

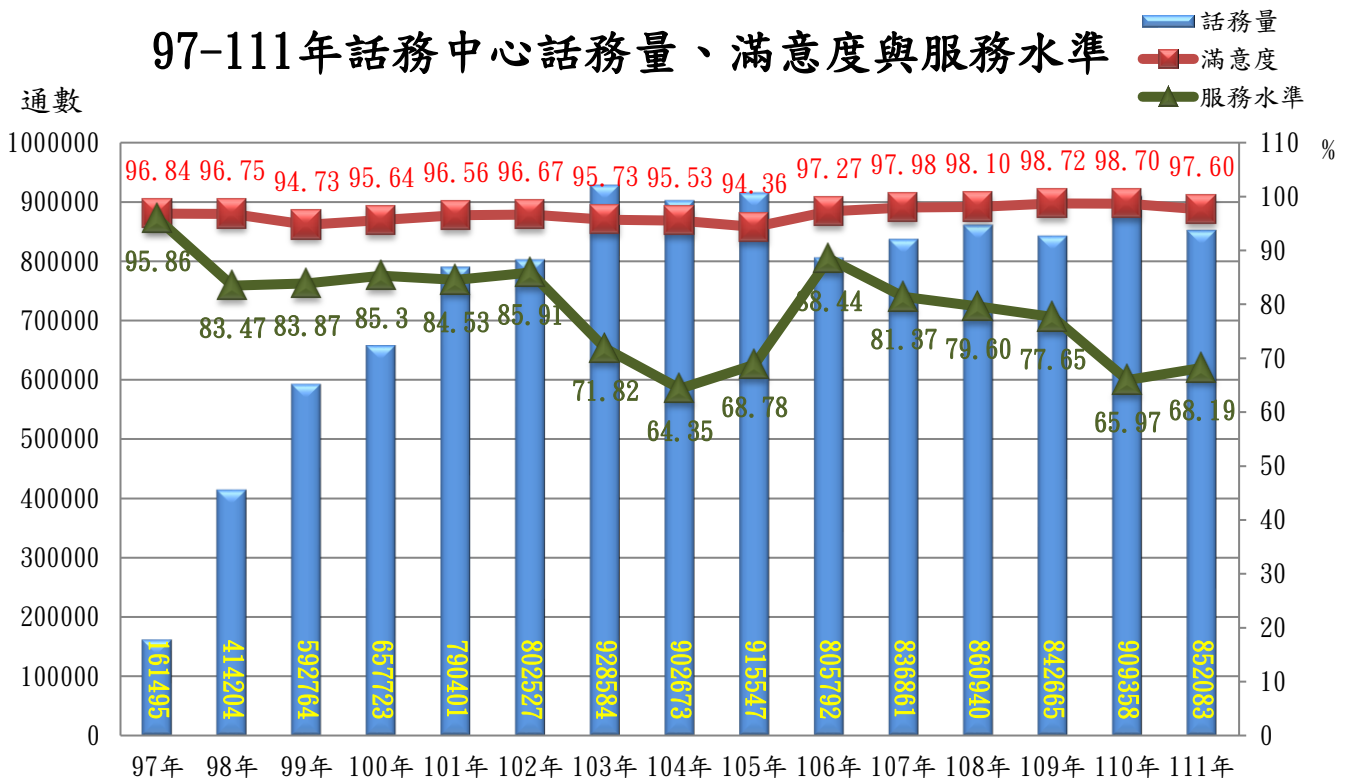
聯合服務中心 112 年 2 月份 為民服務各項成果報告

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 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 66,212 通(含進線量 46,748 通及外撥 19,464 通)，電話服務滿意度為 95.64%、服務水準 86.93%。

三、本月總話務量及話務進線、外撥量比較

本月總話務量為 66,212 通，與前月相比減少 8,829 通，與去年同期相比則增加 756 通；進線量為 46,748 通，與前月相比減少 6,656 通，與去年同期相比亦減少 1,785 通；外撥量為 19,464 通，與前月相比減少 2,173 通，與去年同期相比亦增加 2,541 通。

四、諮詢類案件

- (一)民眾來電詢問之各類諮詢案件共計 10,884 件，線上立即回覆率為 100%，諮詢案件以「(肺炎)防疫措施；查詢府外、民間機構電話、地址」。
- (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 11 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 19,879 件，其中新增受理案件為 13,121 件，結案件數為 13,895 件，逾期未結案件數 182 件。
2. 逾期未結案件中，以中華電信股份有限公司 72 件、經濟發展局 49 件、台電高雄營業處 30 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「其他經發類業務」為最多，其次為「工商稽查:工廠稽查管理」；台電高雄營業處以反映「台電業務:管線問題」為最多，其次為「台電業務:人孔、溝蓋鬆動」。
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 3,975 件，其中以反映「道路交通設施:標線」為最多，其次為「其他交通類業務」。工務局應辦案件 3,973 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 3,229 件，其中以反映「其他警政類業務」為最多，其次為「路霸排除:長期人行道、騎樓設攤」。

(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 6,847 件，解管案件 5,500 件。

2. 機關辦理情形及案件類型

本月派工通報案件前三名機關為環保局、養工處、水利局。環保局應辦案件 2,642 件，以反映「環境衛生:街道清理、污染」為最多，其次為「噪音:動力機具」。養工處應辦案件 1,833 件，以反映「路燈:維護管理立即處理」為最多，其次為「道路:路面不平(立即處理)」。水利局應辦案件 697 件，反映類別為「溝蓋(渠)問題:溝蓋維護」，其次為「污水問題:污水管線維護」。

(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，本月共發送 25,723 通。

六、其他服務類通話

其他類通話計有 28,602 件，其他類係指話務量 66,212 通，

扣除上開諮詢類 10,884 件，錄案類(人民陳情案件) 19,879 件；(派工通報案件) 6,847 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 1,914 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 1,510 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 94 件(包括臨櫃 33 件、書面【含郵寄】61 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 7 人次血壓測量服務。

四、法律諮詢部分：

本月共計提供 303 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 343 件。