

經濟部中央地質調查所

109 年度提升服務效能執行計畫績效與成果總報告

資料截止時間：109 年 12 月 31 日

壹、執行績效

一、基礎服務

(一) 服務一致及正確性

1. 訂定申辦業務標準作業流程

- (1) 地質敏感區查詢業務：於內部訂定「地質敏感區函詢處理原則及流程」，並依實際執行狀況修正；為簡政便民，設置地質敏感區查詢系統，提供民眾線上查詢並下載列印查詢結果；後續為精進該系統，設計彈出提醒視窗，可先行確認土地所在之行政區是否屬地質敏感區之行政區，減省不必要之查詢。
- (2) 活動斷層相關函詢案件：依申請人函附所述土地位置進行圖層套疊，繪製函詢位置與活動斷層相對位置圖，依其查詢目的與相關管理法令，函覆申請人查詢結果。
- (3) 修改與訂定「地質資料供應及收費標準」，提供 GNSS 移動站與連續站，精密水準測量歷年觀測資料供各界下載使用。
- (4) 測量資料之申請案件：依內部訂定之「地質資料庫資料申請及收費作業須知」於收到申請後先檢查所需資料並核算金額，簽報核可後，通知申請單位繳費或退件，並於確認入帳後於資料庫中取出申請之測量資料。
- (5) 辦理各類公文諮詢：包括區域計畫開發案及環評案、嚴重崩塌地及其他高危險地區、活動斷層兩側 100 公尺等等內容，提供地質專業諮詢意見。

2. 提升服務及時性

- (1) 提供地質專家諮詢窗口，搭配為民服務專線及電子郵件信箱，提供即時性綜合性問題諮詢服務，109 年 1 月至 12 月間總計服務 1,175 件諮詢。

- (2) 地質敏感區查詢業務：109年1月至12月間，共收辦6,023件公文函詢，其中包含5,533件單一查詢窗口辦理之查詢案件，為民眾或專業人士查詢土地是否位屬地質敏感區內，並辦理案件回復。
- (3) 活動斷層相關函詢案件（含活動斷層地質敏感區、活斷層兩側一百公尺-溫泉法）：109年1月至12月間，共辦理1,982件公文函詢，為民眾或專業人士查詢回覆活動斷層相關問題。
- (4) 土壤液化查詢服務：109年1月至12月提供線上約民眾版340,043人次與15次來函查詢，並提供專家諮詢服務窗口於公務時間由專人解答相關疑問。
- (5) 活動斷層資料之諮詢或提供予行政院災害防救專諮會、內政部營建署、交通部高公局、環保署、教育部、經濟部工業局、陽明山國家公園管理處、各縣市政府、台電公司等相關單位。
- (6) 活動斷層資料109年1月至12月間共辦理74案以上國家重要公共建設地質諮詢服務，提供活動斷層諮詢予「南投縣草屯手工藝智慧產業園區」案、各縣市政府「國土計畫」、行政院災害防救專諮會第九屆「極端災害下之韌性城市」提供山腳斷層相關意見、國道7號高雄路段計畫綜合規劃暨配合工作提供旗山斷層相關意見、交通部公路總局「花蓮大橋改建案」、「屏東縣熱帶農業特色產業園區開發案」、「營運中核能電廠再詳細地質調查工作」及陽明山國家公園管理處(環境友善種子公司)「山腳斷層環境教育方案」、內政部消防署「震災(含土壤液化)災害防救業務計畫」(修正草案)、苗栗縣政府「苗栗休閒農場變更用地」、行政院災害防救專家諮詢委員會專諮會第九屆「極端災害下之韌性城市」、行政院環境保護署「七股鹽山遊樂區開發計畫環境影響說明書」、台電公司「核能電廠海底火山、海底山崩及古海嘯調查暨評估工作」之南部區域(核能三廠)古海嘯調查與評估工作報告書、何欣純立委召開陳情人「霧峰區文化段界定為車籠埔斷層地質敏感區」、臺北市林瑞圖議員「北投區桃源國中以東、中央北路以北地區保護區變更成住宅區案」、經濟部工業局「大里夏田產業園區」環境影響評估報告書；均透過公、私

