

經濟部水利署第三河川局 為民服務白皮書



Third River Management Office, WRA, MOEA

目 錄

壹、前言.....	1
貳、機關組織及職掌.....	1
參、業務轄管範圍.....	4
肆、未來願景.....	4
伍、經濟部水利署第三河川局位置示意圖.....	5
陸、各課室通訊網址、傳真及電話.....	6
柒、人民申請案件.....	7
捌、受理人民陳情、異議、申復、檢舉及其他事件處理流 程.....	19
玖、經濟部水利署第三河川局服務台及會客室作業要點	

..... 21

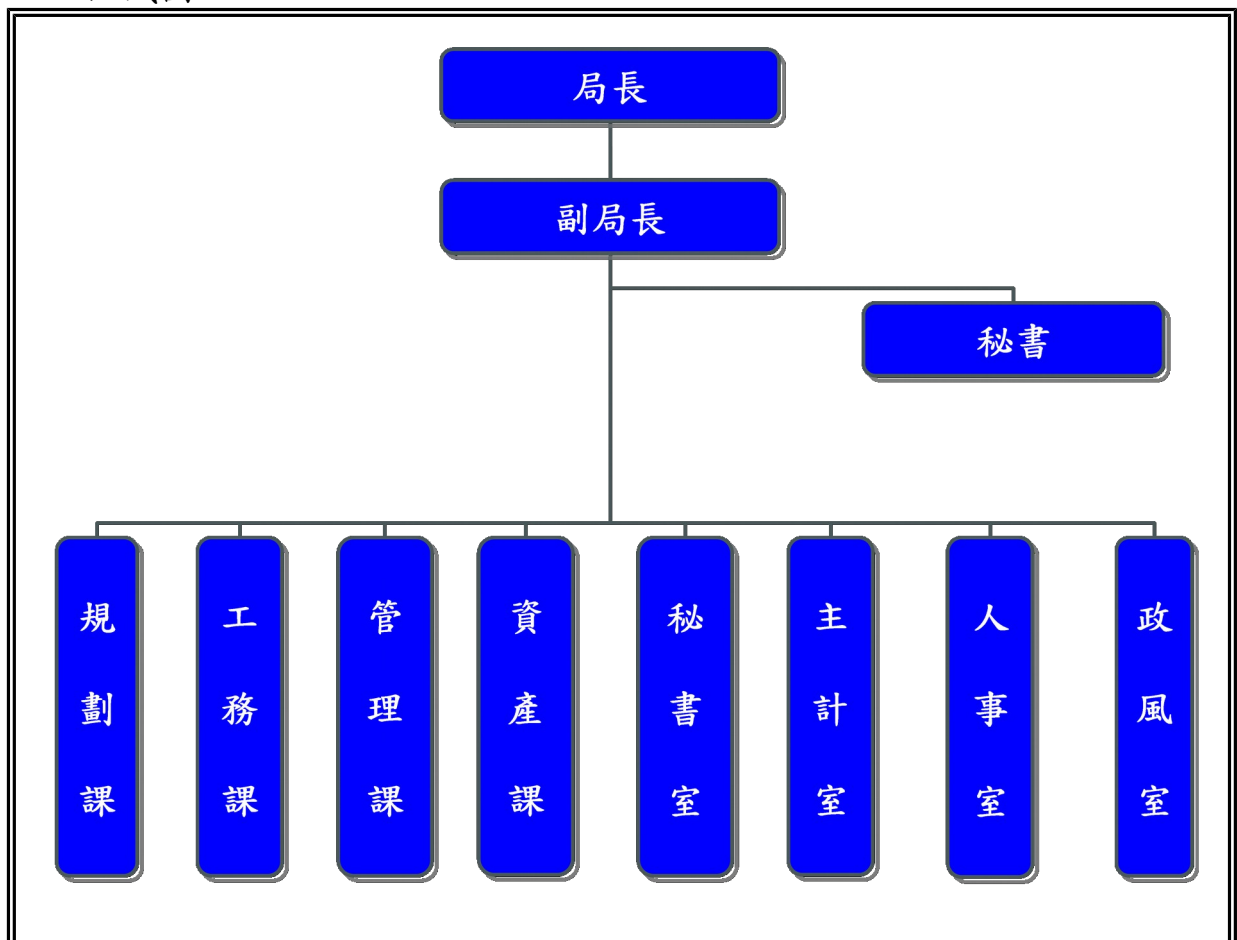
壹、前言

政府機關是全國最大的服務業，故如何扮演好「支援者」及「服務者」的角色便成為各部門最重要的課題。為落實本局為民服務之精神，提高內部行政效率和外部服務環境之改善，將本局之組織型態及與民眾直接相關之服務項目、服務內容、各項申請表申請須知等彙整製成「為民服務白皮書」，並將服務項目、服務現況、未來努力方向、我們的願景臚列於後，敬請您支持及鼓勵，因為您的批評與建議，將是本局為民服務品質提昇之原動力，期待您與我們共同努力，創造優質的服務團隊，建立美好的願景。

貳、機關組織及職掌

本局依中華民國 91 年 1 月 25 日總統(九一)華總一義字第 09100015630 號令制定公布，自民國 91 年 3 月 28 日改制為「經濟部水利署第三河川局」，置局長一人，綜理局務，置副局長一人襄理局務，置秘書一人，協助局長處理行政業務，並設規劃、工務、管理、資產課、秘書室、會計、人事、政風室掌理各項業務；102 年 1 月 1 日本局配合「主計機構人員設置管理條例」修正通過，將「會計室」修改為「主計室」。

一、組織圖



- (四) 防汛及洪水預報資料之蒐集、統計、上傳事項。
- (五) 協助及督導各縣市政府辦理縣管河川治理及排水改善之規劃事項。
- (六) 其他臨時交辦事項。

工務課：

- (一) 中央管河川、海堤、中央管排水年度工程計畫之執行事項。
- (二) 工程測量、設計、招標、發包之執行事項。
- (三) 工程契約書及工程經費預算之處理事項。
- (四) 工程施工、監造、督導考核、驗收、移交等事項。
- (五) 工程變更設計、申請工程延期之擬議及陳報事項。
- (六) 工程進度之控管、工程品質研究、試驗、控制等事項。
- (七) 施工期間水災防治考核、勞工安全衛生、施工環境保護之擬議及處理。
- (八) 水利工程技術之研究事項。
- (九) 協助及督導各縣市縣管河川及區域排水之工程事項。
- (十) 各項防汛及搶險、搶修、歲修、年度工程擬定與陳報。
- (十一) 防汛材料之製作與管理。
- (十二) 其他臨時交辦事項。

