

經濟部水利署會客室及服務台作業要點

九十一年五月二十九日經水綜字第0九一一四00三二六0號函頒布

- 一、經濟部水利署(以下簡稱本署)為加強為民服務績效，提昇服務品質，增進民眾福祉，特設置會客室及服務台，並訂定本要點。(明定本要點之名稱，訂定之目的及依據。)
- 二、本署會客室設置於台中黎明辦公區勤政樓一樓大門右側，提供服務項目如下：(本署服務台位置及服務項目。)
 - (一)處理民眾查詢、陳情、申請、陳述意見等案件時之陳述。
 - (二)提供政令宣導資料之閱覽及查詢之閱覽。
- 三、會客室應設置影印機、錄影機、錄音機設備，供民眾於陳情、申請、陳述意見等案件時使用，並設置等候座椅，備妥書寫文具、老花眼鏡，並提供書報、雜誌、飲水。但影印者須收取成本費用。(依據行政程序法規定，敘明會客室應設置設備及提供為民服務必備之相關措施。)
- 四、本署服務台設置於台中黎明辦公區勤政樓一樓大門右側大廳，服務項目如下：(本署服務台位置及服務項目。)
 - (一)民眾面詢及聯繫事項。
 - (二)與行政院所屬各機關中部辦公室聯合服務諮詢中心相關聯繫事項。
 - (三)電話諮詢服務。
 - (四)訪客詢問導引服務。
- 五、服務台置人員一人負責，並處理會客室協談之接待及聯絡承辦人員等相關事務，由本署台中辦公室各組室科長(不含)以下女士同仁輪值擔任，其輪值由人事室按月負責排定及查核。(規定服

務台輪值人員及應辦事項。)

六、會客室及服務台服務時間為上午八時三十分至十二時三十分、下午一時三十分至五時三十分。(規定會客室及服務台服務時間。)

七、服務台之輪值人員應負責受理服務台及會客室協談之接待工作，輪值人員服務態度及作業要領如下：(規範服務台輪值人員服務態度及作業要領。)

- (一) 態度應親切誠懇、和顏悅色，且聲音大小適中，言詞表達講求藝術，並發揮高度耐心，以負責語氣從容解答，不得有敷衍應付情事及倨傲粗魯言行。
- (二) 接待需進一步協談之洽公民眾時，應主動導引至會客室，提供必要協助並奉茶。
- (三) 接聽電話應注意電話禮貌，電話鈴響應儘速接聽(至遲於鈴響三聲內答復)，表明服務單位，使用各種禮貌用語，應答應清晰合宜，對於礙難提供之協助，尤應注意用語，親切說明未照辦原因，並建議處理方式，避免讓對方感覺推拖。
- (四) 接聽電話或洽談問題時，如超越權責範圍或非個人所能解答，應明確告知對方並轉請相關業務承辦人員答覆。
- (五) 受理問題無法立即解答而需交辦者，受話人應填製「服務台值日簿」，由研考單位轉送主管單位辦理，並分類登錄於承辦案件登記簿以備稽查。
- (六) 受理人民陳情案件應依行政院頒「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」規定辦理。
- (七) 受理民眾口頭陳述意見時轉請業務承辦或指派人員至會客室處理並作成書面紀錄，其有書面資料者，應列管依限處理。
- (八) 受理民眾申請閱覽行政資料及卷宗時，應依本署另訂之行政資料及卷宗閱覽須知辦理。

八、派駐服務台之輪值人員應遵守下列規定：(服務台輪值人員應遵守之值勤規定。)

(一)應堅守崗位，準時值勤，如請假應覓妥適當代理人代為值勤，並經單位主管核准送人事室始得離開，以免服務台業務停頓，致怠慢民眾。

(二)應配戴識別證，穿戴服務背心，衣著整齊、儀容修飾有度，舉止從容端正。
不得嬉談、吃食，以維持辦公處所之清潔、靜肅。

九、服務台之輪值人員績效優良者，得予以獎勵；如有違反本要點各項規定者，應按情節輕重，分別依有關規定予以懲處。(明定服務台輪值人員獎懲。)

十、派駐服務台之輪值人員，除應依本要點規定及加強為民服務實施計畫於服務台提供相關業務之服務外，並接受本署及上級為民服務研考單位指揮、監督及考核。(規定服務台督導考核。)

十一、本署會客室之使用及維護管理由秘書室負責，所需經費由本署年度預算支應。(敘明會客室之使用及維護管理單位及所需經費來源。)