管道提供專業地質意見，對於社會影響甚為深遠。

(7) 測量資料之申請案件：109 年 1 月至 12 月間，每日與中研院、氣象局、工研院、水利署、內政部國土測繪中心透過網路以 FTP 方式交換各自設置之 GPS 連續站資料，交換總數約 362 站，建立完整活動斷層觀測網。申請測量資料案件為 5 件，申請資料內容如下：

甲、中興測量有限公司申購本所 GS45 觀測站於 109 年 2 月 1 日至 2 日之 GPS 觀測資料。

乙、詮華國土測繪有限公司申購本所 GS64、GS66、GS67 等 3 處觀測站於 109 年 2 月 11 日至 13 日之 GPS 觀測資料。

丙、中興測量有限公司申購本所 GS45、GS52、GS55 等 3 處觀測站於 109 年 2 月 11 日至 13 日及 GS45 觀測站於 109 年 2 月 15 至 2 月 16 日之 GPS 觀測資料。

丁、提供台灣高速鐵路股份有限公司為辦理結構物監測及高鐵受板塊斷層活動影響所需，GS01 等 38 站，觀測時間自 109 年 1 月 1 日起之 GPS 衛星連續追蹤站資料。

戊、提供內政部國土測繪中心為辦理「108 及 109 年度 LiDAR 技術更新數值地形模型及成果測製工作採購案(第 3 作業區)」所需，霧臺鄉公所站 (GS45)，觀測時間 109 年 1 月 3 日與 1 月 4 日，共 2 筆 GNSS 連續觀測站資料。

3. 提高服務人員專業度

(1) 各類地質諮詢服務：隨時增進地質諮詢窗口服務人員對各類地質問題、地質敏感區資訊及本所網路查詢系統之熟練度，避免造成不當之諮詢回復意見，以及諮詢民眾對網路查詢服務等問題，並視問題適時轉介至各地質敏感區承辦進行回復。

(2) 地質敏感區查詢業務：透過分工辦理地質敏感區查詢服務案件、電話諮詢，以及每月的地質法執行會報之歷練及資深同仁輔導新進或資淺同仁的機制，強化業務同仁地質專業服務的職能。

(3) 活動斷層相關函詢案件：透過輪流辦理活動斷層相關查詢案件之方式，使所有人員皆能透過實際操作加強實務歷練，此外整理每個月

案件數量與特性並做成報告，承辦人員定期交流案件處理經驗，以加強服務專業度。

- (4) 土壤液化查詢服務：隨時增進地質諮詢窗口服務人員對土壤液化潛勢資訊之掌握程度，避免造成不當之諮詢回復意見。提供電話諮詢與網路查詢服務，以及資深同仁輔導新進或資淺同仁的機制，強化土壤液化專業服務的職能。
- (5) 測量資料之申請案件：測量案件受理後立即進行資料庫比對，於檢算所需費用後通知申請人繳費，並以 FTP 遠端下載方式供應資料，供應途徑迅速方便且節省資源，亦提升政府服務效能。
- (6) 透過分工辦理環評與各類土地利用或開發審議有關之地質專業諮詢服務案件、電話諮詢及每月的地質法執行會報之歷練，以及資深同仁輔導新進或資淺同仁的機制，強化業務同仁地質專業服務的職能。
- (7) 礦產資源相關地質查詢業務：參加相關研討會，提升礦產資源地質調查專業服務職及掌握相關資訊動態發展，並由資深同仁輔導新進或資淺同仁的機制，強化諮詢窗口服務人員對礦產資源地質調查相關資訊之掌握程度，避免造成不當之諮詢回復意見。

(二) 服務友善性

1. 提升服務設施合宜度

持續維運地質多媒體展示場，包含內容、設備更新及定期維護，並持續展示場志工培訓，建立服勤機制以協助展場導覽解，109 年度實際服勤 6 天（場次）工作，包括協助地質嘉年華物資整理 7 人次、雲嘉南地方特色地質研習課程 2 場次共計 7 人次、2020 地質嘉年華 4 人次、地質開放日 2 天共 27 人次，可為未來年度相關工作安排參考。

2. 提高網站使用便利性

- (1) 雲端山崩防災系統，相關坡地災害風險及潛在大規模崩塌與環境地質災害資料。
- (2) 山崩地質資訊雲端服務平臺，主要為因應與評估相關坡地災害風險及潛在大規模崩塌與環境地質災害資料庫而建置，提供各級政府、

