

起訖日期：101年1月1日～101年12月25日

[illegible]

自來水公司（第十區管理處）陳情案件處理滿意度分析統計表

附件四

101年1月1日至101年12月25日止

類別 回撫		行政興革建議				行政法令查詢				行政違失舉發				行政權益維護								小計			
		滿意	不滿意	尚可	無明確反應	滿意	不滿意	尚可	無明確反應	滿意	不滿意	尚可	無明確反應	滿意	不滿意	尚可	無明確反應	滿意	不滿意	尚可	無明確反應	滿意	不滿意	尚可	無明確反應
工務課	回撫													3		1						3	0	1	0
	未回撫													1								1			
合計		0				0				0				5				0				5			
業務課	回撫													16		3						16	0	3	0
	未回撫																					0			
合計		0				0				0				19				0				19			
人事室	回撫													1								1	0	0	0
	未回撫																					0			
合計		0				0				0				1				0				1			
檢驗室	回撫													1								1	0	0	0
	未回撫																					0			
合計		0				0				0				1				0				1			
台東營運所	回撫															1						0	0	1	0
	未回撫																					0			
合計		0				0				0				1				0				1			
池上營運所	回撫																					0	0	0	0
	未回撫																					0			
合計		0				0				0				0				0				0			
成功營運所	回撫																					0	0	0	0
	未回撫																					0			
合計		0				0				0				0				0				0			
太麻里營運所	回撫													2								2	0	0	0
	未回撫																					0			
合計		0				0				0				2				0				2			
	回撫																					0	0	0	0
	未回撫																					0			
合計		0				0				0				0				0				0			
	回撫																					0	0	0	0
	未回撫																					0			
合計		0				0				0				0				0				0			
總件數	回撫	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23	0	5	0	0	0	0	0	23	0	5	0
	未回撫	0				0				0				1				0				1			
總計		0				0				0				29				0				29			

台灣自來水公司第十區管理處

101 年民眾陳情案件工作檢討分析報告

壹、前言

本區處為貫徹本公司「提供量足、質優自來水，以提升國民生活水準、促進經濟發展」之經營使命，積極加強民眾陳情案件處理作業，以提升為民服務品質，建立公司良好形象，謹依據「行政院及所屬各機關處理民眾陳情案件要點」及行政院修正之「民眾陳情案件檢討分析參考綱要」暨本公司函頒之「台灣自來水公司民眾陳情案件處理作業規定」等確實執行，並將受理之民眾陳情案件，均納入本區處公文管理系統逐一登記，專案、專卷管制、追蹤、催辦，直至函復（電傳）陳情人結案為止，以求迅速妥善處理民眾反應、申訴意見。又為有效落實回饋機制，充分掌握民意脈動，答復陳情人時，亦一併附加「民眾陳情案件處理情形意見調查表」，調查民眾對陳情案件處理情形之意見及滿意度。除每案均專案建立檔案掌控外，並飭各業管單位應秉合法、合理、迅速、確實辦理之原則，審慎處理，妥善答復陳情人。如有逾期未結之案件，應將延誤原由簽敘首長瞭解，並填寫公文展期申請單辦理展期。另為加強本項業務並遵照公司規定，除每月將陳情案件處理、分析、統計結果呈請經理核閱外，並每月、每季、每半年及年底將民眾陳情案件徹底檢討分析作成報告，俾提供經理之施政參考，並函發各單位，作為承辦業務改進之參考，及張貼區處及各營運所公佈欄，使民眾瞭解本區處辦理民眾陳情案件處理情形，期能做到便民、利民之服務目的，徹底解決民困，消除民瘼。