管理課：

- (一) 中央管河川、海堤區域及排水設施範圍之劃定勘測變更計畫之擬定與執行。
- (二) 中央管河川、海堤與排水建造物巡防與違法(規)案件查察取締。
- (三) 人民陳情(訴)涉及河川管理案件之處理及訴願、訴訟案件之處理。
- (四) 海堤區域申請許可使用案件之審核。
- (五) 排水設施範圍之管理事項，含許可使用案之受理、審核、許可撤銷及違法案件之處分。
- (六) 中央管河川申請種植植物案件之許可證核發事項。
- (七) 中央管河川申請土石採取之許可證核發事項。
- (八) 移動式抽水機維護管理及調派會辦。
- (九) 愛護河川及相關法令宣導。
- (十) 其他臨時交辦事項。

資產課：

- (一) 關於水利工程用地調查、徵收、價購等計畫之擬定與執行事項。
- (二) 關於公有土地撥用計畫之擬定與執行事項。
- (三) 關於水利用地地籍清查、管理及河川浮覆地處理。
- (四) 關於河川私有地處理及水地重劃業務配合執行。

- (五) 關於都市及非都市土地使用計畫變更等事項。
- (六) 關於資訊作業規劃管理與研訂及資訊系統設備建置維護事項。
- (七) 關於資訊網路安全維護管理及資訊業務彙辦作業事項。
- (八) 其他臨時交辦事項。

秘書室：

- (一) 關於公文之收發及稽催事項。
- (二) 關於公文績效考核及檔案管理事項。
- (三) 關於印信典守事項。
- (四) 關於局務會報管理事項。
- (五) 關於事務機具、辦公用品之採購及管理事項。
- (六) 關於財產之登記及管理事項。
- (七) 關於局辦公廳舍之營繕、維護及使用管理事項。
- (八) 關於技工、工友、駕駛之管理事項。
- (九) 關於車輛、儀器設備、材料倉庫、器材、裝備之採購、分配、督導及管理事項。
- (十) 關於現金、票據、有價證券之出納及保管事項。
- (十一) 關於員工薪津之領發、各類所得之申報扣繳與各項保費繳納事項。
- (十二) 關於研考業務之規劃及推展事項。
- (十三) 關於公共關係及新聞發布之連繫事項。
- (十四) 關於為民服務事項。
- (十五) 不屬於其他各課室事項。

主計室：

- (一) 本機關預(概)算之籌編、報核及分配事項。
- (二) 關於預算執行之控制、審核及財務之稽核，採購案件之監辦等。
- (三) 關於經費流用與歲入、歲出保留案件之彙編及報核事項。
- (四) 辦理年度決算。
- (五) 關於會計簿籍之登記與會計憑證之編製、保管及各項會計報告之編製及公告事項。
- (六) 現金、票據、有價證券及其他財物之查核事項。
- (七) 推動公務統計及制訂水利業務統計制度。
- (八) 辦理職務上應用統計分析及專(個)案統計調查之舉辦。
- (九) 統計資料之管理、提供、發佈及統計書刊之編印。
- (十) 辦理會計人員之人事管理事項。
- (十一) 其他有關歲計、會計及統計事項。
- (十二) 辦理歲計，會計，帳務處理等事宜。

人事室：

- (一) 關於組織編制及員額配置事項。
- (二) 關於職務設置、歸系及異動管理事項。
- (三) 關於職員派免遷調、銓敘及請任(免)事項。
- (四) 關於考試分發之核簽擬辦事項。
- (五) 關於分層負責之彙辦事項。
- (六) 關於動員及緩召案件之擬辦及陳報事項。
- (七) 關於人才儲備及人力規劃之擬辦事項。
- (八) 關於職員考核獎懲及考績事項。
- (九) 關於職員差勤之管理事項。
- (十) 關於職員訓練、進修及出國事項。
- (十一) 關於員工文康活動之辦理事項。
- (十二) 關於職員待遇、福利及各項補助事項。
- (十三) 關於職員退休、資遣、保險及撫卹事項。
- (十四) 關於人事資料之蒐集、登記及保管事項。
- (十五) 其他人事管理相關事項。

政風室：

- (一) 關於本機關政風法令之擬訂事項。
- (二) 關於本機關政風法令之宣導事項。
- (三) 關於本機關員工貪瀆不法之預防、發掘及處理檢舉事項。
- (四) 關於本機關政風興革建議事項。
- (五) 關於本機關政風考核獎懲建議事項。
- (六) 關於本機關公務機密維護事項。
- (七) 其他有關政風事項。

備註：緊急應變小組：為任務編組，於有災害發生之虞時開設，辦理水災，旱災，地震等災害防救業務，應變稟報等事項。

參、業務轄管範圍

本局業務區域位於台灣省中西部，包括大安溪、大甲溪及烏溪3條主要中央管河川流域及介於該3溪間之海岸平原地帶，幅員遼闊，總面積4千餘平方公里，行政區域包括臺中市、苗栗縣之泰安、卓蘭、大湖、三義、苑裡、南投縣之仁愛、埔里、魚池、國姓、名間、中寮南投、草屯、彰化縣之彰化、和美、伸港、芬園等鄉鎮市。

肆、未來願景

一、水文現代化

建立水文現代化網站，將各水位流量站、雨量、地下水位站等水文資訊，提供學術界、工程界及一般老百姓參考採用。

二、因應氣候變遷挑戰：

優先辦理尚未完成治理及潛在淹水危險河段，並檢討原有

防洪設施，補強防洪效能，以減緩衝擊。

整體規劃推動綜合治水，建構完善之防洪禦潮體系，藉由工程及非工程措施，提高保全對象耐災能力，強化防災、緊急應變、健全洪水預警與搶救災機制，降低災損。

三、塑造優質水環境：

以「民眾有感」為中心思想，透過民間參與，使水利建設能因地制宜，在防災治水前提下，兼顧環境與生態維護，以塑造在地水文化。依各河川、海岸區段水文、地文條件及動植物需求，改善既有混凝土鋪面及新建之河海堤，採取自然及改良型人工材料，創造生物棲息空間及改善視覺感，維護自然多樣之水環境。營造人水共存之自然親水空間、休閒遊憩場所與水域環境，提昇都市生活品質。

