

經濟部水利署 106 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：106 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、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，並制定管理作業規範供各河川局統一作業標準及程序。</p> <p>二、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>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、本署全球資訊網建立「政府資訊公開」專區，內容除提供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>五、已開放包括水文、水庫、水利防災、地層下陷，及集水區範圍等相關資料集，截至 106 年 6 月底累計共開放 135 項資料，累計存取 28 萬餘次，除於國家發展委員會之政府開放平臺上架外，亦在本署「水資料分享端」上架，並以圖表方式即時呈現資料集內容。</p>	<p>一、針對總機之電話禮貌測試表現較去年退步，請同仁輪值服務台（總機）時注意電話應對禮儀，特別應強化接聽速度、接聽時應先報明機關名稱並說問候語、注意轉接與結束通話之應答禮貌、應答語調宜謙和熱誠。</p> <p>二、請持續強化內部控管，提升行政服務效能。</p>

優點	建議改進事項
<p>六、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 106 年 6 月底止網站瀏覽量已逾 236 萬人次。</p> <p>七、與量販業者共同合作設置節水器材專賣區，計有特力屋、好博家、台糖、愛買、全國電子、家樂福、大潤發、燦坤、大同等 9 家量販通路共 963 家分店門市踴躍響應，提供各式省水產品最低 9 折起之優惠，統計 106 年截至 6 月底止，各家量販店銷售量就已經比去(105)年同期成長。</p> <p>八、推動「全面免附地籍謄本服務」簡政便民工作，總共有水權登記、水庫集水區及自來水水質水量保護區查詢（包含在環境敏感區位查詢內）、河川區域私有地種植、圍築魚塢、插吊蚵申請，及「環境敏感區位查詢」等計 17 項免附地籍謄本查詢作業。</p> <p>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加值應用服務，106 年截至 6 月底止造訪數已逾 3 萬 8,000 人次，受理申請案件超過 60 件，下載圖資達 1,500 筆、介接服務數量達 400 筆。</p> <p>十、「圖書資訊系統」彙整本署國土資訊、水利及重要河川相關施政計畫與規劃成果之出版品紙本報告書及電子檔光碟，統計 106 年截至 6 月底止造訪已逾 10 萬 3,000 人次，PDF 檔案下載達 1,700 筆，檔案數位瀏覽閱讀達</p>	

優點	建議改進事項
<p>2,200 筆，圖書書目點閱已逾 10 萬 3,000 筆。</p> <p>十一、因應行動裝置普及、使用者習慣改變以及國內外網頁設計趨勢，以響應式網頁設計 (Responsive web design) 之設計方式，使本署全球資訊網網頁可適應桌機、平板及手機等不同大小的解析度自動調整排版。</p> <p>十二、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，截至 106 年 6 月底止已有 167 萬 6,075 人次瀏覽。</p> <p>十三、提供各類線上服務連結，如表單下載、服務申辦等，依據 Google Analytics 分析工具統計 106 年截至 6 月底止本署全球資訊網瀏覽量已逾 69 萬 9,500 人次。</p> <p>十四、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>十五、持續依歷年執行情形滾動檢討整合河川、區域排水及海岸防護等相關現行各項規定，統一並簡化各文件格式，以達提升品質及增進效率之目標，並將最新規定公開於本署網頁上，方便查詢使用。</p> <p>十六、訂定民眾意見反映處理機制及標準作業程序並每日剪輯新聞，106 年截至 6 月底止新聞輿情剪報 3,075 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</p>	

優點	建議改進事項
<p>於本署署內網供全署同仁閱覽，作為業務改進參考，對不實報導則迅予澄清。</p> <p>十七、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。106 年截至 6 月底止受理民眾檢舉及上級交查案件計 28 案，其中 12 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 5 案，23 案查無實據澄清結案。</p> <p>十八、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，106 年截至 6 月底止院長信箱、部長信箱及署長信箱，共計受理 323 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，106 年截至 6 月底止人民陳情部列管計有 52 件、署列管計有 42 件。</p> <p>十九、持續優化「行動水情 APP」功能，新增個人推播訂閱功能、介接氣象局地震速報訊息及各國對於颱風路徑預報資訊等。</p> <p>二十、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>	