貳、陳情案件類別及方式統計：

本區處民眾陳情案件（含區處及各所）101 年 1 月 1 日起至 101 年 12 月 25 日止共計 29 件，茲區分如下：

一、陳情案件類別統計：

本年度陳情案件類別均屬行政權益之維護：共計 29 件，占總件數之 100%。

二、陳情案件方式統計：

（一）利用書函陳情者計 7 件，占總件數之 24.1%。

(二) 利用電子郵件 (e-mail) 陳情者計 22 件，占總件數之 75.9%。

三、依陳情案件來源統計：

民眾自行陳情者計 29 件，占總件數之 100%。

四、依公司專屬特性內容分類統計：

(一) 停、缺水類案 4 件，占總件數之 13.8%。

(二) 報修漏水類案 2 件，占總件數之 6.9%。

(三) 水費異議類案 4 件，占總件數之 13.8%。

(四) 申裝類案 4 件，占總件數之 13.8%。

(五) 其他類案 15 件，占總件數之 51.7%。

五、依陳情案件分析：

(一) 本區處 101 年陳情類別方面，均屬用戶行政權益之維護案計 29 件，佔總件數之 100%，究其原因，自來水係民生必需品，不可一日或缺，稍有缺水即嚴重影響個人生活品質，致行政權益維護案件始終居高不下。故實應予重視、解決、改善，並會請各業管單位應速謀改善對策，以減少民眾之不便與抱怨。

(二) 依本區處 101 年民眾陳情案件內容分析，其中最多為其他類案高達 15 件 (占百分之 51.7)；其餘依序為停、缺水類 4 件 (占百分之 13.8)；水費異議類 4 件 (占百分之 13.8)；申裝類案 4 件 (占百分之 13.8)；報修漏水類案 2 件 (占百分之 6.9)。由上開數據顯示，其他類類案件最多，係因市區管線老舊，本公司於主要道路施工抽換管線工程施工因素所致。近年來因用戶消費意識抬頭，民眾為維護自身權益，對公務單位之施工速度要求提高，故日後凡工程施工停水或管線破裂須停水，請工務課及各所務必做好依停水施工所通知之復水時間準時復水，施工停水除通知村里長及利用第四台之跑馬燈周知用戶外，並應印製停水公告分送各用戶，其內容應將停水施工之期間及地點公告清楚，以避免造成用戶抱怨。

另民眾陳情停、缺水及報修漏水案件亦多，本區處除配合預算編列，逐步更新汰換老舊水管，有效改善水管破裂、停缺水等突發事故，提昇供水品質，以減少民怨外，亦已請各營運所主任，督促修漏人員注意修漏時效，儘速修復漏水管線恢復正常

供水。並請場站操作同仁，應隨時注意維持正常供水水壓，勿產生水壓過小，致用戶因水量太小用水不便；抑或因水壓過大，致發生破管漏水情形。

(三) 在案件陳情方式方面：本區處 101 年陳情案件總計 29 件，其中來函書面陳情者 7 件，占 24.1%，其餘 22 件均為電子郵件陳情占 75.9%。

參、陳情案件處理滿意度分析：

- 一、本區處遵照國營會暨本公司規定，陳情案件於辦結答覆陳情人時均附送「民眾陳情案件處理情形調查表」，請陳情人對於本區處處理答覆結果惠示寶貴意見，俾提供作為本處經理施政之參考，及業管單位爾後承辦業務檢討改進之重要參據。並向郵政單位辦理登記廣告回郵手續，於調查表上加印廣告回信免貼郵票標示，以提高調查表回收率，確實建立回饋機制，俾作為各業管單位日後承辦業務改進參考及共同努力之目標。
- 二、另為提升本區處調查表之回收率，對於久未接獲陳情人回覆調查表之案件，均再以電話催請陳情人回覆調查表，俾確實瞭解其對案件處理情形之寶貴意見，以完成調查，並探詢是否仍有需要本區處服務之處，以提升用戶滿意度。
- 三、本區處 101 年列管之陳情案件於函復陳情人時，除便民信箱會自動附加調查表外，其餘書面陳情案答覆時，業管單位均有隨函附送「民眾陳情案件處理情形調查表」，共寄出 29 件，只回收 1 件，另 28 件未回覆，陳情人可能認為陳情之問題既已解決，無需再寫調查表之緣故，且民眾尚未充分瞭解調查表之功用，另因缺少誘因及陳情人工作忙碌不願抽空答覆，故填寫配合度不高，經本處管考人員經以電話催收，並洽詢對於本處處理結果，陳情人回應計有 27 件，尚有 1 件因無連絡電話及地址故仍未回覆，總計回收 28 件，回收率為 96.55%，依據回收調查表統計結果：滿意（非常滿意及滿意）者 23 件，占 82.14%；尚可者 5 件，占 17.86%；本年度無不滿意案件。