結合在地文化，宣導環境生態保護觀念，塑造各河川景觀特色，以符合都會區整體發展需求。

四、永續河川管理：

○ 訂定「河川環境管理計畫」導入全面GIS資訊化管理，落實各項防洪設施水利建造物安全維護工作，維護河川生態不受破壞，確保河川水流之水量與水質，提供人民安心用水，保育河川自然環境，維持優質生態環境與青山綠水。營造水與綠融合的河川空間，提供親水活動場所。

伍、經濟部水利署第三河川局位置示意圖



地址：41350 台中市霧峰區峰堤路 191 號

電話：(04)23317588

開車：

- 由台中市往霧峰方向，經台三線，過草湖橋後紅綠燈處左轉，沿草湖溪畔道路，即可至本局。
- 國道三號霧峰交流道下，左轉台三線(中正路)，經霧峰警分局，在草湖橋橋頭右轉沿草湖溪畔道路，即可至本局。

陸、各課室通訊網址、傳真及電話

總機代表號 04-23317588

<通訊電話>			
單位別	電話	課室信箱	傳真
局長室	23317588-202	wca03009@ms2.wra.gov.tw	23304605
副局長室	23317588-205	wca03010@ms2.wra.gov.tw	23306174
規劃課	23317588-305	wca03003@ms2.wra.gov.tw	23308415
工務課	23317588-215	wca03001@ms2.wra.gov.tw	23306310
管理課	23317588-151	wca03002@ms2.wra.gov.tw	23305349
資產課	23317588-402	wca03004@ms2.wra.gov.tw	23304609
秘書室	23317588-102	wca03005@ms2.wra.gov.tw	23302804
主計室	23317588-413	wca03006@ms2.wra.gov.tw	23309419
人事室	23317588-422	wca03007@ms2.wra.gov.tw	23307645
政風室	23317588-432	wca03008@ms2.wra.gov.tw	23307426

柒、人民申請案件

一、河川使用許可申請

◎依據法令：

水利法第 78 條之 1

◎服務對象：

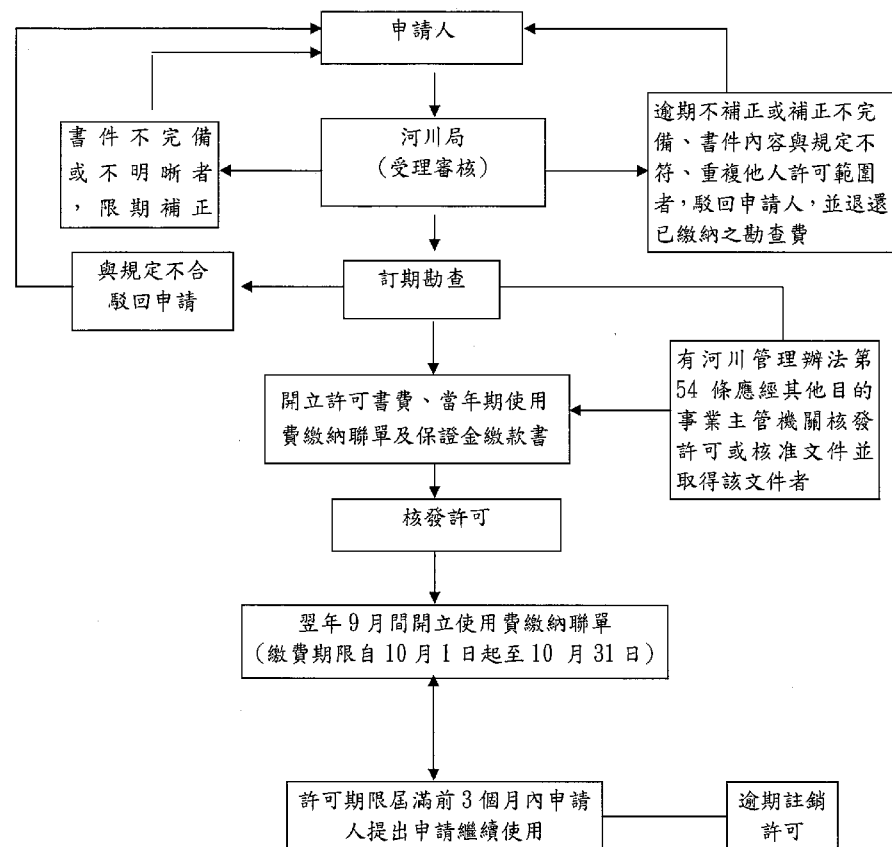
不受河川管理辦法規定限制使用行為之法人或自然人。

◎申請使用許可行為類別：

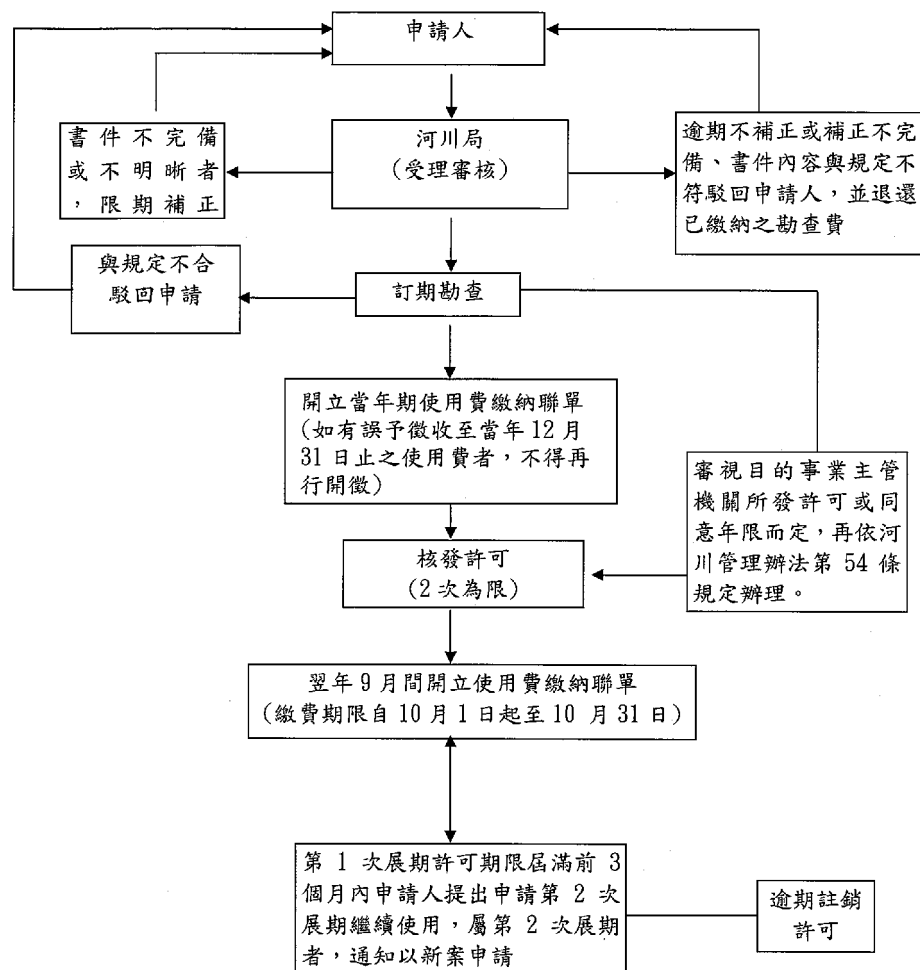
1. 施設、改建、修復或拆除建造物。
2. 排注廢污水或引取用水。
3. 採取或堆置土石。
4. 種植植物。
5. 挖掘、埋填或變更河川區域內原有形態之使用行為。

