

## 便民服務工作成果表

### 96年1月

數 量 項 目	類別	總 計	綜合諮詢	話務中心	志工諮詢服務	土地登記諮詢	法律諮詢		到府請願市民團體
							一般民眾	新移民	
總計		86264	636	59786	12305	219	1004	7	2
面洽諮詢		1154	346			136	672		
電話諮詢		48722	116	48191		83	332		
告知相關電話		397		397					
轉接電話		2066		2066					
電話外撥數		7282		7282					
單一申訴窗口後送	受理電話陳情案件	1872	22	1850					
	受理面洽陳情案件	93	93						
	傳真、書函陳情案件	59	59						
其他 ( )		12305							

## 話務中心便民服務工作成果表

### 九十六年一月

數 類 別	項 目	總 計	諮詢服務	告知相關電話	轉接電話		單一申訴窗口 後送陳情案件	電話外撥數
					承辦人	轉接首長		
總	計	59786	48191	397	1827	239	1850	7282
民	政	892	808	4	53	8	19	
區	公	286	201	4	44		37	
教	育	2278	2061	16	115	25	61	
建	設	2879	2689	7	119	16	48	
工	務	2222	1860	15	79	5	263	
發	展	6124	5443	45	235	58	343	
交	通	2138	1789	8	97	8	236	
社	會	4380	4126	18	171	25	40	
勞	工	7280	6826	76	310	59	9	
文	化	1108	1052	5	33	11	7	
衛	生	2098	1850	50	126	18	54	
環	保	2210	1726	65	62	2	355	
地	政	659	602	11	40	1	5	
財	政	597	570	2	22	1	2	
秘	書	1652	1601	7	43		1	
新	聞	338	321	2	9	1	5	
主	計	4367	4317	4	42		4	
人	事	293	286		6		1	
政	風	53	53					
都	委	24	24					
訴	願	87	86		1			
法	規	809	771	5	28	1	4	
研	考	168	158		5		5	
原	民	71	66		5			
客	委	50	47	2	1			
警	察	741	418	2	23		298	
消	防	61	37	1	10		13	
兵	役	27	17		10			
公	訓	4	1		3			
捷	運	54	31	2	4		17	
捷	運	25	17	1	1		6	
自	來	62	41		10		11	
翡	翠	2	2					
其	他 ( )	15747	8294	45	120		6	7282



## 話務中心便民服務工作成果表

### 96年2月

數量類別	項目	總計	諮詢服務	告知相關電話	轉接電話		單一申訴窗口 後送陳情案件	電話外撥數
					承辦人	轉接首長		
總計		38651	31152	597	714	249	1259	4680
民政局		830	793	7	18	1	11	
區公所		200	141	1	35	0	23	
教育局		1358	1275	17	33	6	27	
建設局		1640	1509	22	42	27	40	
工務局		1643	1438	25	37	5	138	
發展局		3568	3181	58	48	73	208	
交通局		1755	1498	21	46	2	188	
社會局		2495	2363	32	64	16	20	
勞工局		4530	4166	76	208	70	10	
文化局		770	726	10	11	19	4	
衛生局		1522	1342	62	55	14	49	
環保局		1804	1398	92	30	3	281	
地政處		342	323	7	8	1	3	
財政局		338	323	3	7	5		
秘書處		1096	1082	8	2	0	4	
新聞處		207	198	3	1	3	2	
主計處		2708	2675	15	15	1	2	
人事處		222	214	5	2	1		
政風處		50	48	0	0	1	1	
都委會		9	8	1	0			
訴願會		49	41	6	1		1	
法規會		518	506	8	2		2	
研考會		124	117	5	2			
原民會		44	43	1	0			
客委會		27	25	1	0	1		
警察局		623	391	10	12		210	
消防局		37	21	0	7		9	
兵役處		24	17	3	4			
公訓中心		2	1	0	1			
捷運局		33	15	2	7		9	
捷運公司		26	16	1	5		4	
自來水處		42	24	1	6		11	
翡翠水庫		1	1	0	0			
其他 ( )		10014	5233	94	5		2	4680

