|  |
| --- |
| **高雄市議會第3屆第5次定期大會議員提案執行情形報告表** |
| 提案議員 | 黃議員捷 | 類號 | 民政類45號 | 主辦機關 | 研考會 |
| 案由 | 建請研考會建立1999專線及市民信箱服務考核機制，並設置市民申訴專線。 |
| 審查意見 |  |
| 大會決議 | 送請市政府研究辦理。 |
| 執行情形 | 一、本府1999市民服務專線自97年4月1日正式啟動服務高雄市民，至今已邁入第13個年頭，從最開始每年通話服務量16萬多，到目前每年平均85-90萬通的話務服務量，可見民眾已非常習慣且信任使用1999專線來反映市政。二、民眾透過不同管道，如市長信箱、電話、傳真、書面向本府陳情反映之案件，均會錄案於本府線上即時服務系統，於第一時間分案權責機關辦理，各機關依據「高雄市政府及所屬各機關處理人民陳情案件要點」、「高雄市政府文書處理實施要點」等規定進行案件列管及考核。三、本會聯合服務中心及1999話務中心進行案件列管過程中，如查知機關未能積極妥處，則會加強該案管控，並會直接跟機關主秘層級以上長官聯繫，請其積極協助。四、民眾如案件辦理結果有其他意見，亦可直接進線1999反映，聯服中心將先予了解，並請機關主辦科室查明及聯繫陳情人妥於說明，若發現有行政上缺失，會儘速請提供各機關長官知悉及改善。 |
| 復文字號 | 110年11月2日高市府研聯字第11030892500號。 |