

## 經濟部水利署第十河川局會客室及服務台作業要點

- (一) 經濟部水利署第十河川局(以下簡稱本局)為加強為民服務績效，特設置會客室及服務台，並依據水利署 91.5.29 經綜字第 0911450326 號函訂定本要點。
- (二) 本局會客室設置於本局規劃大樓一樓及舊行政大樓一樓與地下室，提供服務項目如下：
  - (一) 處理民眾查詢、陳情、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。
  - (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。
- (四) 本局服務台分別設置於本局舊行政大樓一樓右側大廳及規劃大樓一樓電梯右側大廳，服務項目如下：
  - (一) 民眾面詢及聯繫事項。
  - (二) 電話諮詢服務。
  - (三) 訪客詢問導引服務。
  - (四) 接受民眾囑託代為洽詢協調事項。
  - (五) 人民申請件久未核復之查詢催辦事項。
  - (六) 人民陳情件及國家賠償案件之受理。
  - (七) 法政令規章查詢解答。
  - (八) 申請書表填寫之指導及代書寫事項。
  - (九) 協助民眾請見局長案件。
  - (十) 其他為民服務事項。
- (五) 服務台置輪值服人員一人，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。由本局各課室課長（不含）以下同仁及替代役輪值擔任，輪值表由人事室按月負責排定及查



核。

(六) 會客室及服務台服務時間為上午八時至下午六時，中午時段不休息。

(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：

(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決而需交辦者，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，應依本局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以下規定：

(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。
- (三) 不得看報、閱讀雜誌、嬉談、吃食，以維持辦公處所之清潔、靜肅。
- (四) 輪值人員應完成交接後始得離開座位，如接替人未到，應速向人事室反映不得私自離開。
- (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。
- (十) 派駐服務台之輪值人員，除應依本要點規定及加速為民服務實施計畫於服務台提供相關業務之服務外，並接受上級單位為民服務研考單位指揮、監督及考核。

十一、本局會客室之使用及維護管理由秘書室負責，所需經費由本局年度預算支應。

