

## 金門縣自來水廠受理「縣府 1999 服務熱線」分工管理要點

中華民國 107 年 7 月 4 日水孝字第 1070005758 號函發布

一、目的：為提升本廠受理縣府 1999 服務熱線案件之服務品質，加速派案處理時效，立即傳達由業管課處理回復民眾反映案件，特訂定本要點。

二、服務案件分類及權責層級劃分：縣府 1999 服務熱線經 KM 系統

立案成立後，統一由行政課統籌人員擔任受理窗口。依據民眾反映事由，分派至各課，交課長(或指定人員)負責，後續追蹤辦理，並於系統處理時限內完成線上回報作業。

1. 諮詢服務：案件屬性為一般性業務諮詢；行政課統籌分派後，承辦人應紙本簽核至課室主管二層決行，於系統時限內線上回復，必要時並電話連繫諮詢人。

2. 派工服務：案件屬性為通報自來水破管、停水、水壓不足暨污水阻塞等搶修經常性服務；行政課統籌分派後，責由各課承辦人紙本簽核課室主管二層決行，於系統時限內線上回復。

3. 陳情服務：案件屬性涉及行政興革之建議、行政違失之舉發或行政上權益之維護等具體陳情案件，或如用戶反映水質不佳、工程施作缺失、人員服務品質、態度之陳情等等；行政課統籌分派後，責由各課承辦人紙本簽核副廠長一層決行，於系統時限內線

上回復。

4. 再陳情服務：案件屬性為同一事件之再次反映，或針對本廠處理認屬不完善之案件；由行政課統籌人員分派後，副本先影送廠長室乙份，責由各課承辦人紙本簽核廠長一層決行，於系統時限內線上回復。

三、各課設置之專責人員，負責案件追蹤定期管控；無法於限期內完成之案件，承辦人應敘明理由填寫金門縣政府 1999 展期申請表（附表一），陳核定後上傳 KM 系統，完成展期申請程序。

四、為利案件後續追蹤了解，各課簽核後請設立專卷妥善保管，續辦案件應檢附原案簽陳。

五、本要點奉鈞長核定後施行，修正時亦同。

製表日期：104.4.27

## 金門縣政府 1999 展期申請表

陳情、派工用

|        |       |       |       |
|--------|-------|-------|-------|
| 工單號碼   |       | 陳情/派工 |       |
| 受理日期   | 年 月 日 | 限辦日期  | 年 月 日 |
| 展期結案日期 | 年 月 日 | 速別    | 展期次數  |
| 主旨     |       |       |       |
| 展期原因   |       |       |       |
| 承辦單位   | 批 示   |       |       |

說明：

(一) 人民陳情案未能依限六日辦結者，經單位主管核准，得至遲於十五日內辦結。未能於十五日辦結者，應簽請機關首長核准，延長以十五日為限。

(二) 派工案件未能依限辦結者，參照「金門縣政府公文管理實施要點」將派

工處理時限區分最速件 1 日、速件 3 日、普通件 6 日、限期派工 7-29 日及專案管制案件 30 日以上，各單位視案件複雜度設定展延處理時效（不含假日），展期以 2 次為限。

（三）展期簽核層級：1. 展期總天數 30 日以內：縣府二層主管，所屬機關二層主管。

2. 展期總天數 30 日以上：縣府一層主管，所屬機關一層主管。

（四）本表申請展期奉核後，承辦單位逕上 KM 系統，於此展期工單內夾帶附件方式上傳，並告知 1999 話務人員。

（五）展期須屬需要，單位主管應確實審核或提示處理原則，盡量避免展期。