6. 圍築魚塭、插、吊蚵或飼養牲畜。
7. 其他經主管機關公告與河川管理有關之使用行為。

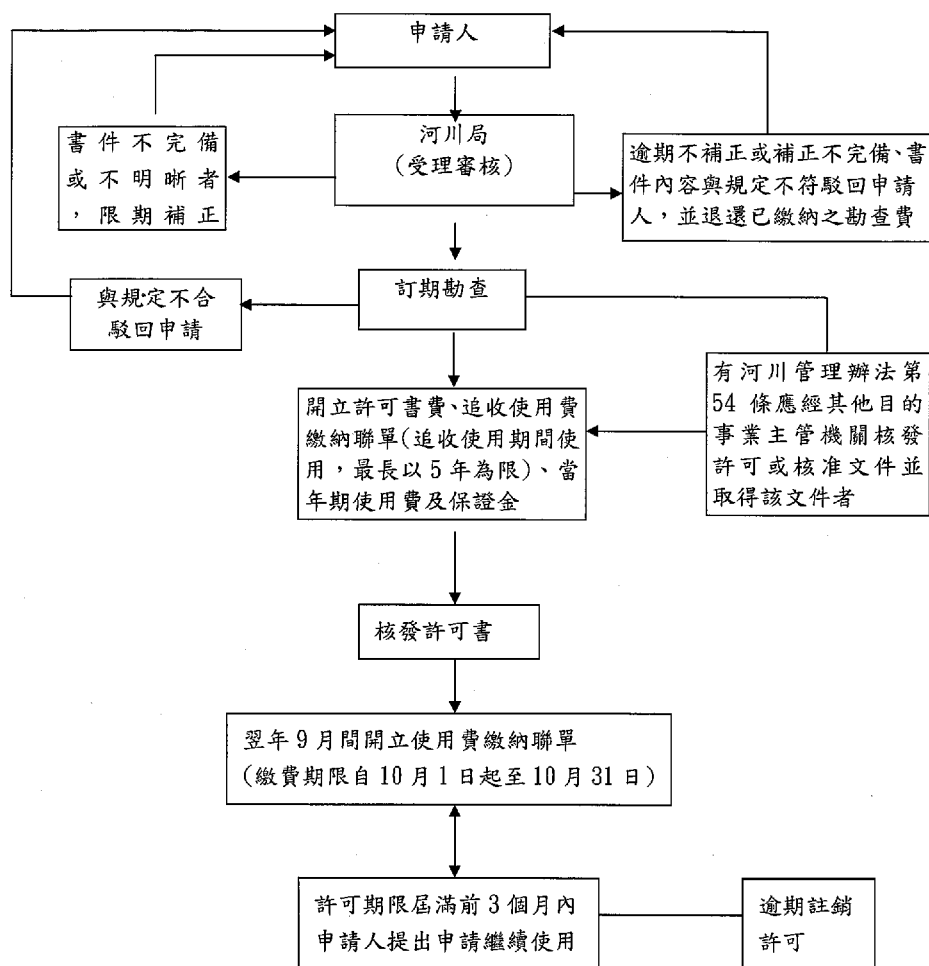
種植新申請案件作業流程表



種植申請展期案件作業流程表



種植補辦申請案件作業流程表



提出申請（郵寄亦可）。由受理機關開立審查費、勘查費繳納聯單予申請人。繳納聯單作廢，請承辦單位以送達方式退還申請書件。

- (3)河川局受理後應就書面資料予以審核，並套繪河川圖籍，如有重複他人已許可範圍或應備書件未齊全應予駁回，如附件齊全惟內容有不完備或不明晰之處時，應於十日內函申請人限期補正。
- (4)書件經審查完備者，應即訂期勘查，並作成紀錄，必要時，並得會同有關機關為之。會勘時，申請人應到場或出具委託書委託他人代理領勘；未領勘或不符合規定時，駁回其申請案。
- (5)符合規定者，如有應經其他目的事業主管機關核發許可或核准文件者，依河川管理辦法第54條規定辦理，如為免經他機關核准者，開立許可書費、使用費繳納聯單及保證金繳款書限期繳納，於完繳後逕簽發許可書，並以署函將許可書掛號函送申請人收執，逾期未完繳者，駁回申請。
- (6)由河川局核發許可函（書）送申請人收執，於翌年9月間開立使用費繳款聯單，繳納期限自10月1日起至10月1日止。
- (7)第一次展期許可案件許可期限屆滿3個月前，通知許可人應於許可期限屆滿前3個月起之30日內提出展期之申請，同時並告知應備齊之相關書件；原許可書、戶籍謄本、行政規費繳納收據及使用費繳納證明（電子收費繳納者免附）之同時應將勘查費及審查費之行政規費繳納聯單一併通知申請人繳納向受理機關提出申請（郵寄亦可）。
- (8)受理後應就書面資料予以審核，不符合者，限期補正或駁回，逾期未補正或補正不完備者駁回；符合規定者應以掛號通知訂期勘查，並作成紀錄，經勘查後符合規定者，核發展期許可書（原許可書內加註並蓋延長使用戳記章），以署函將許可書以掛號函送申請人收執，申請展期案件之使用費於10月開徵。
- (9)如逾許可期限未申請展期者，以署函通知限期補辦申請，並教示如逾限不補辦者，不得再行使用，並應自行整復如未整復且繼續使用者，依「水利法93條之2第6款規定裁處罰鍰及94條之4」處分。
- (10)如有欠繳使用費者亦同時附發繳納聯單（應加徵滯納