肆、陳情案件處理結果檢討：

- 一、本區處服務項目係與民眾切身相關之自來水事業，101 年民眾陳情案件總計 29 件（含區處及營運所），均於規定期限內辦理結案，並以書面或電子郵件答覆陳情人，未有存查、積壓情事。

- 二、本區處 101 年民眾陳情案，均為與陳情人自身息息相關之權益請求，除請所屬各單位應注意時效妥適處理外，亦應主動關切，避免產生誤解之不良反映。嗣後本區處當配合公司政策，積極開發新水源並加強控管管線等各項工程施工品質，做好管線維修及修漏設備之改善並注意高地區供水之水壓，俾充分提供用戶量足、質優之自來水。另利用網路及各項集會加強宣導民眾，以保持流暢之雙向溝通管道，建立良好互動關係，以減少民怨，俾降低陳情案件數量。
- 三、本區處受理之陳情案件，均專案專卷列管催辦，並依據作業規定妥適處理，對於案情較複雜之案件，均依據陳情人訴求之要旨，在合法、合理及合情之範圍內，儘量滿足陳情人之請求。礙於法令規章者，除引述建議上級修法外，亦婉轉向陳情人述明原因，雖不能完全滿足陳情人之需求，然期能得到陳情人之諒解。本區處 101 年雖無不滿意案件，各業管單位仍須繼續努力做好各項服務工作，務期讓用戶滿意度更提昇。
- 四、本區處對於陳情案件一經受理，均以書面或電子郵件答復陳情人，並全部附加滿意度調查表，請陳情人填妥後免貼郵票寄回，以作為施政作業改進之參考，絕無逕予存查結案之情形。
- 五、對於民眾建議及陳情案件，每月均彙陳經理核閱，作為各項業務施政之參考；且每月結束時就將人民陳情、反映案件，依承辦課室別、陳情內容、處理結果，及陳情人滿意度等項目，予以檢討分析並做成報告，除張貼電子佈告欄請各業管單位及各營運所參照改進外，並張貼區處及各所公告欄公布民眾周知，俾使民眾瞭解本區處辦理人民陳情案件處理情形。
- 六、由於電子化時代來臨，民眾對本公司業務之需求或有任何不滿意之處，除以書函申訴陳情外，網路便民信箱已成重要申訴或陳情管道；故本區處當加強員工電腦作業訓練，提升其資訊處理能力，俾能針對民眾申訴陳情內容迅速圓滿處理、答覆，使民眾反映意見得以透過多元管道陳述意見，如電子網路便民信箱，傳遞速度快，將可使陳情人於最短時間內得到滿意答復。

伍、結語：

- 一、時代在變，潮流在變，陳情案件處理之良窳，實對本公司企業形象影響甚鉅。故對於用戶的善意批評，我們除了要虛心接受，加

強改進，以提昇服務品質外，並應樹立正確的服務觀念，落實單一窗口的積極熱忱服務態度，加強便民工作，以建立本公司優良的現代企業形象。但因礙於法令規章無法全部滿足民眾需求，今後有待各單位再加強協調溝通，務期使民眾瞭解，爭取認同，以減少民怨。

- 二、本區處 101 年受理民眾陳情案件中，以其他類，停、缺水類，申裝類及水費異議案件為最多，顯示民眾對自身權益愈來愈重視，對本公司人員服務態度要求亦愈來愈高，故各業管單位承辦人員，除應熟悉相關法令規定外，亦應隨時做好承辦業務，以獲得民眾之認可。另汰換老舊管線、改善供水設備，提供民眾量足質優之供水品質，為本區處最重要之工作。至於各營運所應重視維持供水之正常，及申請供水案件之迅速處理，平時亦應加強與民眾間之溝通，如此才能提升本公司企業形象，並減少民眾陳情案件之發生。