

為民服務處理流程

書面（含 Email，傳真）

1. 由科室接待人員製作書面紀錄交當事人簽名確認。
2. 交總收文掛號，交至主辦科(室)。
3. 若確認為河川分署權責後，交主辦科(室)依分層負責規定逐級陳核；若不是，則告知當事人本案非本分署權責，應洽 XX 主管機關辦理。
4. 若於規定期限內辦結，以公文答復當事人；若未能於規定期限內辦結，則以公文通知當事人，並告知展期理由，於核准延長期限內辦結。

言詞

1. 民眾的抱怨經由服務台人員通知主辦科(室)後，由主辦科(室)派員接待。
2. 若確認為河川分署權責後，交主辦科(室)依分層負責規定逐級陳核；若不是，則告知當事人本案非本分署權責，應洽 XX 主管機關辦理。
3. 若於規定期限內辦結，以公文答復當事人；若未能於規定期限內辦結，則以公文通知當事人，並告知展期理由，於核准延長期限內辦結。

案件作業時程：

1. 普通案件辦理期限：六日內辦結。
2. 速件辦理期限：三日內辦結。
3. 最速限辦理期限：一日內辦結。
4. 人民陳情案件辦理期限：三十日內辦結。
5. 人民申請案件辦理期限：六十日內辦結。

以下即為依據上述流程所繪製的流程圖：

