

經濟部水利署暨所屬機關

106 年度提升服務效能績效總報告

資料截止時間：106 年 12 月 31 日

一、提升服務效能，深化服務績效

- (一) 依「政府服務耀升方案」、「政府服務獎評獎實施計畫」及「經濟部提升服務效能實施計畫」，訂定本署暨所屬機關 106 年度提升服務效能執行計畫共 15 種，據以實施並追蹤執行績效。
- (二) 本署暨所屬機關備有核心設施（含愛心服務鈴及無障礙設施等）及一般設施（含飲水機、洽公座椅或休息區及盥洗室等），雙語指標及民眾洽公動線明確。為維護辦公場所安全，由專人不定時巡察環境，且按月檢查設施安全及服務規劃管理達 180 次以上，並於廁所設置反偷拍偵測器及警鈴，且於每間廁所加裝置物架及扶手等設施，營造貼心安全之廁所空間。
- (三) 實施為民服務不定期考核及電話禮貌測試：
 1. 各執行機關年度實施為民服務自行考核平均 2 次，均建立詳實考核紀錄，追蹤缺失改善情形。
 2. 本署暨所屬機關設置 15 條專線服務電話。訂定「推行電話禮貌運動實施計畫」，成立電話禮貌測試小組，106 年度針對本署各組室實施電話禮貌測試達 64 次、各所屬機關電話禮貌測試達 56 次。另本署各所屬機關亦自行選派專人實施不定期電話禮貌測試，加強機關電話服務禮儀。
- (四) 本署暨所屬機關均設置服務台，本署每日選派 2 位同仁執勤主動協助民眾，每週排定主管 1 人進行走動式管理督導，加強服務強度。
- (五) 運用多元管道宣傳施政作為及服務績效：
 1. 為強化節約用水及防災防汛觀念，以多元管道向民眾宣導施政作為及服務績效，透過電視臺播放宣導短片 5,250 檔、MOD 及無線數位臺 480 檔、地方系統臺 2,160 檔；於廣播電臺播放宣導廣告 2,155 檔；於四大報全國及地方版刊登文宣廣告共 30 則；於 Yahoo、Google、Facebook 等網站刊登廣告，露出接觸約達 2,000 萬人次；於全臺戶外媒體通路，如臺北捷運與高雄捷運月臺電視，商圈戶外電視牆、商業大樓電梯電視聯播網、金門機場燈箱及捷運轉運站手扶梯等刊播文宣廣告。

2. 颱風豪雨期間，配合災害緊急應變小組運作，針對水庫洩洪警報、抽水機布設調動等資訊，於電視台以跑馬文字或緊急報導方式提醒民眾；另透過氣象主播宣導行動水情 App，以利民眾掌握即時水情資訊，保障生命財產安全。
 3. 辦理「中庄調整池及石門整治計畫媒體參訪」活動，透過媒體報導，使國人瞭解中庄調整池完工後，除可備援解決區域供水問題，亦可作為石門水庫颱風季排砂期間之備用水源，並與附近大溪武嶺橋-鶯歌三鶯橋自行車道、三坑鐵馬道、月眉鐵馬道及瑞源堤防鐵馬道等串連成自行車道觀光綠廊，營造大漢溪整體休憩環境。
 4. 發布新聞稿 182 件，召開記者會 13 次說明施政作為。
- (六) 結合教育部國立科教館、地方政府、自來水公司、臺北市自來水事業處及臺北市動物園等相關單位，於 3 月 22 日至 4 月 22 日期間辦理「愛水節水月」系列宣導活動，總計完成 70 場系列節水活動；並特於 4 月 8 日在桃園市桃園區陽明運動公園，舉辦「抗旱水井取水示範演練暨 94 愛水-全民節水日」活動，邀請全民一起節水愛地球，由知名氣象主播王淑麗擔任節水宣導大使，鼓勵民眾落實節水行動，實地體驗省水器材功能，培養節水意識並落實於生活態度，活動當日約有 1,000 名民眾共同響應參與活動。
 - (七) 順利完成業管之水旱災災害緊急應變任務，因應任務需求開設颱風災害緊急應變小組、豪雨災害緊急應變小組及防範豪(大)雨開設等緊急應變啟動機制，全年各事件值勤時數逾 2,639 小時，並辦理 14 次地面與 12 架次空中人工增雨作業。
 - (八) 執行 106 年度「簡易自來水管理業務輔導查核工作」，分別於新北市、南投縣、屏東縣及花蓮縣辦理簡易自來水管理業務宣導會議，透過業務檢討與意見交流，督促地方政府改善管理缺失與提升管理人員素質。
 - (九) 推動「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，106 年度共召開檢討會議 6 次，辦理自來水延管工程、簡易自來水改善工程及用戶外線費補助等合計 430 件，增加自來水供水受益戶約 2 萬 1,000 戶，不僅提高無自來水地區民眾生活水準，並可減少傳染病及預防因水質污染造成之疾病發生或蔓延。
 - (十) 辦理「自來水事業技術人員及自來水管承裝技工」證照核發作業，

