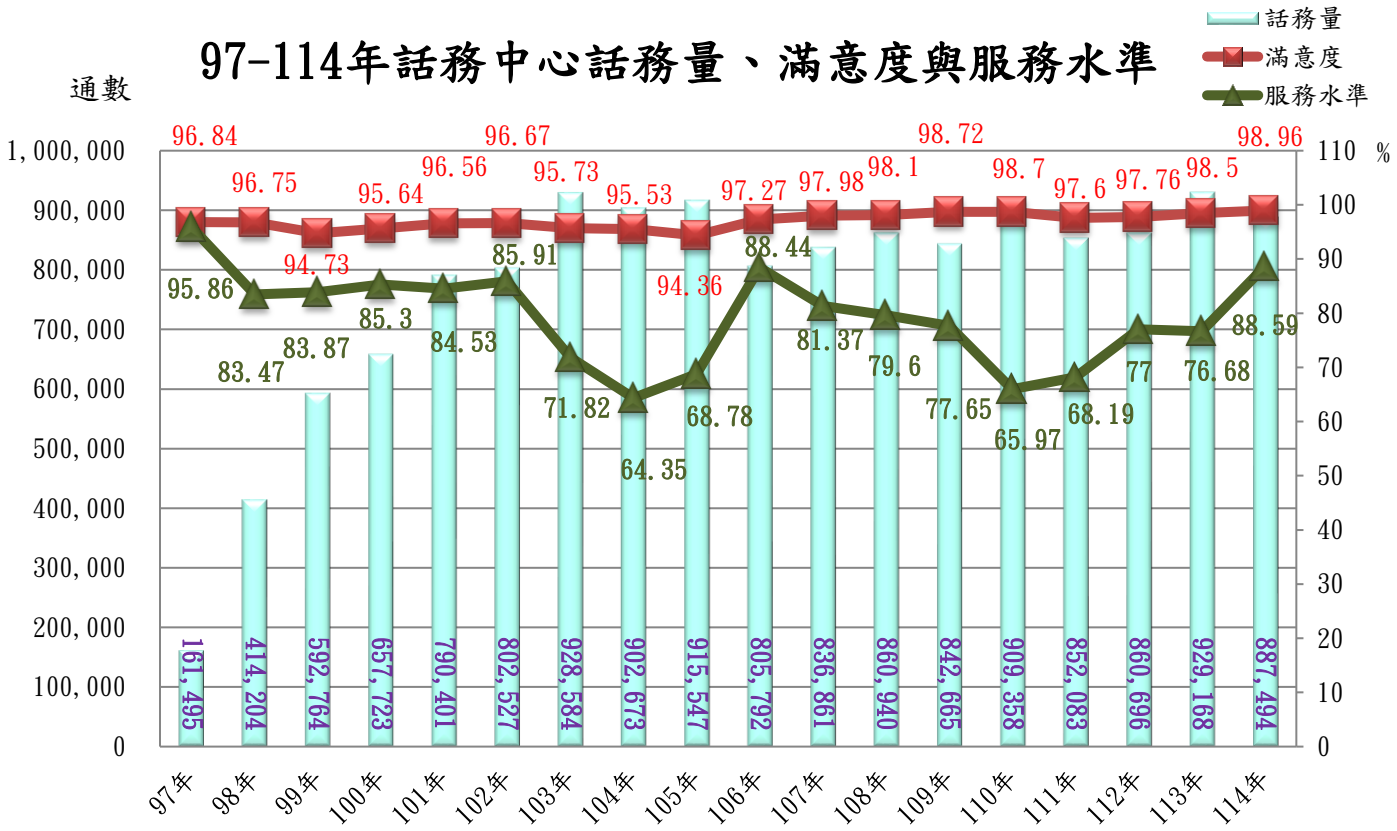
聯合服務中心 115 年 2 月份為民服務各項成果報告

本會聯合服務中心(含 1999 話務中心)為 24 小時服務窗口，受理民眾諮詢與陳情事項，受理來源為電話、e-mail、傳真、書面、臨櫃及網路等，其中民眾陳情事項透過 1999 話務中心、市長信箱、聯合服務中心臨櫃業務及「高雄數位市民|市政服務」網站等多重管道予以錄案辦理，茲將各項為民服務成果分述如下：

壹、1999 話務中心部分

一、 歷年話務量及滿意度：

1999 話務中心於 97 年 4 月 1 日正式啟用，由話務人員提供 24 小時全方位單一窗口服務，並建置派工通報系統，加速處理與民眾生命財產安全息息相關之反映事項。而 97 年至 114 年之話務量、滿意度及服務水準趨勢，如下圖所示：



備註： 1.話務量：市民撥打服務專線(1999)電話通數之統計。
2.滿意度：市民使用服務專線(1999)結束後，由話務人員調查使用者滿意度之統計。
3.服務水準：市民撥打服務專線(1999)電話後，話務人員於 20 秒內接通率，意指：話務人員於 20 秒內接通，服務水準為 100%，未於 20 秒內接通之通話數越高，服務水準越低。

