

台灣自來水公司第十區管理處

110年度民眾陳情案件工作檢討分析報告

壹、前言

為落實執行提升為民服務效能，本處對受理之民眾陳情案件，均納入本處公文管理系統，逐一登記管制、追蹤、催辦，直至函復（電傳）陳情人結案為止。函復時均一併附加「民眾意見處理情形調查表」，並請各業管承辦單位應秉持合法、合理、迅速、確實辦理之原則，審慎處理，妥善答復陳情人，期能提升民眾滿意度並降低民眾困擾與民怨。

貳、陳情案件類別及方式統計：

本處民眾陳情案件（含區處及各所）110年01月01日起至12月31日止共計60件，謹依陳情類別及方式統計件數分析如下：

一、陳情類別：

類別	行政興革之建議	行政法令之查詢	行政違失之舉發	行政權益之維護	總計
件數	0	0	0	60	60
百分比	0%	0%	0%	100%	100%

二、依陳情方式：

方式	來函	電話	傳真	信箱	e-mail	其他	總計
件數	1	0	0	1	58	0	60
百分比	1.7%	0%	0%	1.7%	96.7%	0%	100%

三、陳情案件來源：

來源	民眾	上級轉達	立委轉達	監委轉達	其他	總計
件數	60	0	0	0	0	60
百分比	100%	0%	0%	0%	0%	100%

四、依陳情內容分類：

水源水質	停、缺水	報修漏水	水費異議	申裝類	服務態度	規章查詢	工程類	回饋補償	員工權益	其他	總計
1	8	6	6	11	1	0	11	0	0	16	60
1.7%	13.3%	10%	10%	18.3%	1.7%	0%	18.3%	0%	0%	26.7%	100%

五、依陳情案件分析：

(一) 本處 110 年度陳情類別方面，屬用戶行政權益之維護計60件，佔總件數之 100 %，由此可知民眾對自來水需求之層次，已由日常生活基本需求，提升至爭取自身權益不受損害之層次。因此，服務工作已不僅僅只侷限於滿足用戶基本需求，亦需積極維護用戶權益。面對用戶服務需求的改變，應亟思如何作為方能取得用戶認同，實為本處服務工作之重大挑戰。除了提供量足、質優之自來水外，我們更應引進創新思維，以提升用戶服務品質水準。

(二) 依民眾陳情案件專屬特性內容分析：

1. 依本處 110 年度民眾陳情案件特性內容分析，其中專屬特性內容分類，最多件數者為其他類16件（占 26.7%）；其餘依序為申裝類及工程類各11件（各占18.3%）；停、缺水類 8 件（占 13.3%）；報修漏水及水費異議類各 6 件（各占10%）。
2. 由上開數據顯示，其他類案件最多，係因自來水用戶對自身權益之維護越來越多元化，本處除了提供基本的申裝需求外，也應提供量足質優之自來水，才能滿足民眾之需求，故此類陳情案件增加。

(三) 依案件陳情方式方面：本處 110 年度陳情案件總計60件，其中 1 件為民眾來函占 1.7 %，1 件為民眾寄寫來信箱占 1.7 %，其餘58件為電子郵件（民眾意見信箱）陳情占 96.7 %。

參、陳情案件處理滿意度分析：

陳情案件於辦結答覆陳情人時，均一併附送「民眾意見處理情形調查表」，讓陳情人對於本區處答覆結果惠示寶貴意見，以作為業管單位爾後承辦業務檢討改進與共同努力之方向。本年度陳情案件處理滿意度分析如下：

- 一、為提升本處調查表之回收率，對於久未接獲陳情人回覆調查表之案件，均再以電話或電子郵件請陳情人協助填妥調查表，俾利確實瞭解其對案件處理情形之寶貴意見，並探詢是否仍有需要本處服務之處，期能提升本處用戶服務品質滿意度。

二、本處 110 年度列管陳情案件於答覆陳情人時，除總處便民信箱會自動附加調查表外，書面回函均嚴格要求承辦單位，應附加處理情形滿意度調查表，合計共寄出60件，內另含 2 件為撤銷陳情。其中如反映服務態度 1 案，係因用戶 110 年 8 月份帳單抄表日為 6 月 25 日，陳情人於 110 年 7 月 30 日辦理過戶，致該期帳單仍為前用戶名，自下期(110年 10 月)帳單起即會更新用戶名；另有關陳情人反映未收到電子帳單部分，本處業與其確認補發當期電子帳單成功，建請賡續追蹤次期電子帳單收信情形。又其中15件可能因陳情案問題既已解決，陳情人認為無需再填寫調查表，加上陳情人工作忙碌，後雖經本處致電約時間協助用戶填寫滿意度調查表，但陳情人無法配合，故 110 年度陳情案件滿意度調查表回收率為 75%。

肆、陳情案件處理結果檢討：

本公司服務項目，係屬與民眾日常生活所需相關之自來水事業，本處 110 年度處理之民眾陳情案件共計列管60件，均於規定期限內辦理結案。經分析 110 年度陳情案，皆為與陳情人權益相關之請求，故均請業管單位務必謹慎妥適處理，亦應主動積極關切並作為往後服務作業時之參考，以避免民眾產生誤解及對本公司之負面觀感。

伍、結語：

隨著國民生活水準提升，用戶為維護自身權益，對國營企業之服務品質存有更高期待與要求，故本處對於用戶的善意批評，我們應虛心接受、著手改進，並戮力提升服務品質，以符合用戶需求。第一線同仁面對用戶服務時，更應秉持需從「心」出發、感動顧客之經營理念，並適時向民眾推廣本公司創新便民服務，以建立本公司優良之企業形象。