接受申請新發證計 1,517 件，遺失補發 78 件，更名換發 33 件，總計 1,628 件。

(十一)辦理中央管河川區域勘測及公告：

1. 檢討變更曾文溪、鳳山溪、頭前溪及烏溪等水系勘測計畫、排水設施範圍勘測，及海堤區域檢討變更等計畫，共計完成 201.42 公里。
2. 公告完成中央管河川區域計 299 圖幅，共 272.225 公里。

(十二)辦理本署暨所屬機關廉政教育訓練、機關安全維護、公務機密維護及公職人員財產申報暨利益衝突迴避法講習計 34 場次，以加強服務專業性及品質精度。運用各式管道宣導本署廉政施政作為，除利用本署電子跑馬燈、網頁等媒體刊登廉政文宣廣告，並辦理相關活動 19 場次，參加人數 1,895 人；包括「水庫清淤系列廉政座談會」計 3 場次，「河川疏濬作業暨廉政透明說明會」計 3 場次，「珍水志工及防汛護水志工社會參與」計 6 場次、其他社會參與計 7 場次；以多樣化管道宣導廉政理念，增進民眾對本署及所屬機關施政之信賴及支持。

(十三)施政績效屢獲獎項肯定：

1. 本署導入專案管理架構及流程，執行開放資料作業，榮獲「2017 年國際專案管理標竿企業獎」。
2. 本署「地理資訊倉儲中心」系統，整合水利地理資料與網路地圖服務，提供多元化圖資流通供應機制及多樣創新增值應用服務，滿足各層次使用者之需求，落實地理資料共享理念，截至 106 年底已服務超過 122 萬人次，並榮獲內政部 TGOS 流通服務獎。
3. 本署「水庫集水區暨自來水水質水量保護區查詢」系統，整合內政部地政司即時地籍資料、水利地理資料與網路地圖服務，提供地籍查詢以及多樣創新增值應用服務，榮獲台灣地理資訊學會第 13 屆金圖獎「最佳應用系統獎」殊榮。
4. 本署北區水資源局「中庄調整池工程計畫—調整池工程(第一期)」榮獲第 17 屆「公共工程金質獎-公共工程品質優良獎(水利類)」特優及經濟部「公共工程優質獎-公共工程品質優良獎」土木工程類第 3 名。
5. 本署南區水資源局「曾文水庫防淤隧道工程」，榮獲第 17 屆「公共工程金質獎-公共工程品質優良獎(水利類)」優等及經濟部「公

- 共工程優質獎-公共工程品質優良獎」土木工程類第 1 名。
6. 本署第九河川局「花蓮溪平林堤段防災減災工程(第二期)」，榮獲第 17 屆「公共工程金質獎-公共工程品質優良獎(水利類)」優等及經濟部「公共工程優質獎-公共工程品質優良獎」土木工程類第 2 名。
 7. 本署第五河川局「客子厝排水抽水站工程」，榮獲經濟部「公共工程優質獎-公共工程品質優良獎」設施工程類第 5 名。
 8. 本署南區水資源局「高屏堰上游傍河取用伏流水工程」榮獲勞動部第 11 屆「公共工程金安獎」工程類 B 組優等。
 9. 本署臺北水源特定區管理局環境教育學習中心，榮獲「106 年度環境教育設施場所」評鑑為優異。