防災單位、工程界與聚落或民眾完整的防救災資訊服務，能有效降低防災作業成本，對於未來防救災作業更能提升效率。109 年度 1 月至 12 月，網頁瀏覽人次達 49,942 人次。

- (3) 「臺灣活動斷層」查詢網站整合一般民眾熟悉的 Google 地圖平臺界面，並於今年度更新網頁版型與內容，配合定期更新網頁資訊，展現活動斷層調查及觀測成果，109 年度 1 月至 12 月止，網頁瀏覽人次達 21.5 萬人次。
- (4) 整合原「水文地質鑽探岩心資料庫查詢系統」與「臺灣中段山區地下水資源調查成果網站」為「水文地質資料庫整合查詢平臺」，此為一雲端架構平臺，透過平臺「圖文互查」功能，於畫面左側以「卡片式」資料呈現，再輔以右側圖臺顯示地理位置，直觀了解其空間關係，提升使用效率與成效。大幅改善效能及資安防護等級，並開放資料查詢與下載，達到行政資訊公開與便民服務。本平臺除服務民眾外，並配合業務單位擴充水文地質調查業務支援工具，包括可納入自有鑽井岩心紀錄，使用者可將自有之岩心紀錄上傳到平臺內，以進行單孔向量井錄繪製或多孔柱狀圖排列；另可串接水利署水文鑽井水位觀測紀錄，使業務單位有效地進行資料應用、統整及管理。109 年度 1 月至 12 月底止，平臺使用人次為 45,882 人次。
- (5) 持續地質知識服務網維運及資料建置工作，完成圖書資訊模組效能提升，以及出版品擴大電子資料使用的範圍。
- (6) 工程地質探勘資料庫蒐集全國鑽井資料，至 109 年 12 月底前已完成 50,352 孔鑽井，岩芯總長度 1,735,695 公尺。

3. 檢討資訊內容之有效性

持續進行網站資訊更新及定期檢測措施，並定期指派專責同仁檢核與測試。

4. 提升服務資訊透明度

- (1) 依據政府放資料(open data)機制整合提供組織內部自產的地質資料 open data 供民眾查詢利用。同步建立大眾版之計畫成果網頁。
- (2) 維運地質知識網絡(臉書)社群，109 年 1 至 12 月間已發布 296 篇

貼文，辦理 9 次粉絲專業行銷活動，粉絲人數增加 2,710 人次，達 23,175 人，觸及人次累計超過 92 萬人次，文章點擊次數累計 72,741 次，留言按讚數達 75,682 次。

二、服務遞送

(一) 服務便捷性

1. 建置單一窗口整合服務

- (1) 各類地質敏感區查詢與諮詢業務：設置「地質敏感區免付費諮詢專線」，為民眾或專業人士解說地質敏感區查詢系統操作、地質敏感區函詢流程或地質法相關規定，109 年 1 月至 12 月間，共受理 322 件電話諮詢。設置本所單一窗口辦理地質敏感區查詢業務，協助民眾函詢土地是否位屬地質敏感區範圍內，提供整合服務，減少行政資源重複運用，109 年 1 月至 12 月間共辦理 5,533 件。本所業已 109 年 5 月 5 日經地企字第 10906600830 號函提供營建署各類地質敏感區「未涉及地質敏感區行政區列表」及「應查詢行政區免查詢(未涉及)地段列表」列表，並將相關資料公開於本所網站，以簡政便民減少公文往返及函詢公文數量。
- (2) 地質專業諮詢服務：設置「地質諮詢服務窗口」負責電話、傳真、電子郵件、親臨民眾等相關諮詢問題之受理、回復、洽談、整合、轉介、統計分析等工作。並於本所全球資訊網站登載相關諮詢窗口人員分機，並由專人進行解答。
- (3) 109 年 1 月至 12 月間，共辦理各類公文諮詢 552 件，包括區域計畫開發案及環評案、嚴重崩塌地及其他高危險地區、活動斷層兩側 100 公尺等等內容，提供地質專業諮詢意見。

2. 開辦線上申辦或跨平臺服務

- (1) 參觀導覽預約：於本所全球資訊網設置預約導覽申請連結，供參訪民眾進行依其需求進行預約導覽申請，因新冠病毒疫情影響，109 年 2 月至 6 月期間暫停開放展場及相關預約申請，109 年 1 月及 6 至 12 月共辦理 24 場次，共 754 人次申請參訪「地質多媒體展示場」。

