

高雄市議會內政部門二讀會審議結果

研考會 108 年度歲出預算審查

聯合服務業務附帶決議

報 告

高雄市議會內政部門二讀會審議結果

- 研考會 108 年度歲出預算審查
- 聯合服務業務附帶決議(108.01.22)

附帶決議事項：建請研考會重新檢討 1999 便民服務專線與市政推動的反饋關係，於第一次定期大會提出檢討報告。

摘要：

本府 1999 為民服務專線於 97 年 4 月 1 日正式啟用，即將邁入第 12 個年頭，為市府與民眾溝通的橋樑，諸如諮詢、陳情、市政建言等，均可透過 1999 反映，已成為市民最重要之反映管道。1999 專線除提升為民服務品質外，亦同時回饋市府施政方向。

- 一、提升電話及民眾反映案件受理之便捷性與時效性。
- 二、透過嚴謹之管考機制，確保案件實質處理。
- 三、案件大數據分析，回饋市府重要施政作為。

1999 為民服務專線，對外，簡化了民眾反映或諮詢案件需層層轉接的困境；對內，機關因無需花費太多時間不斷向民眾說明業務，提升業務處理效能，更於 2012 及 2016 分別獲得為民服務相關獎項，也因此提升本市能見度。

內容：

本府 1999 為民服務專線於 97 年 4 月 1 日正式啟用，透過電腦電話整合系統，將企業客服導入市政客服，進用身心障礙人士，並開創派工通報機制，建立完整、迅速、便捷、溫暖的為民服務專線，提供 24 小時全年無休之專業服務。

1999 專線服務項目與市政習習相關，成立 11 年來，1999 專線作為市府與民眾溝通的橋樑，諸如諮詢、陳情、市政建言等，均可透過 1999 反映，儼然成為密不可分的關係。以下就三大項目說明如下：

一、提升電話及民眾反映案件受理之便捷性與時效性

(圖一 1999 話務量與電話滿意度統計圖)

- (一) 上班時間：1999 成立前，民眾欲洽公或詢問業務，均由市府總機轉接，由於不知局處承辦人員，僅能轉至科室，再由科室接聽人員層層轉接，耗時耗力，甚至發生轉接失敗造成斷線問題，引發民眾不少抱怨。雖當時市府有設置聯合服務中心，然而同仁需同時處理電話、書面、臨櫃及管考業務，實為分身乏術。
- (二) 非上班時間：民眾如於非上班時間有業務需要諮詢或緊急事項需反映，僅能透過市府男性同仁每日輪值方式接聽電話，因為不熟悉其他機關業務，僅能先書面紀錄，於次日上班再轉知權責機關，缺乏時效，如為緊急通報事項，雖各局處均設有緊急聯絡電話，惟各局處尚未成立明確通報處理機制，致許多案件無法立即處理。
- (三) 1999 專線成立後，上述情形均獲得解決，24 小時全年無休服務，讓民眾無論何時何地發現問題，均可一通電話立即處理，大幅提升本市為民服務效能。

二、透過嚴謹之管考機制，確保案件實質處理

(圖二 陳情案件處理流程)

- (一) 市府聯合服務中心(含 1999)對於民眾陳情案件，均登錄於線上陳情系統，並依據案件緊急程度與否，設定案件的辦理時效。如為派工通報案件，機關需於 4 小時內到達現場處理並回報 1999；如為一般性案件，機關則需於 5 個工作日內處理並回復民眾辦理情形，相關案件每日均由聯服中心(含 1999)人員進行案件的管制與審核，以確保民眾反映的每一個案件都能確實被處理。
- (二) 經查，民眾透過 1999 反映之派工案件，民眾對於案件處理結果之滿意度為 8 成以上，顯示嚴謹之管考作為，確實提升市府為民服務及施政之民眾滿意度。