## 便民服務工作成果表

### 96年3月

數 量 項 目	類 別	總 計	綜 合 諮 詢	話 務 中 心	志 工 諮 詢 服 務	建 築 諮 詢	地 政 諮 詢	法 律 諮 詢		到 府 請 願 市 民 團 體
								一 般 民 眾	新 移 民	
總 計		78176	566	59616	16567	164	189	1070	4	0
面 洽 諮 詢		1379	487			83	115	690	4	
電 話 諮 詢		49159	72	48552		81	74	380	0	
告 知 相 關 電 話		921	0	921						
轉 接 電 話		1497	0	1497						
電 話 外 撥 數		6617		6617						
單 一 申 訴 窗 口 後 送	受 理 電 話 陳 情 案 件	2034	5	2029						
	受 理 面 洽 陳 情 案 件	2	2							
	傳 真 、 書 函 陳 情 案 件	0	0							
其 他 ( )		16567			16567					0

話務中心便民服務工作成果表  
九十六年三月

數量 類別	項目	總計	諮詢服務	告知相關電話	轉接電話		單一申訴窗口 後送陳情案件	電話外撥數
					承辦人	轉接首長		
總計		59616	48552	921	1094	403	2029	6617
民	政	局	1294	1239	10	15	4	26
區	公	所	330	220	17	58	0	35
教	育	局	3020	2846	35	58	27	54
建	設	局	2700	2540	31	65	20	44
工	務	局	2794	2381	42	76	11	284
發	展	局	6467	5734	109	93	137	394
交	通	局	2618	2208	37	95	9	269
社	會	局	4377	4137	62	99	31	48
勞	工	局	7977	7459	151	257	92	18
文	化	局	1509	1429	21	14	32	13
衛	生	局	2410	2186	73	87	19	45
環	保	局	2397	1880	102	30	5	380
地	政	處	696	669	9	13	3	2
財	政	局	596	571	8	12	3	2
秘	書	處	1682	1653	22	3	0	4
新	聞	處	350	336	0	2	4	8
主	計	處	2797	2784	4	8	0	1
人	事	處	322	310	5	3	2	2
政	風	處	102	90	2	1	2	7
都	委	會	17	16	1	0	0	0
訴	願	會	114	110	4	0	0	0
法	規	會	711	691	12	5	1	2
研	考	會	190	183	2	3	0	2
原	民	會	116	111	4	0	1	0
客	委	會	36	34	2	0	0	0
警	察	局	896	542	12	15	0	327
消	防	局	76	45	1	16	0	14
兵	役	處	54	29	5	20	0	0
公	訓	中	心	13	10	1	2	0
捷	運	局	62	30	2	10	0	20
捷	運	公	司	52	31	0	10	0
自	來	水	處	52	34	1	5	0
翡	翠	水	庫	3	2	0	1	0
其	他	( )	12786	6012	134	18	0	5

## 便民服務工作成果表

### 96年4月

數 量 項 目	類別	總 計	綜合諮詢	話 務 中 心	志工諮詢服務	建 築 諮 詢	地 政 諮 詢	法 律 諮 詢		到府請願市民團體
								一般民眾	新 移 民	
總 計		69018	666	48656	18403	197	175	919	2	0
面 洽 諮 詢		1376	553			106	116	599	2	
電 話 諮 詢		41851	108	41273		91	59	320	0	
告 知 相 關 電 話		704		704						
轉 接 電 話		1128		1128						
電 話 外 撥 數		3569		3569						
單 一 申 訴 窗 口 後 送	受理電話陳情案件	1983	1	1982						
	受理面洽陳情案件	4	4							
	傳真、書函陳情案件	0	0							
其 他 ( )		18403			18403					0