- (2) 線上報名系統：持續精進網站之線上報名系統功能，作為本所辦理研習、演講、體驗措施等不同服務之報名專區。

3. 客製化服務

持續推動「南勢角地質生活圈」示範，並與地質調查所周遭學校、公司，包括華夏科技大學開設「地質與生活」通識課程；與竹林中學漫畫社合作地球科學主題漫畫設計；本年度首度舉辦「地質開放日」活動，共計有興南國小 276 人、國立台北科技大學材料及資源工程系 46 人，臺北市立大學 34 人、華夏科技大學 76 人、竹林高中 5 人與其他個人團體共 13 人申請參訪共襄盛舉，完成參訪行程，共同運用在地資源，深化南勢角地區「地質生活圈示範」共同結合推廣之能量。

4. 專人全程服務

開放申請參觀或諮詢：由專人進行參訪團體、個人之接待及導覽解說服務；親臨本所諮詢者亦由地質諮詢服務窗口人員進行接待及相關諮詢服務，因新冠病毒疫情影響，109 年 2 月至 6 月期間暫停開放展場及相關預約申請；6 月後接待參觀團體共 19 場「地質多媒體展示場」團體參訪導覽。

5. 主動服務

- (1) 輔導地方地質特色包裝：盤點地方的地質知識資源，結合當地人、文、地、產、景的特色，提出地質知識推廣教材與服務的建議。工作將透過資料蒐集、現地考察來進行，並完成地方地質特色盤點表，以建立地方地質特色資料庫。109 年度設計目標區域進行雲林縣、嘉義縣、市及臺南市的地方地質特色盤點，以提供相關地質知識推廣活動做基本資料蒐集。
- (2) 地質漂書與行動博物館：實際運用「地質百寶鄉（箱）」套組及其規格化之歷年展示內容，因應場所不同的展示目的，提供各種活動主題的客製化，達到簡單、迅速、便利、輕鬆的地質知識傳遞原則。109 年度 1 至 12 月間於雲林、嘉義、臺南、桃園、臺北、臺東等地，至少辦理 10 場次相關服務。
- (3) 針對多媒體展示場導覽志工，規劃每月定期辦理志工月會，透過專

業知識傳遞與導覽人與人的訓練接觸，因新冠病毒疫情影響，109年1至6月間暫停志工月會訓練，6月後辦理10場次相關活動。

(4) 與華夏科技大學合作，開設「地質、環境與生活」通識課程、步道淨山、走讀活動，培養學生地質知識達到校園培根目標、加深南勢角地質生活區合作模式，並招募青年學子參與地質青年志工服務行列。

(5) 規劃為期5週之「大學生暑期實習課程」，讓大學生實際參與野外地質調查及地質專題研究，了解實務工作情形，培育未來地球科學相關專業人才；109年計有2位臺灣師範大學地理系學生參與。

(二) 服務成長及優化

1. 突破成長

將地質法相關規定及地質敏感區相關訊息放置本所全球資訊網民眾查詢或運用，為簡政便民，並設置地質敏感區查詢系統，提供民眾線上查詢並下載列印查詢結果，因此地質敏感區查詢業務有突破性的成長，自103年4月1日起至109年12月底止民眾使用地質敏感區查詢系統次數共計246萬9,389次，產製查詢結果共計386萬956筆地號之PDF檔。

2. 優質服務

(1) 地質敏感區查詢業務：109年1月至12月間，共回復6,023件公文諮詢，為民眾或專業人士查詢土地是否位屬地質敏感區內，提升本所專業度及核心價值。

(2) 部長及所長信箱回覆：明確及快速回復民眾核心問題、解決民眾疑慮，增加民眾對地質領域專業之信賴度。總計109年1月至12月間回復案件部長及所長信箱14件。

(3) 民意代表施政意見辦理：能明確及快速回復民意代表核心問題，配合民意代表因問政需求，提供地質領域專業技術及核心諮詢，協助民意代表為民服務並解決疑慮，提升本所專業度及核心價值。