二、 本月話務量及滿意度：

本月 1999 話務總處理量為 69,826 通(含進線量 47,862 通及外撥 21,964 通)，電話服務滿意度為 98.59%、服務水準 82.81%。

三、 本月總話務量及話務進線、外撥量比較：

本月總話務量為 69,826 通(詳附件 1)，與前月相比減少 5,124 通，與去年同期相比減少 883 通；進線量為 47,862 通，與前月相比減少 4,257 通，與去年同期相比增加 1,073 通；外撥量為 21,964 通，與前月相比減少 867 通，與去年同期相比減少 1,956 通。

四、 諮詢類案件：

民眾來電詢問之各類諮詢案件共計 8,421 件，線上立即回覆率 99.95%，諮詢案件類型以「**旗幟懸掛、垃圾清運、大型傢俱及資源回收**」為最多，其次為「**公車、自行車路線查詢**」。

五、 錄案類(人民陳情、派工通報、簡訊發送錄案編號服務)：

(一) 人民陳情案件：

1. 本月應辦案件共計 16,334 件，其中新增受理件數為 13,697 件，結案數為 11,848 件，尚有 4,486 件持續辦理中。
2. 逾期未結案件中，以環保局 199 件、台電高雄營業處 84 件、經濟發展局 45 件為多。環保局以反映「動物死屍」、「街道清理、污染」為最多；台電高雄營業處以反映「管線問題」、「人孔、溝蓋鬆動」為最多；經濟發展局以反映「工商稽查:公司、商業稽查管理」為最多。
3. 機關辦理情形及案件類型：

本月人民陳情應辦案件前三名機關為交通局、工務局、環保局。交通局：應辦案件 3,502 件，其中以反映「道路交

通設施:標線」為最多，其次為「公車經營管理:公車業務及申訴」。工務局：應辦案件 3,052 件，其中以反映「建管業務:公寓大廈管理」為最多，其次為「公園、濕地及綠地:維護管理」。環保局：應辦案件 2,685 件，其中以反映「環境衛生:環境髒亂」為最多，其次為「環境衛生:堆放垃圾」。

(二) 派工通報案件：

1. 民眾來電反映之問題倘涉及安全應立即修復者，話務中心設有派工項目，受理後立即錄案至派工通報系統由機關立即處理，115 年 2 月份應辦件數共計 6,904 件，解管案件 5,502 件。
2. 機關辦理情形及案件類型：

   本月份派工通報案件前三名機關為環保局、公園處、交通局。環保局：應辦案件 2,812 件，以反映「環境衛生:街道清理、污染」為最多，其次為「環境衛生:動物死屍」。公園處：應辦案件 1,022 件，以反映「路燈:維護管理立即處理」為最多，其次為「公園、濕地及綠地:維護管理(立即處理)」。交通局：應辦案件 661 件，以反映「道路交通設施:號誌維護」為最多，其次為「道路交通設施:號誌新設或調整」。

(三) 簡訊發送錄案編號服務：

110 年 10 月 8 日啟動簡訊發送錄案編號服務，只要民眾反映案件時登錄手機號碼，系統於成案和結案時，會將案件編號及案件辦理情形查詢網址以手機簡訊傳送給民眾，便利自行上網查詢，本月發送 26,292 則。

（四）其他類通話：

115 年 2 月其他類通話計有 6,753 通，係指民眾進線查詢案件、各機關回報派工案件處理情形、電話轉接、抱怨或讚美等無須錄案之通話。

貳、聯合服務中心臨櫃部分

此係負責提供民眾臨櫃諮詢服務、錄案服務（協助錄案至線上即時服務系統【人民陳情】案件追蹤辦理）及法律諮詢等業務，服務總數共計 1,377 件，說明如次：

一、 臨櫃諮詢部分：

此係提供民眾現場諮詢及協助立即聯繫業務機關回覆處理，本月份共計服務 1,031 人次。

二、 錄案服務部分：

此係協助臨櫃民眾就所提需求錄案至線上即時服務系統（人民陳情）案件，以利追蹤後續辦理情形。本部分案件數已納入上述「錄案類（人民陳情）案件」案件數中，115 年 2 月份計有臨櫃錄案件 48 件（包括臨櫃 13 件、書面【含郵寄】35 件、傳真 0 件）。

三、 法律諮詢部分：

本月共計提供 298 人次諮詢服務。

參、「高雄數位市民|市政服務」網站相關數據

「高雄數位市民｜市政服務」（網址:https://ktc.kcg.gov.tw/municipal/list)整合市長信箱與派工通報功能，整合市長信箱與派工通報功能，業於 111 年 1 月 20 日正式上線，並於 111 年 3 月起接替「高雄一指通 APP」受理市民線上錄案，本月份錄案件數為 71 件。

肆、「1999 真人文字客服」相關數據

為因應不同的使用需求，「1999 真人文字客服」(網址:https://1999webchat.kcg.gov.tw)，於 115 年 1 月 5 日正式上線，在上班日 08:00 至 18:00，提供即時、便利的線上諮詢服務。115 年 1 月份民眾進線 296 人次，2 月份民眾進線 211 人次。