二、便捷服務程序，確保流程透明

- (一) 地理資訊倉儲中心提供多元化圖資供應機制及 GISAPI 功能模組，與本署線上公文系統整合，從申請、收文、審核、回覆至下載，全程電子化，106 年度受理申請案件超過 130 件，審核通過下載圖資達 2 萬 5000 筆以上、介接服務數量亦達 488 筆。
- (二) 推動「服務型智慧政府推動計畫-第五階段電子化政府計畫」，以「水利知識資料庫」為核心，彙整水利相關文章，利用每週發行之「水利署電子報」形成知識物件，透過「E 河川水利知識服務網」串聯各項知識物件，經由「水資料開放平臺」揭露「水資料」並加以增值應用，應用「E 河川-交流水知識粉絲團」進行社群互動交流，並加入以維護、保育及復育河川之專業「臺灣河川復育網」網站使體系更加完整，讓一般民眾及民間企業，瞭解本署相關流程所產製之資料內容外，亦可增值運用進行創新性服務。
- (三) 透過「水文資訊申請網」提供水文資訊申請，並採用多元化便捷繳費管道(含線上電子付費模式)便利民眾使用，106 年度受理申請案件計 276 件。
- (四) 持續更新本署防災資訊服務網防災、避難及警戒資訊，使民眾瞭解最新防災訊息，截至 106 年底累積瀏覽人數已逾 1,010 萬人次。
- (五) 為提供民眾更透明之水利事業興辦資訊，本署核定興辦之各項工程計畫前，先通知土地所有權人及利害關係人參與公聽會，會中聽取相關意見作為施政參考，並於會後將會議紀錄及意見回覆公告於本署全球資訊網，將所有訊息透明公開給大眾。

- (六) 與民眾協議價購取代徵收工程所需用地，為確保相關應有權益，於召開協議價購會前通知各土地所有權人與會，會中詳述本署協議價購訂定價格流程，並於會後將會議記錄及意見回覆與各土地所有權人。
- (七) 以數位化資料庫型態儲存及管理圖籍資料，提昇資料之安全性，並提供河川圖籍資訊，方便民眾上網瀏覽查詢及申請使用。
- (八) 配合內政部免附地籍謄本申辦案件關心民眾事政策，推動「全面免附地籍謄本服務」之簡政便民工作，目前推動者計有：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、圍築魚塭、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。
- (九) 持續推動水庫集水區及自來水水質水量保護區圖資資訊公開，開放民眾及地方政府線上查詢，查詢作業天數由 14 天有效縮短為 1 天，大幅縮短民眾申辦之公文往返時間，平均每月約 2,560 人次使用。
- (十) 設置免付費廉政熱線、電子郵件信箱、郵政信箱、傳真等，提供便捷且暢通之反映管道，106 年度特別針對「前瞻基礎建設計畫—水環境建設」12 項子計畫，於本署全球資訊網建置「行政透明專區」，公開相關施工資訊、用地取得作業、核定程序等民眾關心事項，提升行政透明度，積極主動公開資訊。另於本署全球資訊網設置「廉政窗口」，提供最新廉政相關之法規內容、相關作業規定及資訊。

三、 探查民意趨勢，建立顧客關係

- (一) 運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創機關與民眾合作契機。
 1. 於 106 年 6 月至 7 月間規劃部長現勘宜蘭、臺中、彰化、雲林、嘉義、臺南、屏東等地水利工程，與當地意見領袖、縣(市)機關代表、村(里)長等舉行「前瞻基礎建設-水環境座談會」，藉由面對面說明前瞻水環境建設規劃項目，藉由與會者提供建言及意見交換，凝聚水環境計畫共識。
 2. 於北、中、南分區辦理「前瞻基礎建設計畫-水環境建設大專院校學界座談會」3 場次，就水環境建設政策方向及執行方式與學者相互溝通，並藉由與會者提供建言及意見交換，凝聚水