(4) 辦理地質環境教育業務：因新冠病毒疫情影響，109年1至6月間僅於新北市、臺北市、雲林縣等地辦理11場次對外地質環境教育

推廣服務措施，6 月起持續多元辦理各項地質環境教育推廣服務措施包括校園地質知識漂、行動博物館、地方特色地質課程、地質嘉年華系列等，全年超過 60 場次地質環境教育推廣服務措施，以地質知識擴大社會參與。自 9 至 10 月舉辦之地質嘉年華系列，完成自南投、彰化至雲嘉南地區之地質知識感動傳遞 1 場次 5 日、地質戶外賞析 1 場次 1 日、千人大會師 1 場次 1 日、雲嘉南地方特色地質研習班 3 場次 3 日、雲嘉南地質旅遊手冊、影片 2 部，並建置相關知識資料、進行地方輔導、辦理文宣推廣（含新聞稿 2 則、臉書 50 多則及地質新聞稿件 1 篇撰寫）、滿意度調查與分析等，總計達到實質約 3,000 人次參與、網路觸及上百萬人次、媒體報導 50 多則等效果，各界反應熱絡並予以肯定。

三、服務量能

（一）內部作業簡化

1. 提升同仁行政效率

為減少實體紙本傳送的時間耽擱，加速電子化服務的傳遞速度，本所採用線上簽核功能，導入數位憑證應用，由廠商就現況及實際流程，進行必要之系統功能增修。其中 109 年 1 月至 12 月「公文電子交換」中電子收文比率平均為 80.89%、「公文線上簽核」比率平均為 93.00%，有效達到紙張精簡，及減少公文流程。

（二）服務機制精進

1. 深化服務量能

- (1) 為使本所同仁投入服務創新精進，建立環評與各類土地利用或開發審議有關之地質專業諮詢服務作業原則。109 年 1 月至 12 月計審閱 92 案書圖文件，提供各目的事業單位地質專業意見。
- (2) 行動式地質知識漂，持續跨域合作並擴大合作平台名單，解決本所人力不足以因應全國地質知識學習之需求。
- (3) 合作平台工作進度截至 109 年 12 月，已累計彙整 427 個以上合作單位清單，持續拓展合作網絡，並與至少 12 個單位建立中長期合作關係。

- (4) 積極與學校、地方政府、博物館或其他機關合作辦理研討會、座談會等活動，參與地質專業人士交流或增加民眾認識地質的平台，目前辦理活動包括：與國立臺灣師範大學簽署合作意向書(MOU)，並規劃與既有合作單位如與國立宜蘭大學合作東部圖書館聯盟地質知識學習站、明志三校聯盟（明志科大、長庚大學、長庚科大）地質知識學習站、華夏科技大學圖書館、國立臺灣師範大學地球科學系、國立中正大學地球與環境科學系等進行校園地質知識漂。

四、服務評價

(一) 提高服務滿意度

1. 辦理服務滿意度調查

為提高服務滿意度，於辦理地質相關實務宣導，如研習班、研討會、座談會等進行滿意度調查。109年1月至12月相關成果如下：

- (1) 工程地質探勘資料庫系統教育訓練 109年1至12月已辦理26場次，參訓人數達697人，滿意度95%以上。
- (2) 地質諮詢服務窗口，平均滿意度在95%以上。

(二) 積極回應民眾意見

1. 有效及時處理民眾之意見、抱怨及陳情

- (1) 新聞輿情處理與通報：依據「經濟部及所屬單位輿情處理與通報機制」，每日06：30前彙集新聞與研判重要輿情，張貼於地調所及經濟部輿情聯絡平臺，重大議題於7：20，經單位主管核定後，透過臉書通報處理方式。8：30由發言人針對議題，透過揪科首長群組(Juiker)及輿情窗口E-mail通報處理方式及詳細說明資料(大字版)。並不定時搜尋與蒐集相關輿情，以隨時因應。主管級以上同仁加入地調所輿情臉書平臺，以增加輿情資訊管道及輿情處理研判。每月15日及30日更新每季輿情彙整資料給各級主管追蹤處理。追蹤與本所相關之地質輿情，並製作相關題庫以即時因應。
- (2) 所長信箱回覆：明確及快速回復民眾核心問題，解決民眾疑慮，增加民眾對地質領域專業之信賴度。
- (3) 民眾諮詢窗口：即時解答民眾的地質疑惑與解決困擾，並將地質觀