金)，逾許可期限未申請者通知註銷許可並於已套繪河川圖籍之資料予塗銷。(如不塗銷亦應註明已廢止許可及文號)

(11)第二次展期申請案件之處理方式與第一次相同。

(12)經許可展期2次者，需再繼續使用者，流程與新申請案件辦理 流程相同，若不申請使用，則將已套繪河川圖籍之資料予塗銷。

(13)補辦申請，依「河川管理辦法第33條第2項規定」，許可期限屆滿未申請展限而繼續使用或其使用未經申請許可者，且其使用符合水利法及河川管理辦法規定者，得補辦申請，並追繳使用期間之使用費(最長以5年為限)。如經限期不補辦或被駁回或其使用未符合水利法及河川管理辦法規定者，應依「水利法93條之2第6款規定及第93條之4」處分。

(14)有關申請許可應備書件及審核流程與新申請案件相同。

3. 種植申請應備書件

a、申請書，並應載明下列事項：

(1) 姓名及住址。申請圍築魚塭及插、吊蚵者，如係其他設有管理人或代表人之團體、商號，應載明其名稱、營業或事業登記證影本、事務所或營業所地址以及管理人或代表人之姓名、地址。

(2) 申請面積及植物、養殖種類名稱。

(3) 申請地點土地標示。

(4) 其他相關文件。

b、土地位置實測圖，其比例尺應與河川圖籍比例相同，申請養殖者並應加測繪其周圍一百公尺範圍內地形。

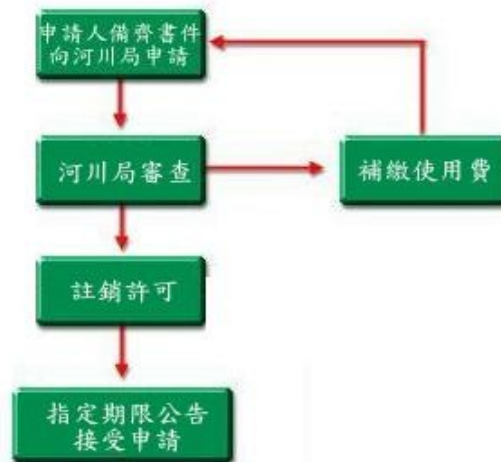
c、管理機關收件日前三個月內之戶籍謄本。但逾三個月者，得於會勘時提示戶口名簿。

d、行政規費繳納收據。

4. 申請提前放棄使用案件

(1) 流程圖

申請放棄案件作業流程圖



(2)申請提前放棄應備書件

- a 河川公地使用放棄申請書一份
- b 原許可書一份

5. 申請許可使用河川公地提前放棄(廢耕)使用作業說明

(1)提前放棄使用，指在許可有效期限內申請不再使用稱之。

(2)由申請人檢齊相關書件(許可證、申請書等)向當地河川局申請。

(3)河川局受理後掛號通知訂期勘查，並作成紀錄，符合規定現地已整復恢復原狀者按使用日數退還或補繳使用費並退還已繳之保證金。計費標準以「全年應繳實物數量乘以去年折合代金單價再乘以使用日數後除以三六五」為應繳使用費。

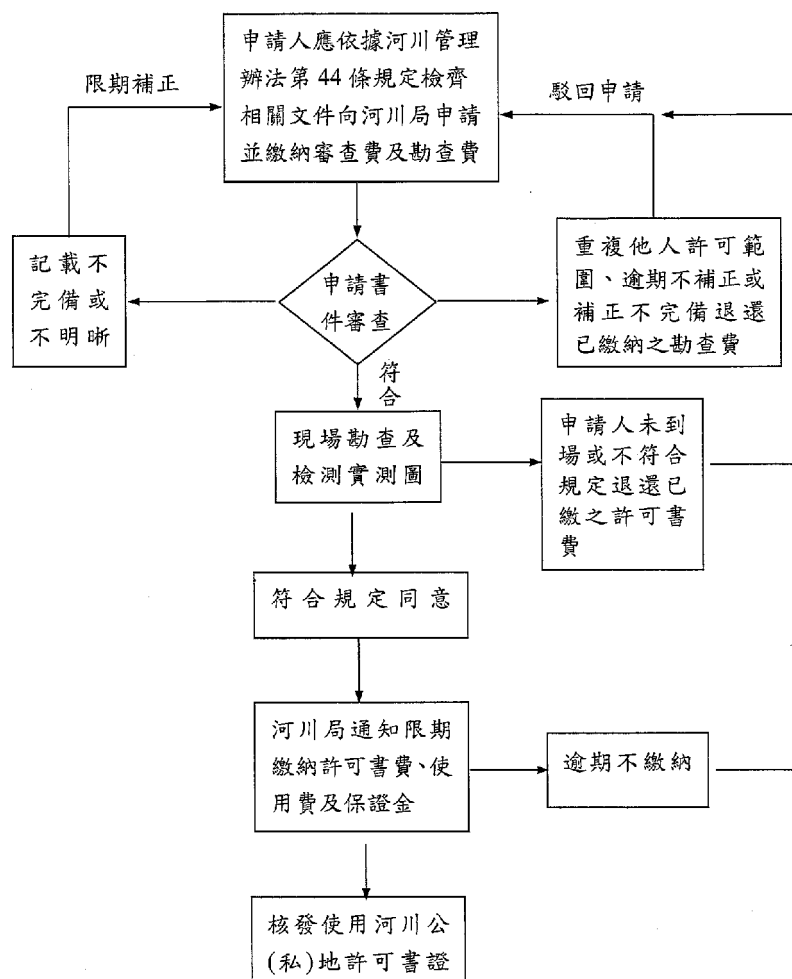
(4)申請人提前放棄使用，由受理機關發函廢止許可，原已套繪河川圖籍內之資料應予塗銷。(如不予塗銷應註明放棄使用及文號)。