環境計畫共識。

3. 因應水利法第 54-3 條子法「用水計畫審核管理辦法」訂定公告，針對適用提送或補提用水計畫之工業園區及工廠等，召開 4 場座談會及 2 場會議，宣導相關法規，以利產業界配合國家政策共同節水並提升用水效率。
 4. 受到全球氣候異常影響、極端降雨事件頻傳，以傳統築堤工程作為防洪手段已無法因應，又都市高度發展致治水用地取得困難、水道拓寬不易、土地開發造成降雨入滲減少、逕流體積增加及洪峰流量增加之都市型洪災現象更甚以往。有鑒於此，105 年召開全國水論壇，經產官學界等利害關係人討論達成共識，亟須推動逕流分擔計畫與出流管制措施，期將降雨之逕流量，藉由水道與土地共同分擔，並要求辦理土地開發義務人依出流管制規劃書及計畫書承擔因開發而增加之逕流量，另輔以非工程避災措施，減輕淹水災害所帶來的損失，爰於水利法增訂逕流分擔與出流管制專章條文。於 106 年度辦理公告周知程序，民眾透過官網資訊瞭解修法內容，本署針對公告期間民眾所提意見，皆有採納與回應。另並辦理 7 場次專家學者、技師公會、不動產開發工會等相關利害關係人座談會，達成法案溝通與協商目的。
- (二) 截至 106 年度共輔導成立 422 個自主防災社區，有效推展並強化社區防災能力，並辦理績優水患自主防災社區評鑑，經評鑑為績優社區者頒發獎勵金最高 20 萬元，鼓勵既有水患自主防災區持續維運及精進。
- (三) 整合民間力量，招募 1,578 位防汛護水志工，協助政府共同執行水利防災工作。持續精進組織運作及通報機制，協助本署各機關強化災害應變作業，106 年度颱風豪雨期間，水情災情通報資料逾 1 萬 5,000 筆。
- (四) 本署於 Facebook 建置 E 河川-交流水知識粉絲團 (<https://www.facebook.com/tw.River>)，讓民眾能進行互動或資料查詢，目前粉絲人數已超過 2 萬 7,000 人，並設立「我是水利人」社團 (<https://www.facebook.com/groups/water.tw/>)，使水利人員有討論、分享水利專業相關事宜論壇，目前社團人員約 1,200 人，同時透過每週定期發行「水利署電子報」，將水利署資訊推廣至各個年齡層與族群面向。

- (五) 持續充實本署全球資訊網站內容，依據 Google Analytics 網頁分析工具統計，106 年度本署全球資訊網造訪人次已逾 102 萬人次。
- (六) 訂定民眾意見反應處理機制及標準作業程序，蒐集地方新聞反應表 12 件，輿情剪報 5,479 則，均提陳各級主管，供業務改進參考，並掌握不實報導第一時間迅予澄清。
- (七) 訂定電子信箱處理作業規定，設置民意信箱或首長信箱，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 年度院長信箱、部長信箱及署長信箱，共計受理 548 件。
- (八) 106 年度人民陳情部列管計有 122 件、署列管計有 70 件，均供首長及主管作為提升施政效能參考。

四、 豐富服務資訊，促進網路溝通

- (一) 透由雲端架構提供開放資料，並執行開放資料(Open Data)作業計畫，以業務流程盤點與民眾相關之業務資料，標準化成「水資源資料交換標準」，讓社會大眾瞭解本署相關流程所產製之資料內容，亦可運用於創新性服務，截至 106 年度本署共開放 164 個資料集，累計瀏覽次數為 32 萬多次，下載次數約 8 萬次。
- (二) 於本署全球資訊網建立「政府資訊公開」專區，內容涵括：法規及行政規則、組織職掌及聯絡方式、行政指導文書、施政計畫、業務統計、研究報告、預算書、決算書、執行狀況月報表、會計報告、政策宣導費、請願處理結果、訴願決定、書面公共工程及採購契約、支付或接受之補助、合議制機關會議紀錄、資訊委辦、個資檔案資訊、相關行政救濟案例、廣告資料彙整表及水利服務雲等項目。
- (三) 於機關網頁主動公開服務措施、機關文宣品（如宣導手冊、為民服務白皮書）、出版品、常見問答集（FAQ）及機關活動等訊息外，並提供便民服務專區，包括電子公布欄、常見問答，加強為民服務、水利資料提供、線上申辦、檔案下載、國賠請求相關文件、考核結果、水利維護替代役、行政資訊及卷宗閱覽、民意調查、意見信箱、交流園地及所屬單位為民服務窗口等項目。
- (四) 建置民眾版「河川便利通」網站，達主動服務、疏濬透明化及提升河川管理之效，除宣導疏濬政策與相關法令，亦提供河川疏濬工區即時影像、運輸路線等資料，以增加民眾對疏濬作業瞭解與認同，並主動協助管理單位舉發河川區域內違法行為，更加強本

