

附表 2

經濟部水利署 105 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：105 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、備有核心設施（含服務鈴、各式無障礙設施等）及一般設施（含飲水機、會客區、盥洗室、公用電話、停車位等）及雙語標示。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。且為響應節能減碳，辦公區已全面換裝 LED 出口指示燈及避難方向指示燈。</p> <p>二、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>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 10 人次之輪值頻率，且每月選派走動式管理人員約 4-5 人。</p> <p>四、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，105 年度網站瀏覽量已逾 224 萬 9,000 人次。</p> <p>五、運用各式媒體宣導水利施政計畫，並透過整合性行銷多元宣導節約用水、愛護河川、保育水資源及防災防汛資訊等，增進民眾對水利施政之理解與認同。</p>	<p>一、電話禮貌測試表現雖較 104 年略為進步，仍請持續積極改進，尤其應強化接聽電話速度、接聽電話時應先報明機關(單位)名稱，同時加強電話接聽時語調、態度及結束通話之應答禮貌，對相關業務之解說，儘可能具體、明確答復，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>六、設置廉政熱線，提供民眾暢通之反映管道，並由專人協助民眾處理疑義，透過公民意見反饋，即時修正作業性及制度性規定，做好風險控管，提升民眾對公共服務施政支持。105 年度受理民眾檢舉及上級交查案件計 33 案，其中 15 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 4 案，22 案查無實據澄清結案。</p> <p>七、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，並建置回復管道及滿意度調查，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。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 年度人民陳情部列管計有 96 件、署列管計有 70 件。</p> <p>八、訂定輿情通報反映處理機制及標準作業程序，蒐集地方新聞反映表，相關輿情剪報達 4,546 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，105 年度計發布新聞稿 77 件，召開記者會 6 次說明施政作為。</p> <p>九、即時處置國營會通報全民督工案件，協調及整合所屬機關與通報人之分歧意見，統計 105 年度共處理 26 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、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>	

優點	建議改進事項
<p>十一、開放水利業務相關資料集，105 年度累計共上架 128 項資料至行政院國家發展委員會政府資料開放平台上，供民眾應用相關內容。</p> <p>十二、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 年度本署全球資訊網造訪人次已逾 174 萬。</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加值應用服務，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 105 年度已逾 8 萬人次造訪，受理申請案件超過 120 件，審核通過下載圖資達 1,000 筆、介接服務數量達 400 筆。</p> <p>十四、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 年度已受理完成 254 筆申請案件。</p> <p>十五、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 158 萬 1,130 人次瀏覽。</p> <p>十六、執行「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合計 644 件，增加自來水供水受益戶約 1.8 萬戶，提高無自來水地區民眾生活水準，並預防因水質污染造成之疾病發生。</p>	

優點	建議改進事項
<p>十七、辦理「區域排水整治及環境營造計畫」，105 年度完成排水改善 8.94 公里、排水路維護 177 公里；執行「重要河川環境營造計畫」，105 年度完成中央管河川防災減災工程 33.85 公里，改善環境景觀 25.7 公里，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，並改善河川環境景觀並增加民眾遊憩親水空間。</p> <p>十八、辦理「海岸環境營造計畫」，105 年度完成海堤防災工程改善 13.94 公里及海堤環境改善 67.3 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>十九、辦理轄管綠美化場地維護管理及推動認養案件，105 年度執行轄管綠美化場地維護管理案件計 9 件、維護面積 154 公頃，另推動認養轄管綠美化場地計 13 場次，認養面積為 134.57 公頃，有助於確保河川、排水排洪功能，維護當地生活環境與優質空間，進而提升周邊社區整體營造意識與休閒生活。</p> <p>二十、持續優化「行動水情 APP」功能，新增訊息導向主動式推播機制，加入介接中央氣象局地震速報訊息，並增加個人化推播訂閱功能。</p> <p>廿一、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，大幅縮短公文往返作業時間。</p> <p>廿二、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；並輔導成立 384 個自主防災社區，有效推展並強化社區防災能力。</p>	