

113年1月29日臺北市政府研究發展考核委員會新聞稿〈共2頁〉

【臺北市政府113年度預算審查1999相關說明】 (字數：817)

新聞聯絡人：黃鳴鴻 簡任研究員

聯絡電話：02-27208889轉2262；0937931597

本案承辦人：陳宗亨 組長

聯絡電話：02-27208889轉58701

有關113年1月29日臺北市議會進行臺北市政府預算審查的報導，針對1999臺北市民當家熱線在提供新住民語言服務、預算編列方式，以及個資保密等議題，提出相關疑問。臺北市政府研究發展考核委員會表示，自113年1月起，已對1999轉接新住民會館提供的通譯服務進行優化。此外，預算編列方面考量到資訊局在專業上的最適性分工，自97年開始即由研考會負責「人力」，而資訊局則負責「系統」的預算編列，這種合作方式一直延續至今。

對於多位議員對民眾撥打1999或透過網路陳情的個人資料保護擔憂，研考會指出，在電話受理民眾陳情時，案件內容和陳情者資料一經登錄後，1999話務人員無權查閱。權責機關端，不論民眾從1999電話管道，或透過網路及 APP 陳情，當案件送至承辦機關後，承辦人如需調閱陳情人個人資料，必須提出申請，經由單位主管層級以上人員核定後才能檢閱，查閱紀錄也會由系統完整保留，以作為查究洩密責任的依據。

各機關受理市民陳情案件時，對於有保密必要之事項，均應依各項規定辦理，如有洩漏個資情事，也有懲處規定。研考會表示，為提高民眾對市府陳情的個資保護信心，將在市政會議、首長共識營等場合加強宣導，並提供政風處專線供民眾檢舉，以保障陳情人的權益。

1999臺北市民當家熱線的營運仰賴話務人力及資訊系統的配合，研考會及資訊局依各自專業分工，分別負責人力的勞務委外辦理，以及資訊系統的建置維護。雙方每年3月前將系統需求提供給資訊局，作為下一年度資訊預算編列的基礎，雙方合作已多年，未來將持續加強雙方之溝通聯繫，以提供市民穩定的1999接線服務。

至於1999轉接新住民會館的語言服務，自109年1月起全國首創，目前同步提高新住民專區網站能見度，完成新住民相關的 FAQ 上架等相關優化。自113年1月起，1999轉接萬華新住民會館將固定提供印尼語、英語通譯服務；士林新住民會館將固定提供越南語、泰語通譯服務。同時，調整了轉接語音內容，讓新住民更能精準轉接到自己語言別的通譯服務。未來將持續觀察新住民語言服務情形，以決定未來新住民語言服務的辦理方向。