

## 經濟部水利署中區水資源局 101 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：101 年 12 月

考核人員：周慶芳、顏淑惠、王登路

優 點	建議改進事項
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 集管中心每季辦理「台灣水資源館服務品質」民眾意見調查，務滿意度調查結果達 100%。</li> <li>2. 102 年度實施 32 次電話禮貌測試，其中 90 分以上者佔 81%，80 至 89 分者佔 19%。</li> <li>3. 服務台派駐保全人力服務，服務態度親切，主動協助民眾申辦、導引服務。</li> <li>4. 依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於局外網頁上。</li> <li>5. 抽查網站（頁）資訊內容及連結抽測正確件數達 14 件以上。</li> <li>6. 機關網站（頁）資訊除提供檢索服務外，亦提供網站地圖、水情查詢及營運報表查詢等功能。</li> <li>7. 提供集水區範圍查詢及參訪申請等線上服務且有民眾使用，並提出電子表單，以簡化相關申請工作。</li> <li>8. 有提供民眾意見反映及討論區。</li> <li>9. 承辦單位主動發文通知用水人辦理屆期之水權或臨時用水執照展限申請，提供便民服務。</li> <li>10. 針對水權申請案進行水權登記申請，回收滿意度調查結果，滿意者達 95.%以上。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 電話禮貌測試結果有建議改善情形時，施測者應立即告知受測者，以導正缺失，維護機關優質為民服務形象。</li> <li>2. 有關水權登記申請滿意度調查表回收率偏低，建議主動隨公告提供回郵信封或加強研議其它改善作為，以提高調查表回收率，俾利考核參據。</li> <li>3. 轄管各流域全年水權或臨時用水核辦案件之如期達成率、駁回率及其駁回理由等，建請加強檢討評估分析並統計成果，俾利考核參據。</li> </ol>