

附表 2

經濟部水利署 105 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：105 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、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 105 年 6 月底止網站瀏覽量已達 207 萬人次。</p> <p>二、為便利民眾查詢，於本署網站詳細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各河川局統一作業標準及程序，並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>三、定期檢視並維護辦公場所內外環境與服務設施規劃。由專人每日巡查並按月檢查設施安全，且在廁所設置警鈴及定期進行反偷拍偵測。</p> <p>四、本署暨所屬機關備有核心設施(含愛心服務鈴、無障礙設施等)及一般設施(含飲水機、會客區、盥洗室、公用電話、停車位等)、雙語標示，並提供各項宣導資料。於入口處設置無障礙斜坡道，各樓層亦有扶手，組室標示及動線明確。且為執行節能減碳計畫，辦公區全面換裝 LED 出口指示燈及避難方向指</p>	<p>一、電話禮貌測試表現較去年退步，請各組室注意接聽電話禮儀，特別應強化接聽電話速度、接聽時應先報明機關(單位)名稱並說問候語、注意轉接與結束通話之應答禮貌、應答語調宜謙和熱誠，並請儘可能具體、明確答復民眾所詢問題，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>

優點	建議改進事項
<p>示燈。</p> <p>五、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>六、運用報紙、雜誌等平面媒體，電視、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災防汛資訊等，增進民眾對水利施政之理解與認同。</p> <p>七、設置免付費廉政熱線，提供民眾暢通之反映管道，並由專人協助民眾處理疑義，透過公民提供建設性意見，即時修正作業性及制度性規定，做好風險管理，提升民眾對公共服務施政支持。105 年度上半年受理民眾檢舉及上級交查案件計 22 案，其中 10 案具名反映事件，業經瞭解情形妥適說明辦理回覆，經查處結果簽請行政改善者 2 案，15 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，並建置回覆管道及滿意度調查，以改進服務缺失，105 年度上半年院長信箱、部長信箱及署長信箱，共計受理 266 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，105 年度上半年人民陳情部列管計有 37 件、署列管計有 38 件；追蹤本署所屬各機關辦理人民陳情案件共 75 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，相關輿情剪報達 1,947 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</p>	

優點	建議改進事項
<p>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。</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 105 年度上半年共處理 16 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、利用網站無效連結檢測工具，每月定期執行檢測並修正，確保資訊連結正確性及完整性。</p> <p>十三、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；並增加搜尋抬頭顯示之隨打即找服務，提升網站使用便利性，豐富資料串連曝光，並增加網站能見度。</p> <p>十四、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>十五、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>十六、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 105 年 1 月至 6 月止，本署全球資訊網造訪人次已逾 76 萬。</p> <p>十七、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加值應用服務，以</p>	

優點	建議改進事項
<p>滿足各層次使用者之需求，提升行政效率與便民措施，統計 105 年 1 月至 6 月止已逾 3 萬 5,000 人次造訪，受理申請案件超過 70 件，審核通過下載圖資達 420 筆、介接服務數量達 400 筆。</p> <p>十八、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。統計 105 年度上半年已受理完成 105 筆申請案件。</p> <p>十九、持續維護管理「地層下陷防治服務團」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，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 146 萬 7,085 人次瀏覽。</p> <p>二十、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>廿一、辦理「無自來水地區供水改善計畫」，105 年籌列 17 億元，辦理自來水延管工程及簡易自來水改善工程合計 215 件，增加自來水供水受益戶約 1.5 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>廿二、辦理「區域排水整治及環境營造計畫」，105 年度預計辦理排水改善 8.8 公里、排水路維護</p>	

優點	建議改進事項
<p>約 107 公里；執行「重要河川環境營造計畫」，105 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>廿三、辦理「海岸環境營造計畫」，105 年度預計辦理海堤防災工程改善 13.9 公里及海堤環境改善 67.0 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>廿四、辦理轄管綠美化場地維護管理及推動認養案件，105 年度預計辦理本署轄管綠美化場地維護管理案件計 9 件、維護面積 153.51 公頃，另推動認養轄管綠美化場地計 13 場次，其認養面積為 130.97 公頃。</p> <p>廿五、持續升級優化「行動水情 APP」功能，與氣象局合作，將行動水情 APP 進一步整合大雷雨訊息、即時閃電、地震速報、未來 1 小時降雨預報(QPSUMES)等「氣象」資訊。另提供下載氣象局「生活氣象 APP」的連結，增進雙方訊息分享。</p> <p>廿六、建置「水庫集水區暨自來水水質水量保護區查詢系統」，使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申請案件，大幅縮短民眾申辦之公文往返作業。</p> <p>廿七、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>	