話務中心便民服務工作成果表  
九十六年四月

數 類 別	項 目	總 計	諮詢服務	告知相關電話	轉接電話		單一申訴窗口 後送陳情案件	電話外撥數
					承辦人	轉接首長		
總	計	48656	41273	704	793	335	1982	3569
民	政 局	669	627	7	22	2	11	
區	公 所	304	205	16	41	0	42	
教	育 局	2506	2346	25	62	27	46	
建	設 局	2346	2217	18	37	26	48	
工	務 局	3433	3012	47	38	8	328	
發	展 局	5370	4804	72	61	104	329	
交	通 局	2196	1823	29	67	7	270	
社	會 局	3440	3235	38	88	26	53	
勞	工 局	6541	6191	104	157	77	12	
文	化 局	1331	1262	12	12	31	14	
衛	生 局	2057	1878	61	70	14	34	
環	保 局	2335	1828	82	23	7	395	
地	政 處	571	544	9	12	1	5	
財	政 局	564	538	15	7	1	3	
秘	書 處	1367	1345	14	6	0	2	
新	聞 處	354	347	1	2	3	1	
主	計 處	2220	2187	20	8	0	5	
人	事 處	335	331	1	0	1	2	
政	風 處	79	75	0	1	0	3	
都	委 會	12	12	0	0	0		
訴	願 會	86	82	2	1	0	1	
法	規 會	498	487	6	4	0	1	
研	考 會	154	149	2	1	0	2	
原	民 會	85	84	1	0	0		
客	委 會	54	52	2	0	0		
警	察 局	966	617	19	16	0	314	
消	防 局	58	34	3	14	0	7	
兵	役 處	53	37	1	13	0	2	
公	訓 中 心	9	7	0	2	0		
捷	運 局	68	38	1	4	0	25	
捷	運 公 司	63	50	0	2	0	11	
自	來 水 處	68	46	0	6	0	16	
翡	翠 水 庫	7	7	0	0	0		
其	他 ( )	8457	4776	96	16	0		3569



## 便民服務工作成果表 96年5月

數 量 項 目	類別	總 計	綜合諮詢	話務中心	志工諮詢服務	建築諮詢	地政諮詢	法 律 諮 詢		到府請願市民團體
								一般民眾	新移民	
總計		78851	751	56019	20685	207	179	1008	2	2
面洽諮詢		1450	539			111	105	693	2	
電話諮詢		26682	200	25997		96	74	315	0	
告知相關電話		3031		3031						
轉接電話		21121		21121						
電話外撥數		3469		3469						
單一申訴窗口後送	受理電話陳情案件	2403	2	2401						
	受理面洽陳情案件	3	3							
	傳真、書函陳情案件	7	7							
其他 ( )		20687			20685					2

## 話務中心便民服務工作成果表

九十六年五月

數 類 別	項 目	總 計	諮詢服務	告知相關電話	轉接電話		單一申訴窗口 後送陳情案件	電話外撥數
					承辦人	轉接首長		
總	計	56019	25997	3031	20531	590	2401	3469
民	政	890	453	34	367	17	19	
區	公	353	133	49	119	0	52	
教	育	3392	1331	168	1761	64	68	
建	設	2846	1306	98	1337	33	72	
工	務	2748	1080	186	1113	21	348	
發	展	6410	2289	281	3270	135	435	
交	通	2523	1290	129	778	9	317	
社	會	4032	2017	189	1753	45	28	
勞	工	7609	4356	56	3082	105	10	
文	化	2399	732	561	993	84	29	
衛	生	2865	1197	333	1227	36	72	
環	保	2643	1277	325	542	16	483	
地	政	661	243	54	356	4	4	
財	政	692	273	61	347	5	6	
秘	書	2320	1489	53	776	0	2	
新	聞	337	113	7	205	7	5	
主	計	3325	2370	29	920	0	6	
人	事	340	156	10	173	1	0	
政	風	107	24	10	68	1	4	
都	委	17	3	5	9	0	0	
訴	願	98	32	11	54	1	0	
法	規	575	244	54	274	2	1	
研	考	239	87	8	138	2	4	
原	民	103	26	10	65	2	0	
客	委	50	16	6	28	0	0	
警	察	907	458	39	46	0	364	
消	防	81	24	5	34	0	18	
兵	役	53	9	7	37	0	0	
公	訓	0	0	0	1	0	0	
捷	運	63	19	7	14	0	23	
捷	運	58	24	3	17	0	14	
自	來	44	21	2	7	0	14	
翡	翠	4	2	0	1	0	1	
其	他 ( )	7234	2903	241	619	0	2	3469







