

113年5月21日臺北市政府研究發展考核委員會新聞稿〈共1頁〉

【有關報導1999增加公務員負擔回復說明】 (字數：484)

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

有關媒體報導1999案件增加公務人員負擔，負責1999營運的臺北市政府研究發展考核委員會表示，1999市民當家熱線主要目的，就是為提供市民一個更便利、直接與市府溝通的管道，讓市府能即時掌握民眾的需求並積極回應。1999係為民眾與市府直接對話的重要橋梁，美國各大城市及韓國首爾皆有類似市民熱線之服務。臺北市1999市民當家熱線自94年首度成立話務中心以來，持續優化服務流程，初期上線雖有磨合期，如今各機關已熟稔流程運作，目前1999服務已臻成熟，案件處理標準流程明確，能更有效率回應民眾需求。

臺北市政府更持續精進1999市民熱線的服務品質，根據108年起的話後滿意度調查，市民對於1999熱線服務的整體評價均達到9成以上高度滿意。另報載 AI 輔助機制一節，有鑑於資訊科技日新月異，為與時俱進提升服務效能，市府正積極評估於適當時機導入 AI 人工智慧機制，優化內部流程、降低人力負擔。期望藉此創新科技應用，進一步精進行政效率，讓市民獲得更優質且快捷的市政服務。

提供市民暢通的陳情管道是市府責無旁貸的職責。未來，1999市民熱線將秉持「服務型政府」理念，持續檢視與創新，積極提升服務品質，打造優質市政服務窗口，為市民營造更友善、便利的市政環境。