利民眾申請水文資料，並設有線上繳費服務。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，置於申請網供民眾參考，104 年度共受理完成 160 筆申請案件。</p> <p>十五、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 年度起各地方政府</p>	

優點	建議改進事項
<p>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。</p> <p>十六、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，目前累計已有 140 萬 4,341 人次瀏覽。</p> <p>十七、因應 104 年上半年度嚴峻水情，深入基層舉辦節水教育活動，培育鄰里長成為節水人員種子，落實紮根節水教育至民眾家戶之中。計有 10 等縣市配合辦理宣導作業及里鄰長教育訓練共 161 場次；里鄰長訓練達人數 1 萬 7,437 人，受宣導里民人數 19 萬 4,875 人次。</p> <p>十八、辦理「愛水節水月(3/22~4/22)」宣導系列活動，共規劃近 70 場活動，近上萬人參與。其中 4 月 12 日全民節水日，特別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，向民眾宣導落實十大省水好習慣，參與民眾逾千人。</p> <p>十九、製作「十大省水好習慣」，指導民眾採取省水行為，以清楚易懂簡單做之節水方法，讓民眾遵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。</p> <p>二十、與教育部共同合作推動小學生「愛水節水月家庭作業」，讓學童攜回家中與家人共同完</p>	

優點	建議改進事項
<p>成，經由實作過程中，逐步落實家庭節水工作。抗旱期間共有 15 縣市共 2,073 所學校指定使用本作業，完成作業數達 31 萬 2,518 份。</p> <p>二十一、於 104 年 6 月至 8 月與特力屋、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 家門市設置「省水專區」，推廣各種省水產品，經統計較 103 年同期販售成長達 20%，年省水量達 242 萬噸。</p> <p>二十二、104 年 11 月 9 日舉行「愛水節水表揚大會」，由吳副總統敦義及經濟部楊次長偉甫蒞臨頒獎，獲獎之節水績優的單位計 31 家、7 位節水達人，年總節水量達 820 萬噸。</p> <p>二十三、執行 104 年「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。</p> <p>二十四、辦理「無自來水地區供水改善計畫」，104 年籌列 13 億元，執行自來水延管工程及簡易自來水改善工程合計 334 件，增加自來水供水受益戶約 1.2 萬戶，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蔓延，提升全民健康水準。</p> <p>二十五、因應「行動水情 App」下載數量已達 13 萬次，為持續優化功能，建置「行動水情 Lite 版 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</p>	

優點	建議改進事項
<p>Windows Phone 8 等 3 個版本。</p> <p>二十六、辦理「區域排水整治及環境營造計畫」,104 年度完成排水改善 6.23 公里、排水路維護約 107 公里,執行「重要河川環境營造計畫」,104 年度中央管河川防災減災工程完成 33.6 公里,環境景觀改善 25 公里。完成後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,促進地方發展及提昇居民生活品質。</p> <p>二十七、辦理「海岸環境營造計畫」,104 年度完成海堤防災工程改善 8.36 公里及海堤環境改善 32.78 公頃,完成後強化海堤禦潮能力,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>二十八、104 年度辦理本署轄管綠美化場地維護管理案件計 8 件、維護面積 150 公頃,另推動認養轄管綠美化場地計 12 場次,其認養面積為 99.6 公頃。</p>	