(5)該河川公地仍適宜許可使用時，由河川局指定期限公告接受申請。

(二)土石採取申請

1. 申請使用河川公(私)地土石採取作業程序流程圖

申請使用河川公(私)地土石採取作業程序流程圖



- (2)河川局受理申請後應就書面資料予以審核，並套繪於河川圖籍內，如有重複他人許可範圍或應備書件未齊全者，應即駁回申請，如有申請書件齊全惟內容不完全或記載不明晰應即函知申請人限期補正，逾期不補正或補正不完備時，應予駁回。
- (3)審核後認與規定符合時，應即訂期勘查(並通知申請人準備測量儀器到場複測)，作成紀錄及填註審核處理表。
- (4)申請書審查及實地勘查後，符合規定者，由河川局依據「中央管河川使用河川公地採取土石使用費訂定基準」開立繳納使用費聯單，通知申請人限期繳納，逾期不繳納者，駁回申請。
- (5)申請人持繳納收據送經河川局核對無誤後，即予核發使用河川公地許可書，交許可使用人收執。
- (6)許可案件距期限屆滿三個月前請通知許可使用人於許可期滿前三個月內提出展期申請，逾期未申請者，即通知廢止許可，並於清冊、登記卡及已套繪河川圖籍之資料塗銷。(如不予塗銷，應註明已廢止許可函文號)。

3. 採取土石申請應備書件：

- (1) 申請書。
- (2) 土石採取法第11條規定之土石採取計畫書。
- (3) 申請位置標示圖，其比例尺不得小於二萬五千分之一，並標示運輸路線、起運、卸運場、碎解及洗選場位置。
- (4) 申請區域及其周圍一百公尺之地形實測圖，其比例尺應與河川圖籍比例尺相同，並一併標示縱、橫斷圖及計畫採取高程。

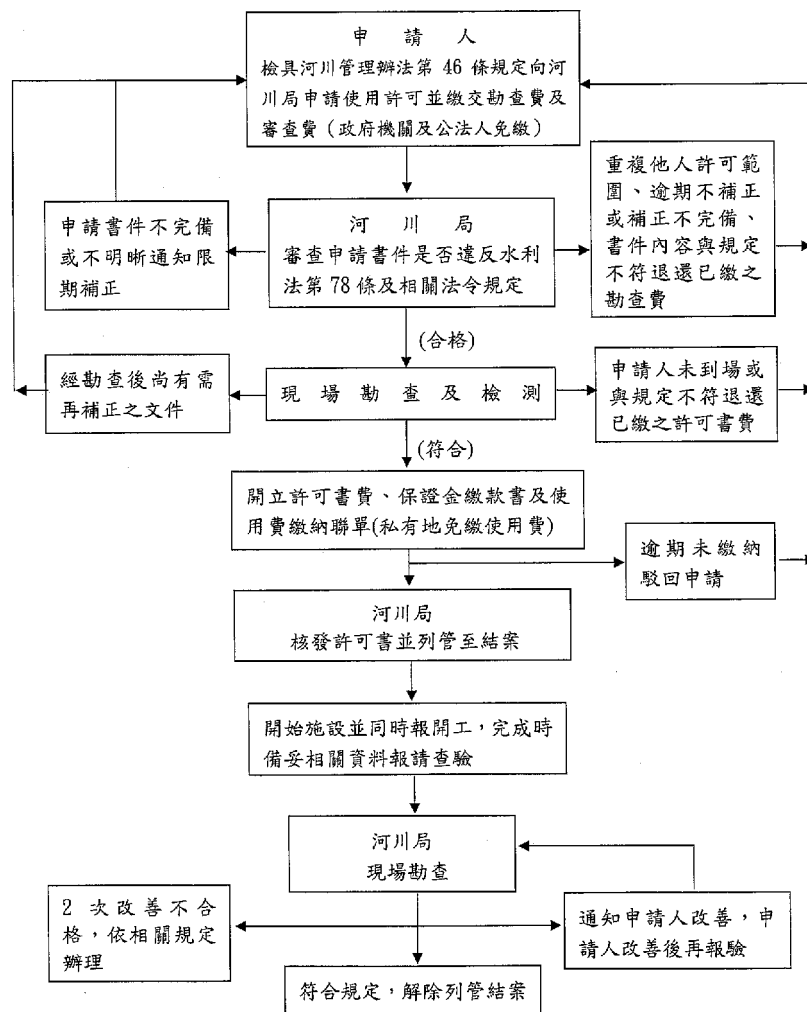
五、運輸路線須使用既設越堤路或水防道路者，需附維護保養計畫書同時申請

附註：地形實測圖應包含計算採取面積、土石方量之測量成果表，並以透明紙繪製，測繪人應簽名蓋章，並載明身分證統一號碼及詳細戶籍住址；實地勘查時，測繪人應備置測量儀器，並到場複測。