## 話務中心便民服務工作成果表

### 九十六年七月

數量類別	項目	總計	諮詢服務	告知相關電話	轉接電話		單一申訴窗口 後送陳情案件	電話外撥數
					承辦人	轉接首長		
總計		48617	19511	2762	20013	517	2381	3433
民	政局	1354	822	47	453	7	25	
區	公所	276	74	50	102	0	50	
教	育局	2647	901	154	1499	42	51	
建	設局	3012	1464	89	1368	30	61	
工	務局	2401	875	160	953	13	400	
發	展局	5806	1721	294	3242	142	407	
交	通局	2376	1087	152	788	22	327	
社	會局	3260	1344	155	1696	32	33	
勞	工局	7259	3611	454	3068	106	20	
文	化局	1272	408	30	785	40	9	
衛	生局	1951	669	214	1010	17	41	
環	保局	2621	1106	377	647	22	469	
地	政處	619	152	43	413	8	3	
財	政局	535	144	31	352	5	3	
秘	書處	1528	735	46	743	0	4	
新	聞處	388	128	14	227	13	6	
主	計處	1760	861	29	863	1	6	
人	事處	299	87	5	198	7	2	
政	風處	62	10	0	50	2	0	
都	委會	11	6	0	4	0	1	
訴	願會	78	25	2	51	0	0	
法	規會	566	231	42	291	1	1	
研	考會	168	38	4	123	1	2	
原	民會	96	35	9	47	4	1	
客	委會	48	13	1	32	2	0	
警	察局	857	423	41	30	0	363	
消	防局	68	17	2	23	0	26	
兵	役處	41	12	4	25	0	0	
公	訓中心	0	2	0	1	0	0	
捷	運局	44	15	1	6	0	22	
捷	運公司	137	59	24	30	0	24	
自	來水處	96	53	8	16	0	19	
翡	翠水庫	0	0	0	0	0	0	
其	他 ( )	6978	2383	280	877	0	5	3433



話務中心便民服務工作成果表  
九十六年八月

數量類別	項目	總計	諮詢服務	告知相關電話	轉接電話		單一申訴窗口 後送陳情案件	電話外撥數
					承辦人	轉接首長		
總計		52299	22033	2828	21134	590	2228	3486
民政局		1445	907	38	463	16	21	
區公所		300	115	35	118	0	32	
教育局		3227	1010	199	1901	56	61	
建設局		3043	1509	90	1360	26	58	
工務局		2572	1007	146	993	17	409	
發展局		5998	1864	383	3220	182	349	
交通局		2397	1082	161	799	21	334	
社會局		3519	1458	158	1839	27	37	
勞工局		7809	3950	471	3255	122	11	
文化局		1261	344	70	798	43	6	
衛生局		1915	651	178	1017	22	47	
環保局		2554	1141	337	631	12	433	
地政處		655	160	83	400	8	4	
財政局		554	133	22	386	6	7	
秘書處		1513	750	32	728	0	3	
新聞處		604	292	10	292	4	6	
主計處		1845	873	32	933	3	4	
人事處		970	622	11	326	6	5	
政風處		67	11	5	41	9	1	
都委會		19	5	3	11	0	0	
訴願會		82	23	3	56	0	0	
法規會		696	310	55	323	4	4	
研考會		192	43	6	142	0	1	
原民會		128	40	17	66	5	0	
客委會		90	31	5	51	1	2	
警察局		784	384	37	40	0	323	
消防局		76	31	3	28	0	14	
兵役處		38	12	4	22	0	0	
公訓中心		0	0	0	7	0	0	
捷運局		59	29	1	13	0	16	
捷運公司		150	78	28	29	0	15	
自來水處		75	38	3	12	0	22	
翡翠水庫		3	1	0	1	0	1	
其他 ( )		7652	3129	202	833	0	2	3486





