

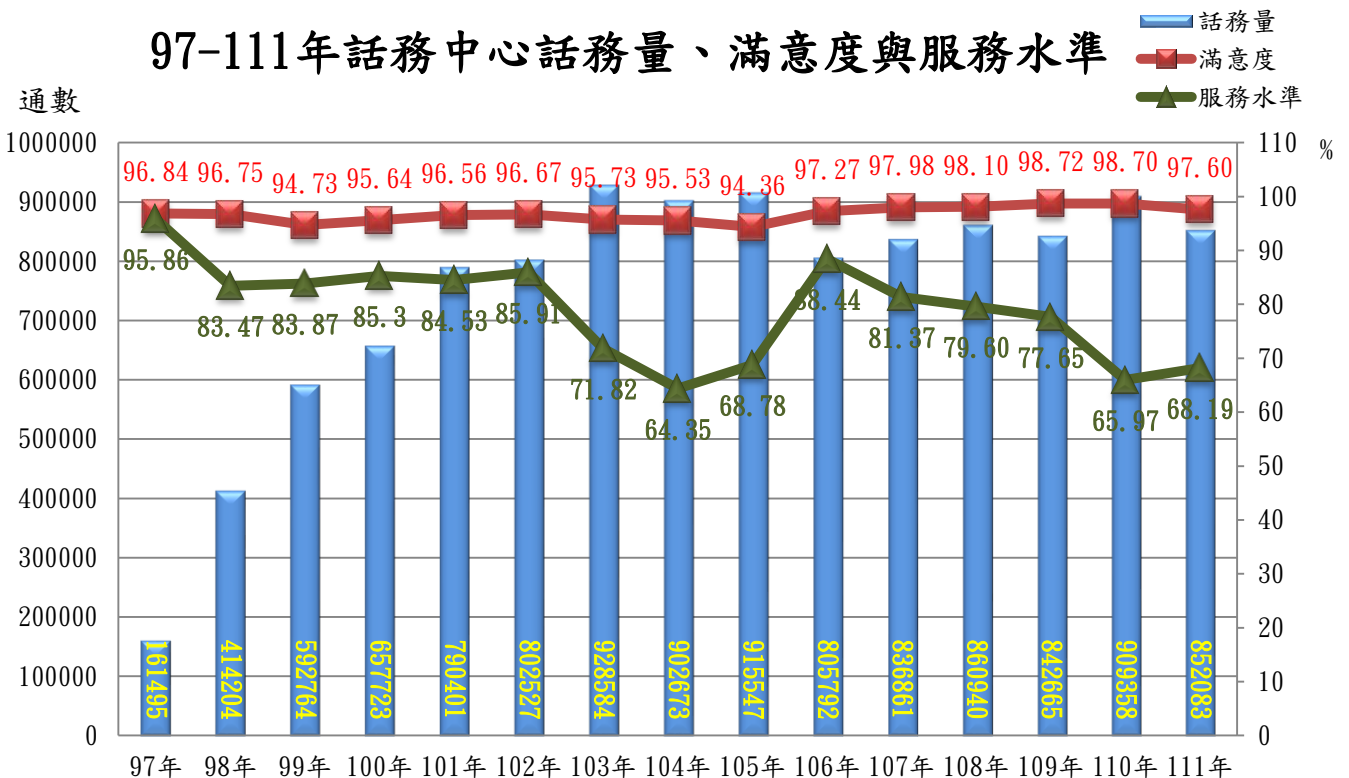
聯合服務中心 112 年 12 月份為民服務 各項成果摘要

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 APP 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一指通 APP 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 111 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、112 年話務量及滿意度

本月 1999 話務總處理量為 69,227 通(含進線量 49,272 通及外撥 19,955 通)，電話服務滿意度為 98.67%、服務水準 86.48%。

三、本月總話務量及話務進線、外撥量比較

本月總話務量為 69,227 通，與前月相比減少 155 通，與去年同期相比增加 2,327 通；進線量為 49,272 通，與前月相比減少 54 通，與去年同期相比則增加 1,551 通；外撥量為 19,955 通，與前月相比減少 101 通，與去年同期相比增加 776 通。

四、諮詢類案件

(一) 民眾來電詢問之各類諮詢案件共計 9,906 件，線上立即回覆率為 100%，諮詢案件以「查詢府外、民間機構電話、地址」為最多，其次為「公車、自行車路線查詢」。

(二) 1999 話務中心為便利聽語障市民朋友反映市政問題，故於 110 年 9 月 17 日開始以 line 視訊方式，受理反映市政問題。本月服務 3 人次。

五、錄案類案件(人民陳情、派工通報)

(一) 人民陳情案件

1. 本月應辦案件共計 22,250 件，其中新增受理案件為 16,139 件，結案件數為 15,814 件，逾期未結案件數 177 件。
2. 逾期未結案件中，以中華電信股份有限公司 66 件、經濟發展局 62 件、台電高雄營業處 23 件為多。中華電信股份有限公司以反映「中華電信:孔蓋鬆動」為最多，其次為「中華電信:路面填補不實」；經濟發展局以反映「工商稽查:工廠稽查管理」為最多，其次為「公用事業管理:土石(陸砂)、天然液化石油氣、工業管線、太陽光電、加油(氣)站、事業單位、能源管理等」；台電高雄營業處以反映「台電業務:人孔、溝蓋鬆動」為最多，其次為「台電業務:管線問題」。

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、警察局。交通局：應辦案件 4,757 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 4,288 件，其中以反映「建管業務:公寓大廈管理」為最多，其次為「違章業務:一般違建」。警察局：應辦案件 3,531 件，其中以反映「路霸排除:長期人行道、騎樓設攤」為最多，其次為「交通維持:違規停車」。

(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，本月應辦件數共計 8,034 件，解管案件 6,583 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 2,912 件，以反映「環境衛生:動物死屍」為最多，其次為「環境衛生:街道清理、污染」。公園處：應辦案件 1,415 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 905 件，反映類別為「道路交通設施:號誌維護」，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，會將案件編號及辦理情形查詢網址以手機簡訊傳給民眾，便利自行上網查詢，本月發送 32,028 通。

六、其他服務類通話

其他類通話計有 29,037 件，其他類係指話務量 69,227 通，扣除上開諮詢類 9,906 件，錄案類(人民陳情案件)22,250 件；(派工通報案件) 8,034 件等類型案件以外之通話。

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)、衛生保健及法律諮詢等業務，服務總數共計 2,420 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單位回覆處理，本月共計服務 1,925 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，本月計有臨櫃錄案件 81 件(包括臨櫃 39 件、書面【含郵寄】42 件、傳真 0 件)。

三、衛生保健部分：

聯合服務中心櫃檯前有提供血壓測量服務，本月共計提供 12 人次血壓測量服務。

四、法律諮詢部分：

本月共計提供 402 人次諮詢服務。

參、便民一路通相關數據

「高雄市民服務平台 - 便民一路通」(網址：<https://kgo.kcg.gov.tw>) 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，本月錄案件數為 499 件。