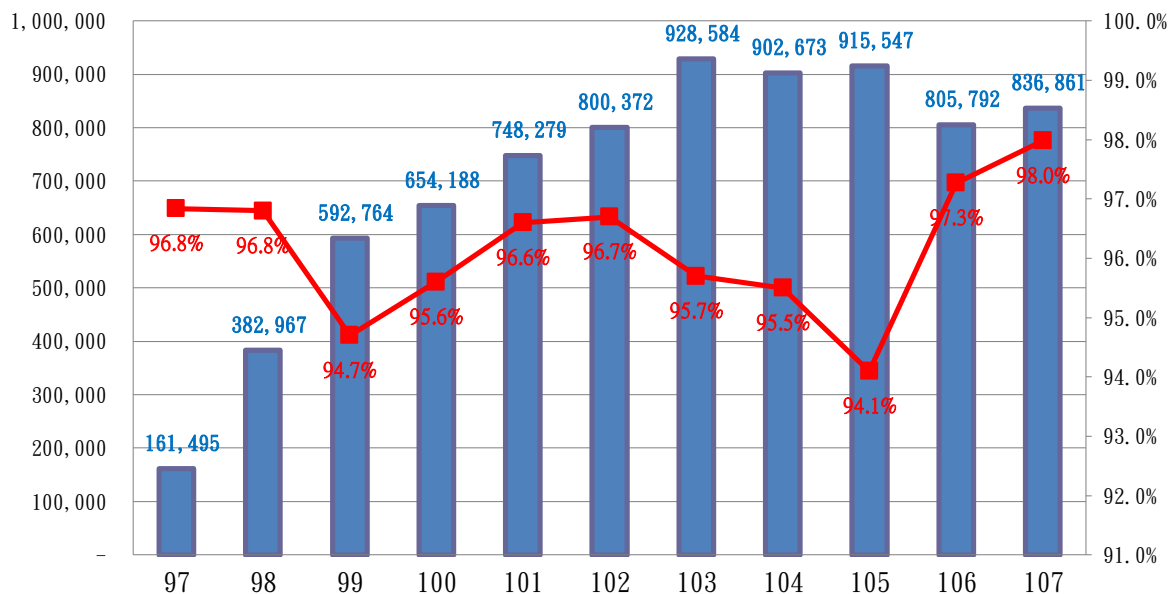
三、案件大數據分析，回饋市府重要施政作為

(表一 高雄市 105-107 年道路不平案件統計表)

- (一)本會於 105 年 10 月完成「深化分析高雄市政府線上即時服務系統資料庫數據資料案」，以多維度多關鍵字之查詢方式，深入解析民眾陳情案件，藉以發掘民眾常抱怨的事項、事件常發生的地點(並可繪製出熱點地圖)、對機關回覆不滿的樣態，更精確的統計分析，並預測某些案件可能發展的趨勢及地點。
- (二)自本府進行 1999 資料庫深化分析以來，已針對道路不平、坑洞、氣體異味、廟會擾民、警用監視器、公園設施維護等不同主題進行交叉分析，其分布之區域、件數、民眾反映的強度、不滿的原因等提報本府市政會議討論，並由市長、副市長等首長針對建議改善事項裁處，以確保機關落實改善。
- (三)以市民反映路不平為例，本會即曾統計出案件較多的路段，且提供給養工處作為全面刨鋪的參考。
 - 1、統計 105 年至 107 年，分別有 10,201、7,345、20,610 件，而道路不平的案件，通常與該路段材料年限、行車頻率、行車類型及天候狀態有關。107 年因 6、8 月連續豪大雨所致，案件數較 105、106 年大增，總案件數超過 2 萬件。
 - 2、以行政區來看，人口較密集及重車行經較頻繁的三民區、前鎮區、苓雅區、小港區、左營區、鳳山區、楠梓區、仁武區等，反映的案件數相對也較高。
- (四)本會現亦與高雄大學資訊系團隊合作，應用 1999 資料並整合其他開放資料加以統計及深入探究事件之關聯性，以獲得對市容維護、環境保護、交通改善、災害防治、便利民眾等議題之相關資訊，並針對產出結果，作更加深入的研究報告，且召開工作坊，邀集各相關機關研討，進而促使各權管機關訂定改善或解決方案。