## 話務中心便民服務工作成果表

### 九十六年九月

數量類別	項目	總計	諮詢服務	告知相關電話	轉接電話		單一申訴窗口 後送陳情案件	電話外撥數
					承辦人	轉接首長		
總計		43261	18280	2230	17270	509	2154	2818
民政	局	1124	655	31	396	18	24	
區公所		226	57	35	87	0	47	
教育	局	2843	971	122	1650	40	60	
產業發展	局	2758	1479	100	1097	33	49	
工務	局	2399	911	134	902	23	429	
發展	局	4729	1447	314	2578	121	269	
交通	局	2125	1067	122	628	15	293	
社會	局	3378	1415	124	1772	41	26	
勞工	局	6436	3335	364	2590	131	16	
文化	局	1035	290	34	672	33	6	
衛生	局	1578	639	143	736	12	48	
環保	局	2417	1170	290	500	12	445	
地政	處	465	128	48	284	3	2	
財政	局	457	140	27	280	7	3	
秘書	處	1389	737	34	615	0	3	
觀光傳播	局	525	168	26	320	6	5	
主計	處	1865	1021	40	798	1	5	
人事	處	418	182	10	215	7	4	
政風	處	66	23	1	36	1	5	
都委會		3	1	0	2	0	0	
訴願	會	68	15	3	50	0	0	
法規	會	433	190	22	215	3	3	
研考	會	148	32	9	106	0	1	
原民	會	110	28	9	71	2	0	
客委會		46	14	0	32	0	0	
警察	局	811	393	41	47	0	330	
消防	局	78	25	11	23	0	19	
兵役	處	42	13	2	26	0	1	
公務人員訓練	處	0	2	0	6	0		
捷運	局	60	17	5	19	0	19	
捷運公司		79	34	12	24	0	9	
自來水	處	103	49	2	22	0	30	
翡翠水庫		1	0	0	1	0	0	
其他 ( )		5038	1632	115	470	0	3	2818



# 話務中心便民服務工作成果表

## 九十六年十月

數量類別	項目	總計	諮詢服務	告知相關電話	轉接電話		單一申訴窗口後送陳情案件	電話外撥數	
					承辦人	轉接首長			
總計		57798	25452	2399	21641	644	3111	4551	
民	政	局	980	448	28	460	21	23	
區	公	所	319	115	34	113	0	57	
教	育	局	2953	993	84	1724	48	104	
產	業	發	3099	1299	81	1574	47	98	
工	務	局	3327	1295	134	1246	23	629	
發	展	局	5915	1829	239	3173	193	481	
交	通	局	2540	1296	144	772	13	315	
社	會	局	4331	2043	148	2072	30	38	
勞	工	局	8318	4461	376	3307	146	28	
文	化	局	1504	447	88	898	58	13	
衛	生	局	2114	817	202	1002	16	77	
環	保	局	3090	1431	324	682	14	639	
地	政	處	624	191	53	374	4	2	
財	政	局	590	168	26	374	9	13	
秘	書	處	2045	1273	30	741	0	1	
觀	光	傳	806	351	26	402	7	20	
主	計	處	2405	1503	32	864	4	2	
人	事	處	572	290	8	270	1	3	
政	風	處	79	26	3	46	0	4	
都	委	會	7	3	2	2	0		
訴	願	會	79	19	7	51	2		
法	規	會	631	271	28	325	3	4	
研	考	會	218	43	7	164	1	3	
原	民	會	116	43	7	63	3		
客	委	會	44	16	1	26	1		
警	察	局	1108	558	46	47	0	457	
消	防	局	150	40	21	60	0	29	
兵	役	處	48	15	3	30	0		
公	務	人	0	2	1	3	0		
捷	運	局	74	25	2	20	0	27	
捷	運	公	119	63	19	21	0	16	
自	來	水	63	27	1	11	0	24	
翡	翠	水	6	2	2	2	0		
其	他	( )	9518	4049	192	722	0	4	4551



