

經濟部水利署第二河川局為民服務問卷調查表

填表須知：

填表日期：92年 月 日

1. 本表係供本局服務台改進之用。

2. 請於適當項內打√。

一、基本資料：

1. 性別：男 女

2. 年齡：20歲以下 20歲至30歲 30歲至40歲 40歲至50歲
50歲至60歲 60歲以上

3. 學歷：不識字 國中以下 高中(職) 大學(專) 研究所以上

4. 語言：(可複選)

國語 台語 客家 其他：

5. 特殊項目：(非殘障人士免填)

盲胞 肢障 智障 聽障 其他：

二、洽辦事務：

本局一般業務 陳請案件 申請案件 本局業務諮詢

它機關業務諮詢 其他

三、是否經由服務台引導：是 不是

四、服務台設置地點：規劃良好 有待改進

改進意見：

五、服務人員服務態度：

誠懇親切 形式古板 官僚 漠不關心 無人在勤

六、服務人員服務素質：

嫻熟業務 涵養欠缺 專業知識不足 無知

七、是否將來改以電話接洽：是 否

八、本次洽辦業務，費時：

五分鐘內 十分鐘內 三十分鐘內 一小時內 一小時以上

九、是否知道本局服務專線：知道 不知道

十、是否知道本局申訴專線：知道 不知道

十一、是否知道本局電子窗口網址：知道 不知道

十二、如果以前曾向本局申訴，本局處理情形：滿意 不滿意

不滿意原因：未處理 敷衍了事 處理時效不佳

其他：

十三、如曾以電話向本局洽辦業務，本局人員於鈴響幾聲內接聽：

一聲 三聲 六聲 六聲以上 無人接聽

十四、如曾以電話向本局洽辦業務，本局人員電話禮貌：

親切誠懇 尚可 官僚 無禮

☆：為您服務是我們的榮幸，期盼您加入『愛護河川』行列，
讓我們為更好的生活環境努力！