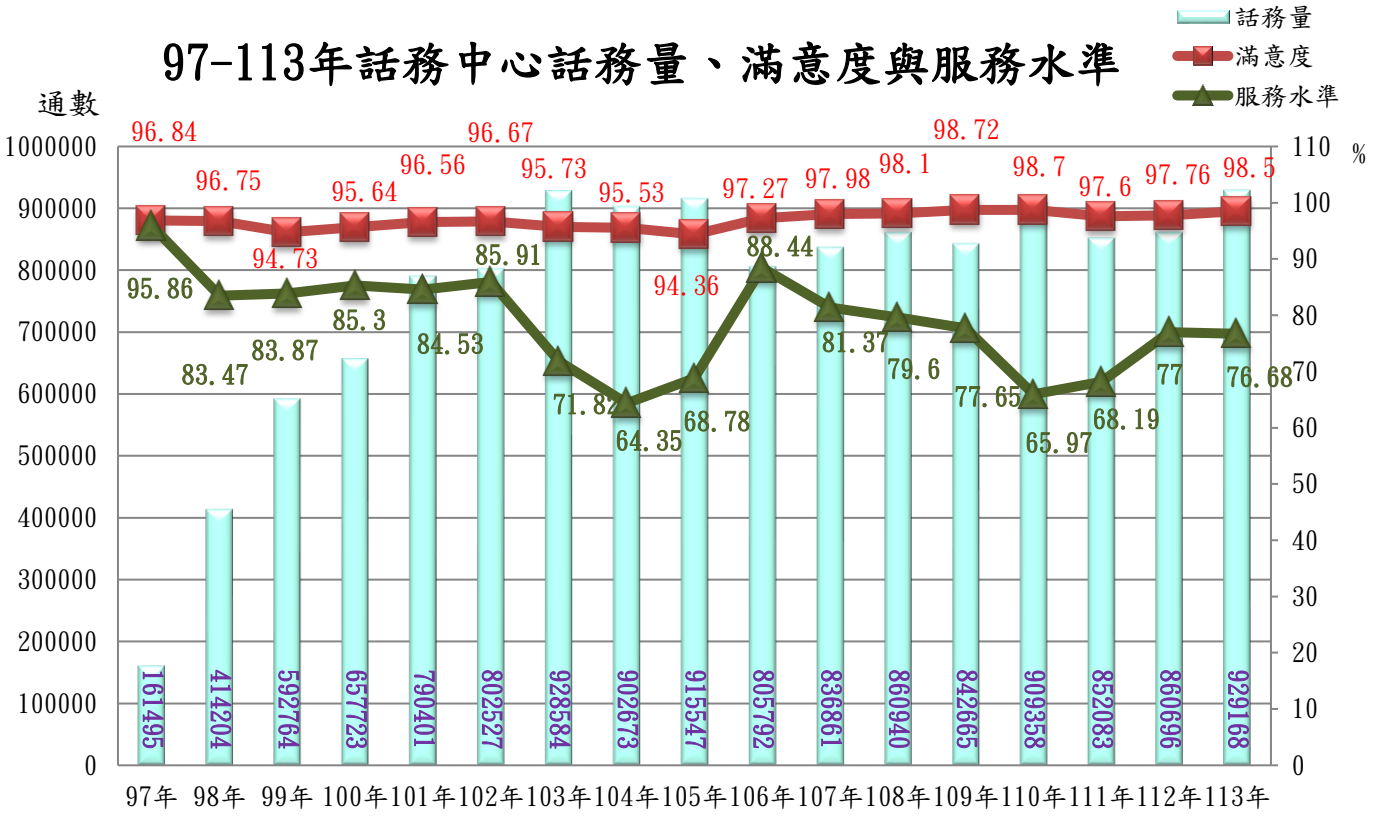
聯合服務中心 114 年 5 月份
為民服務各項成果

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 113 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、113 年話務量及滿意度

本月 1999 話務總處理量為 74,838 通(含進線量 51,204 通及外撥 23,634 通)，電話服務滿意度為 98.81%、服務水準為 92.61%。

三、本月總話務量及話務進線、外撥量比較

本月總話務量為 74,838 通，與前月相比增加 1,942 通，與去年同期相比亦增加 1,124 通；進線量為 51,204 通，與前月相比增加 1,501 通，與去年同期相比增加 360 通；外撥量為 23,634 通，與前月相比增加 441 通，與去年同期相比增加 764 通。

四、諮詢類案件

民眾來電詢問之各類諮詢案件共計 9,190 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」。

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 22,960 件，其中新增受理案件為 15,976 件，結案件數為 16,084 件，尚有 6,876 件持續辦理中。
2. 逾期未結案件中，以中華電信股份有限公司 86 件、台電高雄營業處 49 件、經濟發展局 45 件為多。中華電信股份有限公司以反映「孔蓋鬆動，路面填補不實」為多；台電高雄營業處以反映「人孔及溝蓋鬆動，管線問題」為多；經濟發展局以反映「工廠新設、變更、撤銷、廢止，工廠稽查管理，公用事業管理」為多。

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、警察局。交通局：應辦案件5,500件，其中以反映「道路交通設施:標線」為最多，其次為「停車管理:公民營停車場管理督導」。工務局：應辦案件4,418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」。警察局：應辦案件3,574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 8,636 件，解管案件7,048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、農業局。環保局：應辦案件2,623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1,669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)」。農業局：應辦案件1,336件，反映類別為「捕蜂捕蛇業務」，其次為「動物(犬貓)救傷」。

(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33,507通。

六、其他服務類通話

其他類通話計有7,892件，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2,653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2,116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66件（包括臨櫃9件、書面【含郵寄】56件、傳真1件）。

三、 法律諮詢部分：

本月共計提供471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://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188件。