# 話務中心便民服務工作成果表

## 96年11月

數 類 別	量 項 目	總 計	諮詢服務	告知相關電 話	轉接電話		單一申訴窗 口後送陳情 案件	電話外撥數	
					承辦人	轉接首長			
總	計	52215	28926	2023	14175	577	2917	3597	
民	政	局	873	460	38	335	10	30	
區	公	所	253	93	18	93	0	49	
教	育	局	2510	1300	96	984	44	86	
產	業	發	2957	1815	64	956	42	80	
工	務	局	2715	1278	118	874	11	434	
發	展	局	6084	2799	261	2378	187	459	
交	通	局	2452	1422	74	582	16	358	
社	會	局	3954	2417	131	1328	39	39	
勞	工	局	7262	5110	285	1738	111	18	
文	化	局	1534	797	64	615	46	12	
衛	生	局	1874	985	145	689	14	41	
環	保	局	2621	1372	209	484	19	537	
地	政	處	564	259	30	264	6	5	
財	政	局	506	229	35	228	4	10	
秘	書	處	1865	1335	25	502	0	3	
觀	光	傳	630	313	17	273	15	12	
主	計	處	1591	1048	26	514	3	0	
人	事	處	361	176	6	174	5	0	
政	風	處	90	48	2	34	0	6	
都	委	會	17	8	4	5	0	0	
訴	願	會	87	42	2	43	0	0	
法	規	會	625	379	35	209	1	1	
研	考	會	271	119	11	136	0	5	
原	民	會	142	73	6	58	3	2	
客	委	會	56	29	5	21	1	0	
警	察	局	1460	756	38	35	0	631	
消	防	局	65	24	1	24	0	16	
兵	役	處	50	16	0	33	0	1	
公	務	人	0	2	1	1	0	0	
捷	運	局	79	28	0	19	0	32	
捷	運	公	101	43	8	29	0	21	
自	來	水	69	37	1	5	0	26	
翡	翠	水	1	1	0	0	0	0	
其	他	( )	8492	4113	267	512	0	3	3597



話務中心便民服務工作成果表  
96年12月

數量類別	項目	總計	諮詢服務	告知相關電話	轉接電話		單一申訴窗口後送陳情案件	電話外撥數
					承辦人	轉接首長		
總計		50806	34879	1884	6716	567	2791	3969
民政	局	862	647	21	159	12	23	
區公所		288	136	16	91	0	45	
教育	局	2110	1512	77	429	34	58	
產業發展	局	2494	1911	44	438	46	55	
工務	局	2344	1492	105	360	17	370	
發展	局	5074	3390	183	928	135	438	
交通	局	2607	1812	97	357	14	327	
社會	局	3402	2661	91	578	32	40	
勞工	局	7281	6000	267	884	113	17	
文化	局	1388	1017	40	227	88	16	
衛生	局	1929	1286	158	423	21	41	
環保	局	2772	1746	219	233	24	550	
地政	處	553	386	24	138	1	4	
財政	局	505	367	19	115	2	2	
秘書	處	1590	1336	20	229	0	5	
觀光傳播	局	824	627	13	156	15	13	
主計	處	1666	1336	21	306	1	2	
人事	處	397	322	2	71	2	0	
政風	處	95	72	1	18	3	1	
都委會		17	16	0	1	0	0	
訴願會		79	51	1	26	1	0	
法規會		1120	930	87	103	0	0	
研考會		164	107	3	51	1	2	
原民會		117	87	8	22	0	0	
客委會		80	52	5	18	5	0	
警察	局	1661	900	24	29	0	708	
消防	局	59	15	9	26	0	9	
兵役	處	48	16	1	29	0	2	
公務人員訓練	處	0	1	0	1	0	0	
捷運	局	82	38	1	13	0	30	
捷運公司		99	70	10	7	0	12	
自來水	處	58	28	0	9	0	21	
翡翠水庫		1	0	0	1	0	0	
其他 ( )		8661		317	240	0	0	3969

組員 4512 李松茂

秘書長 莊呈珍