

經濟部水利署中區水資源局 100 年 12 月為民服務考核優缺點紀錄摘要表

受考核機關：本局自行考核

考核日期：100 年 12 月

考核人員：周慶芳、顏淑惠

優點	建議改進事項
<ol style="list-style-type: none"> 1. 為維護本局員工及辦公場所安全並加強為民服務，於 1 樓大廳增加保全 1 名進駐，負責為民眾面詢、聯絡事項及電話諮詢服務等。 2. 集管中心每季辦理「台灣水資源館服務品質」民眾問卷調查，藉以了解民眾參訪意見，100 年度服務滿意度調查結果達 90% 以上。 3. 本局獲選為 100 年度節水評比競賽中央機關組績優獎。 4. 辦理 100 年度「清淨家園全民運動計畫」環境清潔維護，經行政院環保署訪查成績特優等。 5. 辦理「政府機關及學校全面節能減碳措施計畫」，獲評為執行績優單位。 6. 水文課於每件水權申請案件結案核發水權狀或駁回部函時，隨文檢附滿意度調查表乙，藉以瞭解申請人對本局水權申辦過程是否有相關之建議或意見，達成申請人之滿意度，提昇本局為民服務品質，增進本局對外之優良機關形象。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為發揮一樓服務台設置之「愛心服務鈴」裝置功能，應加強宣導服務台值班人員，當愛心鈴響起時應立即詳細詢問其需要協助事項，並提供即時服務，以提升本局整體為民服務形象。 2. 有關本局首長信箱及民意信箱、民眾陳情投訴或反映事項，請就內容主管課室第一時間立即回應妥適處理，以提昇民眾案件處理滿意度。