

統計資料背景說明

資料種類：行政管理及考核統計

資料項目：「1999 臺北市民當家熱線」便民服務工作成果

一、發布及編製機關單位

*發布機關、單位：臺北市政府研究發展考核委員會會計室

*編製單位：本會話務管理組

*聯絡人：謝冠生

*聯絡電話：(02)27208889 轉 7778

*傳真：(02)27593593

*電子信箱：ac5503@gov.taipei

二、發布形式

*口頭：

() 記者會或說明會

*書面：

() 新聞稿 (✓) 報表 () 書刊，刊名：

*電子媒體：

() 線上書刊及資料庫，網址：

() 磁片 () 光碟片 () 其他

三、資料範圍、週期及時效

*統計地區範圍及對象：凡「1999 臺北市民當家熱線」受理民眾市政諮詢、轉接、告知電話、陳情及派工服務均為統計對象。

*統計標準時間：以每月 1 日至月底之事實為準。

*統計項目定義：

(一) 諮詢服務：本府 1999 話務中心接到民眾電話後，由話務人員提供一般性、告知性之市政諮詢服務。

(二) 告知相關電話：本府 1999 話務中心接到民眾電話，若民眾詢問事項屬中央行政機關或其他地方政府之業務範圍，由話務人員告知民眾洽詢業務所屬機關之聯絡電話之服務。

(三) 轉接電話：本府 1999 話務中心接到民眾電話，由 1999 話務人員轉接民眾來電至業務單位或承辦人員之服務。

(四) 陳情案件：本府 1999 話務中心接到民眾電話後，透過本市陳情系統，分送各業務主管機關之案件數。

(五) 派工案件：話務人員接到民眾電話反應後，透過本府 1999 派工系統通報業務主管機關處理之案件數。

(六) 電話外撥數：指話務人員依民眾來電查詢回復需求，執行外撥服務(含市民及各機關學校)。

*統計單位：件。

*統計分類：

(一) 縱項目：按諮詢服務、告知相關電話、轉接電話、陳情案件、派工案件、電話外撥數分類。

(二) 橫項目：按機關別分類。

*發布週期：月。

*時效：20 日。

*資料變革：無。

四、公開資料發布訊息

*預告發布日期：每月 20 日前(若遇例假日提前)以公務統計報表發布，公布日期上載於臺北市政府研究發展考核委員會網站之「預告統計資料發布時間表」。

*同步發送單位：本府主計處。

五、資料品質

*統計指標編製方法與資料來源說明：本會話務管理組依「1999 臺北市民當家熱線」每月來電處理狀況表統計資料編製後，送本會會計室審查。

*統計資料交叉查核及確保資料合理性之機制：有查核機制，資料品質應無問題。

六、須注意及預定改變之事項：無。