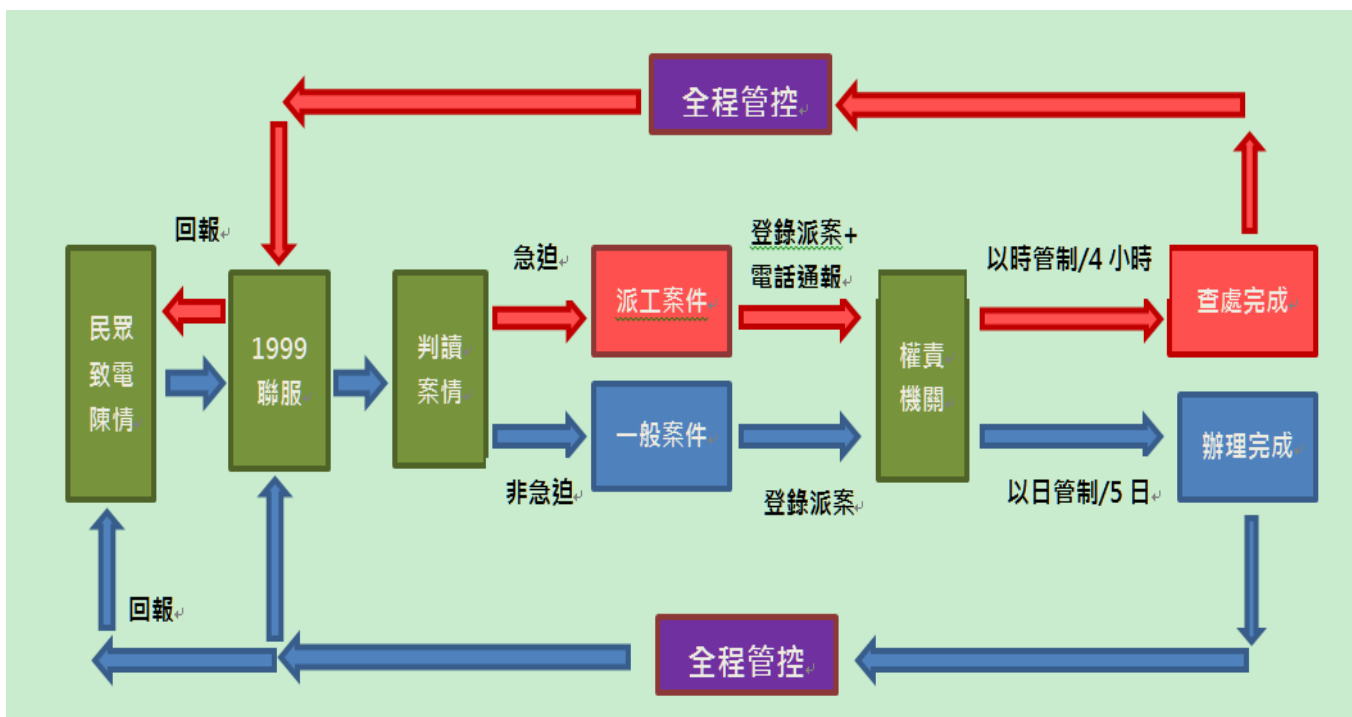
圖一

話務量 97年至107年話務量及電話滿意度統計圖 滿意度%



圖二

陳情案件處理流程



表一

高雄市 105-107 年道路不平案件統計表

行政區	105 年	106 年	107 年
三民區	1758	956	2345
前鎮區	1313	832	1780
苓雅區	946	622	1511
小港區	987	610	2047
鼓山區	312	527	845
左營區	700	516	1763
鳳山區	440	501	1599
楠梓區	495	382	2109
仁武區	589	330	1144
岡山區	318	269	550
新興區	320	262	600
前金區	311	225	446
大寮區	237	168	501
鹽埕區	65	131	231
燕巢區	74	95	225
鳥松區	314	94	563
大社區	130	80	298
旗山區	89	73	107
路竹區	78	68	162
林園區	63	61	145
橋頭區	201	59	295
美濃區	43	54	77
茄萣區	24	42	38
梓官區	37	42	69

行政區	105 年	106 年	107 年
阿蓮區	17	41	97
大樹區	76	37	209
旗津區	44	33	103
內門區	30	31	44
湖內區	15	31	90
田寮區	29	18	53
彌陀區	27	18	37
永安區	24	16	41
六龜區	3	13	49
杉林區	11	13	29
甲仙區	7	3	14
那瑪夏區	0	2	0
茂林區	0	1	0
桃源區	0	0	7
無明確地點	74	89	387
合計	10,201	7,345	20,610