念與地質服務帶入民眾生活當中，在地質諮詢電話方面，總計回覆電話、電子信件等共 1,175 件。

(4) 本所 109 年度發表新聞稿 10 則。

五、開放創新

(一) 開放參與

1. 參與公共政策網路參與平臺

配合行政院政策，開放本所施政計畫，供民眾檢視與提問，109 年 1 月至 12 月共計研提 2 項計畫內容：「土壤液化潛勢調查與公開」、「結合大規模崩塌地質防災資訊服務計畫」、「建構完善的地質知識服務網絡」等項目 109 年辦理情形。

2. 舉辦研討會

(1) 為提升民眾對於地質的認識，並提供地質專業人士交流的平台，本所規劃舉辦各式研討會。

甲、7 月 23 日山崩地質資訊雲端服務平臺榮獲 108 年防災科技應用技術優質獎，包括「山崩地質資訊雲端服務平臺」獲防災科技組優良獎、「降雨誘發山崩動態警戒模式與預警資訊系統」獲技術服務組佳作獎。

乙、11 月 6 日於國立成功大學國際會議廳第一演講室辦理「土壤液化調查與風險評估研討會」針對全國土壤液化潛勢地質調查公布、運用及防治措施，提出「土壤液化調查與風險評估」5 年計畫，109 年起，與縣市政府共同合作辦理土壤液化潛勢地質調查、地下水位觀測分析與易致災風險評估等工作；未來土壤液化調查將以系統性、全面性、整合性的方法，從精進地質調查、土壤液化潛勢評估、災損分析、防治技術及 WebGIS 系統之整合應用，建構完善的土壤液化防災地質情資；為使計畫更臻完善，邀請全國各相關單位及專家學者參與交流討論，做為後續工作推動與精進之參考，本研討會共有 145 人參與，男(120)女(25)。

丙、11 月 13 日與國立臺灣海洋大學共同籌辦「第十二屆地下水資源及水質保護研討會」探討包含「地下水與水文地質特性研討」、「地

下水資源規劃與管理」、「地下水污染與風險評估」，以及「新興技術與水文地質調查」等議題，使民眾對於地下水資源保育與水文地質調查，有深刻認識。

丁、12月10日「地質雲加值應用平臺」榮獲台灣地理資訊學會第16屆金圖獎推動服務獎，本系統繼105年、106年分別獲頒12屆金圖獎產品技術獎、第13屆金圖獎應用系統獎後，今年再次獲頒推動服務獎，「地質雲加值應用平臺」已全部囊括金圖獎3類型獎項。

(2) 積極與學校、地方政府、博物館或其他機關合作辦理研討會、座談會等活動，參與地質專業人士交流或增加民眾認識地質的平台，109年度1月至12月參與之活動包括：與國立臺灣師範大學簽署合作意向書(MOU)，推動校內設立地質知識學習站，作為地質知識推廣的地方性據點。既有合作單位包括華夏科技大學圖書館、國立宜蘭大學合作東部圖書館聯盟地質知識學習站、明志三校聯盟(明志科大、長庚大學、長庚科大)、國立臺灣師範大學地球科學系、國立中正大學地球與環境科學系推動校內地質知識學習站、國立自然科學博物館推動劇場教室教案更新及臺灣地質公園學會推動地質導覽解說員培訓、配合合作單位辦理校園地質知識漂、地質講座及行動博物館等超過10場次活動。

3. 積極參與爭議案件

針對爭議案件，參加公聽會進行相關疑慮說明，或與環保團體進行面對面的溝通協調，有助於消弭對爭議問題不同看法的落差。

4. 擴大辦理社會大眾地質體驗措施與服務

為推廣地方地質特色並帶動地方地質學習與產業發展，109年全年度完成2020地質嘉年華系列、地質開放日，並持續與簽署合作協議書(MOU)單位長期合作，以地質知識漂、行動博物館、地質漂書等工作擴大全民地質體驗措施與服務。

(二) 創新服務

1. 為加速歷年地質種子專家及培根效益，109年度強化校園地質知識

漂課程的整合流程，與宜蘭大學、雲林童軍團合作，向同質學校快速推播地質知識，同時減低本所人力壓力；另一方面仍設定雲嘉南地區地區與其他縣市，進行輔導地方、行動博物館等，向民眾、產、官、學，以異域結合型式共同推廣地方特色地質。