(三) 一般使用案件申請

1. 申請一般使用案件作業流程圖

一般使用申請案件作業流程圖



地籍座標)，其比例尺應與河川圖籍比例尺相同。

c 計畫書、設計圖表(原則上應就原有地形使用，不得有妨礙水流之構造物及違建)。

d 申請人身分證或公司行號登記證影本(政府機關、公有公共事業機構及農田水利會免附)。

(3)依中央管河川區域使用行為規費收費標準第2條規定繳納行政規費及河川公地使用費。

(4)臨時設施如期滿欲繼續使用者，應於期滿前三個月內重新申請展延使用。

(5)辦理河川區域內施設構造物申請案注意事項：

a 橋樑：(含水管橋)應符合「申請施設跨河建造物審核要點」相關規定。

(a)橋長應大於或等於治理計畫河寬、樑底應高於「計畫洪水位加出水高」橋臺及引水道不得佔用行水區。

(b)縣市政府內部其他單位興建橋樑均應依規定程序申請，經河川主管機關審核。

(c)橋墩設施應附水理分析報告。

b 油(石油、瓦斯、水、電信)管路等穿越河川者，管頂不得高於該河川橫斷面之最低點及治理計畫河床高(宜在最底點三公尺以下)。

c 水利會攔水壩、導水路、取水口等(不論永久性或臨時性)均應依規定申請，以不妨礙水道治理計畫及不影響既有河防建造物安全。

d 汽車駕駛教練場應符合「河川區域內申請施設汽車駕駛訓練場審核要點規定」。

e 臨時便橋橋樑底標高低於計畫洪水位者於汛期前應拆除，以免防礙水流。並應符合「河川區域內申請施設運輸路便橋越堤路審核要點」之規定。

f 計畫書、圖未盡事宜會勘時請記載於綜合結論內，如有需改善補正情事者，於申請案送水利署審核時應於公文內說明是否已改善。

g 申請案與治理計畫抵觸(如樑底高、橋樑跨距不足)或不合法令規定者，河川局審核後應予駁回，改善後重新申填，以免徒增公文往返。

h 河川局核發許可書。

3 申請一般使用案件應備書件：

a、申請書，並應載明下列事項：

(1)姓名及住址。

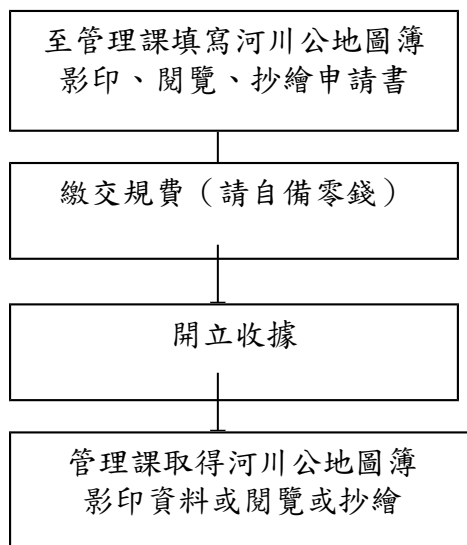
- (2)使用行為種類及面積。
- (3)申請地點座落位置標示
- (4)其他相關文件。

- b、申請土地位置及其周圍一百公尺範圍內地形實測圖，其比例尺應與河川圖籍比例尺相同。
- c、計畫書及設計圖表等。
- d、申請人身分證或公司行號證明文件，但政府機關、公有公用事業機構及公法人不在此限。
- e、申請使用範圍部分為政府機關、公有公用事業機構或公法人已取得許可使用之土地者，應附許可使用人之同意書及共同維護管理文件。

前項地形實測圖應以透明紙繪製，測繪人應簽名蓋章，載明身分證統一號碼及詳細戶籍住址；實地勘查時，測繪人應備置測量儀器，並到場複測。

二、河川公地圖簿申請

(一) 申請河川公地圖簿影印、閱覽、抄繪流程圖



備註：

1. 影印：河川圖籍每筆二十元。
2. 閱覽：河川地範圍或清冊每段每人二十分鐘十元。
3. 抄繪：河川圖籍每筆二十元。

(二) 申請書如後附

三、中央管河川使用河川公地保證金收取標準

- (一) 目的：為確實督導河川公地使用者遵守有關法令規定使用，以維護河防安全，特依據河川管理辦法第 56 條規定明訂河川公地使用者之保證金收取基準，據以辦理。
- (二) 實施範圍：中央管河川。
- (三) 收取標準：（依據經濟部 101 年 8 月 7 日經授水字第 10120207480 號函示辦理）
 1. 種植許可案件以每一許可書之年使用費再加其百分之十五

計之。並以無條件進位至百位計之。不足 500 元以 500 元計。

2. 土石採取案件：

- (1) 個案申請許可者，按使用費 2 倍收取，不足 10 萬元者以 10 萬元計之。
- (2) 屬土石採取法第 3 條第 1 項第 1 款規定採取少量土石供自用者及原住民族基本法第 19 條第 1 項第 3 款規定之行為者，按使用費 2 倍收取。不足 500 元者以 500 元計之。
- (3) 地方政府依河川管理辦法第 45 條規定辦理之疏濬作業，按使用費百分之十收取，不足 10 萬元者以 10 萬元計之。

3. 其他使用行為案件：

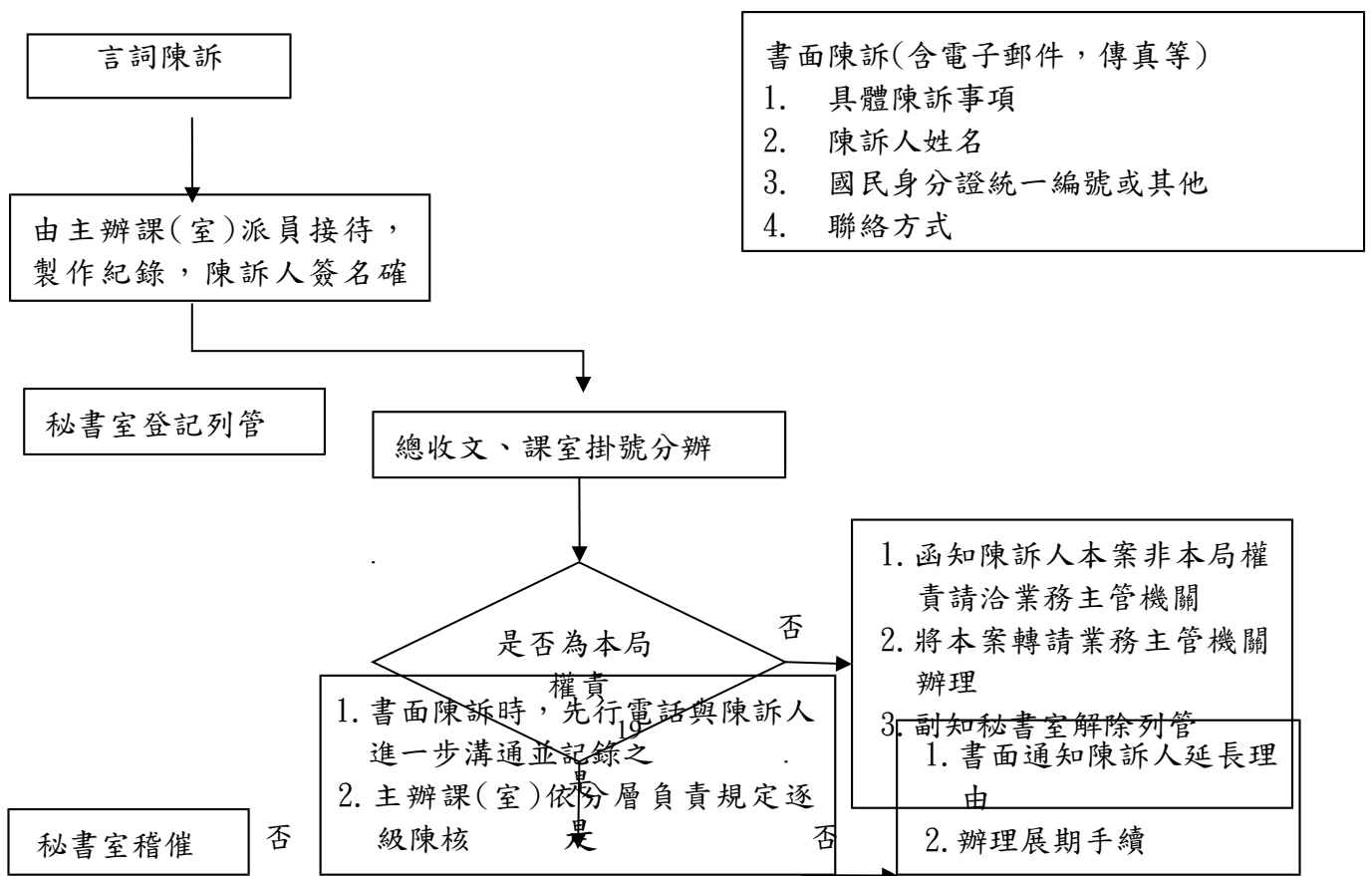
經許可種植、圍築魚塭、插、吊蚵者，致需申請自備電桿許可使用者，每設 1 支以 3000 元為收取標準。但地下水管制區不得設立電桿工抽取地下水使用。

