公開類			編製機關	臺北市政府研究發展考核委員會
月　報	次月15日前編報	106.11.16北市主公統字第10631474300號修訂	表　號	30280-04-01

「1999臺北市民當家熱線」便民服務工作成果

中華民國 108年9月

單位：件

機關別	總計	諮詢服務	告知相關電話	轉接電話	單一陳情案件	派工案件	電話外撥數
總計	149,073	70,954	6,413	30,591	11,801	10,621	18,693
秘書處	1,480	1,054	0	426			
民政局	2,836	2,074	0	762			
財政局	1,122	677	0	445			
教育局	5,735	3,798	0	1,937			
工務局	2,549	1,884	0	665			
社會局	10,140	7,710	0	2,430			
警察局	5,435	4,620	0	815			
衛生局	10,114	6,381	0	3,733			
環境保護局	6,245	4,959	0	1,286			
地政局	1,329	746	0	583			
兵役局	133	82	0	51			
主計處	148	77	0	71			
人事處	478	415	0	63			
研究發展考核委員會	503	464	0	39			
都市計畫委員會	20	11	0	9			
法務局	1,911	1,425	0	486			
自來水事業處	618	349	0	269			
區公所	2,194	1,307	0	887			
捷運工程局	72	38	0	34			
勞動局	8,696	5,937	0	2,759			
交通局	10,914	7,862	0	3,052			
政風處	70	40	0	30			
翡翠水庫管理局	-	0	0	0			
都市發展局	15,057	10,064	0	4,993			
消防局	858	250	0	608			
原住民族事務委員會	237	152	0	85			
文化局	671	438	0	233			
捷運公司	762	576	0	186			
客家事務委員會	11	6	0	5			
觀光傳播局	810	523	0	287			
產業發展局	8,398	5,736	0	2,662			
公務人員訓練處	35	27	0	8			
資訊局	1,425	948	0	477			
體育局	229	185	0	44			
其他	47,838	139	6,413	171	11,801	10,621	18,693

填表　　審核　　業務主管人員　　機關首長　　中華民國　108年10月9日編製

主辦統計人員

資料來源：本會話務管理組。

填表說明：本表一式3份，1份送本府主計處，1份送本會會計室，1份自存。

「1999臺北市民當家熱線」便民服務工作成果編製說明

一、統計範圍及對象：「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。

二、統計標準時間：以每月1日至月底之事實為準。

三、分類標準：

(一)縱項目：按諮詢服務、告知相關電話、轉接電話、單一陳情案件、派工業務案件、電話外撥數分類。

(二)橫項目：按機關別分類。

四、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機關之業務範圍，由話務人員

告知民眾其諮詢業務所屬機關之連絡電話之服務。

(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)單一陳情案件：本府1999話務中心接到民眾電話陳情後，透過單一陳情系統，分送各業務主管機關之案件數。

(五)派工案件：話務中心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)。

五、資料蒐集方法及編製程序：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。

六、編送對象：本表一式3份，1份送本府主計處、1份送本會會計機構、1份自存。