2. 與「科普一傳十」線上教學節目合作《地球資源大探索》系列影片，於地質多媒體展示場進行視訊教學，透過網路進行直播，串聯高中連線上課互動提問。

貳、未來精進方向

一、基礎服務層面

(一) 計畫依據與目標

本所「109年度提升服務效能執行計畫」乃依據行政院106年1月9日院授發社字第1061300008號函頒「政府服務躍升方案」及經濟部106年2月13日經研字第10104502140號函「經濟部提升服務效能實施計畫」辦理。目標在掌握內外環境轉變及民眾對公共服務需求多元化，導入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」核心精神，持續推動服務效率，以提升本所為民服務效能，促使民眾在開放政府透明治理下，享有專業、便捷及高效率之服務。

(二) 強化服務成效之展現

109年度上半年度及全年度自行考核結果均為優等，本年度自評作業內容，難免仍存在以條列式說明及量化數據方式呈現服務成效之現象，但可以看出同仁已積極加入質化之內容，以較整體之服務亮點來展現本所整體服務之成果。未來將持續讓同仁針對重要工作事項或特定問題，提出具體之解決方法及所達實際成效，以更進一步的質化內容呈現本所在地質業務上的整體服務成效。

(三) 加強服務可勝任程度

本所自108年度起持續加強員工教育訓練，邀請國內專家學者演講，以強化員工之在職訓練。109年度上半年雖因疫情影響暫停辦理，但下半年亦趨緩，即依疫情指揮中心防疫指引，在安全的狀況下持續辦理；此外也建立資深同仁輔導新進或資淺同仁、常問問題之問與答

建置等機制方式來強化服務人員對業務工作的熟悉度和專業能力，如此可增加辦理成效，未來仍持續辦理，同時增加員工基本技能與服務熱誠，以確保服務之專業性。

二、服務遞送層面

(一) 單一窗口整合服務

目前本所已設置「地質敏感區免付費諮詢專線」及「地質專業諮詢服務」，提供整合服務，減少行政資源重複運用，未來仍應持續辦理，並持續加強服務人員之專業訓練，以確保服務之速度與正確性。

(二) 加強主動服務

109年度辦理校園地質知識漂、行動博物館、志工月會、地質特色地方課程、地質嘉年華、及開設「地質與生活」通識課程、規劃大學生暑期實習課程等服務。未來將持續盤點地方的地質知識資源，結合當地人、文、地、產、景的特色，提出地質知識推廣教材與服務的建議。透過和學校、地方政府、博物館等機關簽署合作協議書(MOU)的方式，主動提供推廣服務。

三、服務量能層面

(一) 深化服務機制

持續積極與學校、地方政府、博物館或其他機關建立合作平台，增加合作單位清單，持續拓展合作網絡，並與其他單位建立中長期合作關係。

四、服務評價層面

(一) 有效及時處理民眾之意見、抱怨及陳情

本所依據「經濟部及所屬單位輿情處理與通報機制」，彙集新聞與研判重要輿情，以隨時因應。每月15日及30日更新每季輿情彙整資料給各級主管追蹤處理。未來將持續追蹤與本所相關之地質輿情，重要議題製作相關題庫以即時因應。

五、開放創新層面

(一) 提高網路參與多樣性

本所設置多種資料庫、臉書粉絲團，提供民眾查找地質相關資料。

惟本所調查成果過於專業，與民眾連結度低，未來可以針對民眾關心議題進行盤點、整理與分類，在官方網站設有捷徑供民眾連結，方便民眾快速查找，以有效宣達政策效果。

(二) 積極參與爭議案件

針對與本所或本部相關之爭議案件，擬更積極參加公聽會等溝通場合進行相關疑慮說明，或與環保團體進行面對面的溝通協調，期待有助於消弭對爭議問題不同看法的落差。

(三) 擴大辦理社會大眾地質體驗措施與服務

業務推動過程中，邀請團體、學者、專家等共同參與政策討論，集思廣益，使政策更加完善，未來將持續簽署合作協議書(MOU)，跟相關單位長期合作；另為推廣地方地質特色並帶動地方地質學習與產業發展，將持續以地質知識漂、行動博物館、地質漂書等工作擴大全民地質體驗措施與服務。