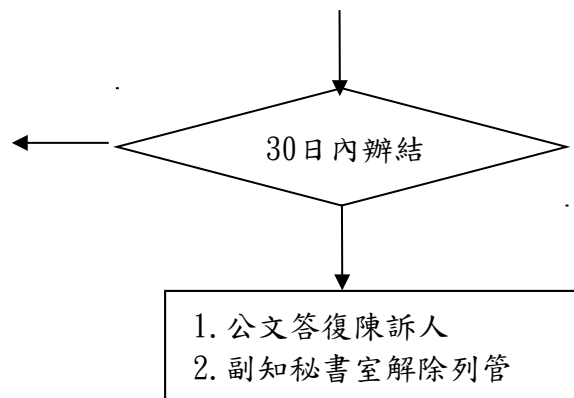
餘按使用費百分之十收取，不足 5 萬元者以 5 萬元計之。惟不得低於恢復原狀代履行費用。

4 同一申請案件不同使用行為，保證金分別計算，統一收取。

捌、受理人民陳情、異議、申復、檢舉及其他事件處理流程

一、 人民陳情案件處理流程圖





二、受理人民陳情案件處理流程說明

(一) 人民對於經濟部水利署第三河川局（以下簡稱本局）有關業務有所陳情、申復、異議、檢舉及其他情事時，以書面或言詞向本局提出具體事項。

1. 人民得以書面陳訴，書面包括電子郵件及傳真在內，應載明具體陳訴事項、姓名、國民身分證統一編號或其他身分證件號碼及聯絡方式（電話、住址、傳真號碼或電子郵件位址等）。
2. 人民得以言詞陳訴，本局依業務權責指派人員專責辦理，聆聽陳訴後，收受有關資料並製作紀錄，需載明姓名、國民身分證統一編號或其他身分證件號碼、聯絡住址及電話等，並向陳訴人朗讀或使閱覽後請其簽名或蓋章，陳訴人對紀錄有異議者，應更正之。

(二) 本陳訴案件經總收文掛號後，由秘書室研考人員登記列管，交承辦課室單位收發分辦，承辦單位應本合法、合理、迅速、確實辦結原則，審慎處理。書面陳訴時，承辦人員應先行以電話進一步溝通並將電話紀錄附隨於處理中之文卷內，依分層負責規定，逐級陳核後，視情形以公文、電子公文或其他方式答覆陳訴人。

(三) 本陳訴事件非屬本局權責者，應逕移主管機關處理，並函知陳訴人及副知秘書室研考人員解除列管。

(四) 本案各種處理期限不得超過 30 日，其未能在規定期限內辦結者，應依分層負責簽請核准延長，並將延長理由以書面告知陳訴人，並將核准後展期申請單送交秘書室研考人員辦理展期手續。

(五) 各課室答覆陳訴人時，應針對案情內容敘明具體處理意見及法規依據，以簡明、肯定之文字答覆，並副知有關機關及本局秘書室以利解除列管。

玖、經濟部水利署第三河川局服務台及會客室作業要點

91 年 6 月 12 日水三秘字第 09105000670 號函頒布

一、設置目的：

本局為加強為民服務績效，提昇為民服務品質，增進民眾福祉，特設置會客室及服務台，並訂定本要點。

二、設置地點及服務項目：

(一) 本局服務台設置於大門入口處 1 樓，服務項目如下：

(1) 民眾面詢及聯繫事項。

(2) 電話諮詢服務。

(3) 訪客詢問導引服務。

(二) 本局會客室設置於本局秘書室入口處，提供服務項目如下：

(1) 處理民眾查詢、陳情、申請、陳述意見等案件時之陳述。

(2) 提供政令宣導資料、便民手冊供民眾閱覽及查詢。

三、服務時間：

會客室及服務台服務時間為上午 8：30 至 12：30 時，下午 13：30 分至 17：30 分。（例假日除外）

四、服務設施：

服務台及會客室應設置等候座椅，備妥書寫文具、老花眼鏡，並提供書報、雜誌、飲水等。

五、服務人員：

會客室由服務台人員負責，處理訪客接待及聯絡承辦人員等相關事務。服務台人員由本局主管除外之全體同仁共同輪值擔任，其輪值由秘書室按月負責排定及查核。

六、服務態度及作業要領：

服務台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，應主動導引至會客室，提供必要之協助並奉茶。
- (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」，交由研考單位轉送主管單位辦理。
- (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單位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。

七、服務台值勤規定：

派駐服務台之輪值人員應遵守下列規定：

- (一) 應堅守崗位，準時值勤，若欲請假應先覓妥適當代理人代為值勤，向秘書室報備，並於輪值表登記後始得離開，以免服務台業務停頓，致怠慢民眾。
- (二) 應配戴識別證，並衣著整齊，舉止從容端莊。
- (三) 不得大聲嬉鬧、吃食，以維持服務台之整潔、靜肅。

八、獎懲：

服務台之輪值人員績效優良者，得予獎勵；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。

九、監督：

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，並接受本局及上級為民服務研考單位之指揮、監督及考核。

十、維管及經費：

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內勻支。

