

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

優 點	建議改進事項
<ol style="list-style-type: none"> 1. 本局全球資訊網設置意見信箱及首長信箱之信件回復滿意度問卷調查機制，提昇本局為民服務品質。 2. 將集集管理中心 2 樓以水利暨能源等為展出主題之「水利暨能源館」展場規劃為常設性展示，繼續辦理常年展覽，以促使民眾瞭解並認同我國水利暨能源之長遠發展，對於我國環境教育之推廣實具成效。 3. 集集管理中心每季辦理「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，101 年度服務滿意度調查結果達 98% 以上。 4. 設置石岡壩及集集攔河堰參訪線上申請服務，能事前掌握參觀人數，提供民眾完善之導覽與解說服務。 5. 辦公室內外環境維護良善，提供舒適、整潔之洽公場所。 6. 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。 7. 針對苗栗水利會、梅山鄉公所及一般民眾等進行水權登記申請滿意度調查結果，滿意者達 93.75%。 	<ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 部分水權或臨時用水申請案件之完成期限過長，應加強檢討評分未如期核辦水權之統計成果，以為便民服務考核參據。 3. 有關水權展限登記之全年逐月用水量紀錄表，應請水權人填報「實用水量」而非「水權量」，且有部分月份資料空白等，應納入未來執行改善。