署與各所屬機關間相關資料之聯繫，迄今瀏覽量已逾 260 萬 9,000 人次。

- (五) 於全球資訊網建置全國供水情勢專頁，在枯水期期間每月公告最新供水情勢，並於每月 5 日定期更新全臺最新水資源供水情勢長期展望資料，供大眾瞭解最新供水情勢。
- (六) 於全球資訊網建置水域太陽能發電推動進展專頁，定期更新各水庫與滯洪池太陽能發電推展狀況、問題說明及法規修正情形，俾利民眾瞭解推動現況與進程。
- (七) 於全球資訊網公告全臺具小水力發電潛能地點合計 79 處，提供民眾及有意願之廠商參考，俾利民間與政府合作推動綠能發展。
- (八) 於全球資訊網建置前瞻基礎建設計畫-水環境建設及行政透明專區進展專頁，定期更新計畫內容、推展狀況、相關法規及公開訊息等，俾利民眾瞭解推動現況與進程。
- (九) 蒐集溫泉區溫泉水位、水溫監測資料，彙整成溫泉季報及年報，並放置「政府資料開放平台」方便民眾查詢利用。
- (十) 完成視訊備援系統建置並同時支援手機平板等行動裝置，讓署外進行公務的長官同仁可快速參與視訊會議、遠端進行防汛業務，提升防災效率。

五、創新服務方式，整合服務資源

- (一) 利用網路服務(Web Services)、服務導向架構(SOA)及雲端科技相關技術，整合提供相關水資源管理資料，並發布共計 324 個有效服務，其中 209 項為「水資源資料交換標準」服務，除供本署全球資訊網、e 河川網站、水權核辦系統、災害緊急應變系統、保育事業組知識管理平台、北區水資源局行政管理系統、水利規劃試驗所全球資訊網、南區水資源局全球資訊網及多媒體共享平台後台共 50 個系統介接使用外，亦供給「環境保護署」、「國家發展委員會」、「桃園市政府」、「高雄市政府」、「氣象局」、「交通部」、「台灣海洋科技研究中心」等外部機關介接，介接交換筆數累計達 160 億筆以上。
- (二) 為提昇本署全球資訊網站服務效能，並因應行動裝置之普及、使用者習慣的改變以及國內外網頁設計趨勢，確保網頁可於各式主流瀏覽器版本正常顯示，以響應式網頁設計(Responsive web design)之設計方式，讓本署全球資訊網之網頁可適應桌機、平板及手機

等不同大小的解析度自動調整排版，提升瀏覽友善性。

- (三) 於全球資訊網站首頁凸顯民眾關心的內容、熱門項目及業務重點，並透過水利資料整合雲平台介接水庫水情資訊，以視覺化方式呈現即時水庫蓄水情形，包括水位、蓄水量、蓄水率等，並建置臺灣地區供水情勢(枯旱預警)通報，以燈號顯現方式呈現各區水情情形，並加註水情燈號實施時間，除提供其他系統及單位連結外，並提供民眾或新聞媒體即時下載引用，且訊息始終保持更新狀態。
- (四) 透過行動水情 APP 的資訊傳遞，讓民眾接收相關水情及防災資訊最新消息，106 年度累計下載次數已逾 16 萬人次。
- (五) 水權核辦系統整合地面水可用水量計算資訊系統、事業用水合理用水量計算系統、水源保育與回饋業務系統、用水範圍處理系統、水權履勘系統 APP、電子公文系統以及地下水鑿井業核辦系統等服務。透過網路服務介接引用，利用內政部地籍資料服務、地籍圖 WMS、本署地理資料倉儲中心地圖服務、林務局農航所航照影像服務等服務資源，系統自動化確認水權用水範圍資料正確性及產製土地灌溉使用佐證圖片檔，並提供空間位置展示，提供水權申請人及水權主管機關確認及審查。
- (六) 透過水權履勘系統 APP 之 GPS 定位、GIS 圖台輔助判斷引水位置及用水範圍用途之正確性。
- (七) 建置「中央管河川三維網路地理資訊系統」，完成中央管河川水系治理及河川區域勘測，發揮本署中央管河川整體性河川環境管理績效。
- (八) 辦理「106 年度圖籍資料庫系統維護及擴充計畫」，更新中央管河川圖籍之地籍底圖並維護資料系統功能。
- (九) 辦理「中央管河川空間資訊系統維護計畫」，匯整各水系建置之相關 GIS 圖層資料納入中央管河川三維網路地理資訊系統，提供河川治理規劃設計、河川管理及防洪避災研究等應用。
- (十) 106 年度與特力屋、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，聯合推動設置省水標章產品專賣區，活動展售期間總共吸引超過 360 萬人次至量販店省水標章專區選購產品，實際販售省水標章產品約 11 萬 2,000 件，銷售金額約 10 億 8,000 萬元，推估年省水量達 239 萬噸，較 105 年度同期販售成長 9%。