

1999 臺北市民當家熱線服務實施計畫

106 年 8 月 30 日府授研話字第 10632185700 號函頒

107 年 9 月 21 日北市研話字第 1073022605 號函修正

111 年 2 月 22 日府授研話字第 1113002928 號函修正

一、臺北市政府（以下簡稱本府）為使本府及所屬各機關（以下簡稱各機關）能迅速、確實及有效提供 1999 臺北市民當家熱線話務服務（以下簡稱話務服務），並建立話務資源管理機制，特訂定本實施計畫。

二、本實施計畫用詞定義

（一）話務服務

1. 諮詢服務：指由話務人員提供一般性、告知性之市政諮詢服務。
2. 轉接服務：指由話務人員提供民眾指定轉接、或經初步諮詢仍無法排除民眾問題須轉接至業務單位或承辦人之服務。
3. 陳情服務：指由話務人員代為受理民眾以電話方式陳述有關本市行政興革之建議、行政法令之查詢、行政違失之舉發或行政上權益之維護等具體陳情案件，並登錄單一陳情系統列管之服務。
4. 派工服務：指由話務人員代為受理民眾以電話方式申請本府各權責機關派工，並登錄派工系統列管之服務。
5. 告知電話：指若民眾詢問事項屬中央機關或其他地方政府機關之業務範圍，得告知民眾該機關聯絡電話之服務。

（二）話務中心：由本府研究發展考核委員會（以下簡稱研考會）提供場地及設備，採勞務委外方式由專業服務廠商辦理前款話務服務之營運單位。

（三）話務中心專責窗口信箱：wa_callcenter@mail.taipei.gov.tw。

（四）各機關業務窗口

1. 話務聯繫窗口：各機關應指派專責受理話務中心轉接電話、協助資料更新及擔任行政聯繫之窗口人員至少 1 名、業務督導主管 1 名。
2. 派工案件窗口：各派工權責機關應指派專責受理話務中心分派案件之窗口人員至少 1 名、作業人員至少 1 名及業務督導主管 1 名。
3. 研考一條鞭人員：各機關研考一條鞭人員應督導話務聯繫窗口及派工案件窗口辦理機關應配合之相關話務服務事項。
4. 緊急聯絡人：各機關應由首長、首長秘書或主管職級以上之人員擔任話務中心緊急通報之聯絡人。各機關緊急聯絡人至少 4 名（且應包含機關首長），並應界定其聯絡順序，俾於非上班時間通報緊急案件。

（五）迭次來電：指民眾進線持續陳情且未能提供具體事實、非屬市政問題、拒絕立案、重複立案或持續要求回電。

(六) 非理性來電：指民眾進線以不當言詞進行表述（如謾罵、性暗示言語騷擾、恐嚇等）。

三、諮詢服務

(一) 話務人員提供一般性、告知性之諮詢服務，如民眾諮詢涉及行政專業判斷，將轉接權責機關說明；如非市政服務範圍，得請民眾改撥適當電話洽詢。

(二) 為維護話務人員提供諮詢服務之資訊正確性，請各機關話務聯繫窗口追蹤辦理下列事項：

- 1.各機關應提供業務常見問答資料（以下簡稱FAQ）於網站整合平臺，並應至少每季檢視更新一次。FAQ應以口語化方式撰寫，以達實用性及適切性。各機關應於收到研考會建議更新之FAQ清冊後，於6個工作日內於該平臺完成資料更新作業。
- 2.各機關活動訊息、尚未同步上傳至市府網站新聞稿專區之新聞稿及預計發布於自行經營之社群網站（如臉書、Instagram等）之活動內容等資料，最遲應於活動3日前通知話務中心專責窗口信箱。
- 3.各機關舉辦活動時，研考會得視活動性質、規模，通知活動主辦機關配合提供單一聯繫窗口，俾於非上班時段緊急聯繫使用；民間舉辦重大活動，各機關若有協辦或參與者，研考會得比照通知提供單一聯繫窗口。
- 4.針對FAQ或資訊需求，如屬緊急情況、防救災資訊、涉及民眾重大權益或影響本府形象者，權責機關最遲應於1小時內回復研考會及話務中心專責窗口信箱。
- 5.各機關遇有媒體刊載與機關相關之重大施政要聞時，機關回應資料應於當日上午10時前通知話務中心專責窗口信箱。
- 6.各機關應於每月26日前提報預定於次月辦理之重大事項（如重大政策宣布、執行或大型活動舉辦）內容予話務中心專責窗口信箱。

(三) 除本府警察局各分局、本市各市立幼兒園、戶政事務所、地政事務所及健康服務中心等之FAQ，須請一級機關統一管理維護外，其他二級機關應自行管理維護FAQ。

(四) 本市各區公所之FAQ，請本府民政局協助檢視共同業務資訊之一致性。

(五) 研考會得邀請各機關就發布之FAQ與重大事項內容，派員至話務中心說明。

四、轉接服務

(一) 各機關處理方式

- 1.話務人員如無法於FAQ資料庫獲得解答，或民眾詢問問題涉及行政專業判斷，或無管轄權限回答之問題，將依機關業務通訊錄聯絡資料，

轉接權責機關承辦人回復。承辦人如無法立即回復，應先行登錄，待查明相關資訊後再行外撥回復，外撥時限原則以半日（4小時）為限。

2. 話務人員依據聯絡資料轉接權責機關，若案涉跨單位權責，如聯繫第一個業務單位不願受理，則轉接至話務聯繫窗口先行登錄、釐清權責，再交由承辦人外撥回復，外撥時限原則以半日（4小時）為限。

（二）轉接權責機關電話忙線或無人接聽處理方式

1. 話務人員依據聯絡資料轉接權責機關，如忙線並經撥號兩次仍無法順利接通，則將電話轉接至話務聯繫窗口先行登錄，再交由承辦人外撥回復，外撥時限原則以半日（4小時）為限；話務聯繫窗口應協助研考會了解業務單位忙線情形是否有異，並促請改善。
2. 單位人員如全部參加會議或外勤，導致電話無人接聽之情形，其分機電話應事先設定跟隨至其他單位或委請其他單位同仁接聽。協助接聽人員應先行登錄事由，再交由承辦人外撥回復，外撥時限原則以半日（4小時）為限。

（三）為維護話務人員提供轉接服務之資訊正確性，請各機關話務聯繫窗口追蹤辦理下列事項：

1. 各機關人事人員應即時於 WebHR 系統更新機關同仁姓名、職稱、聯絡電話及分機等資訊。
2. 各機關應即時於機關業務通訊錄更新機關同仁各項承辦業務內容、對應之分機號碼及至少 4 名機關緊急聯絡人聯絡資訊；各機關亦應定期確認機關業務通訊錄「姓名查詢」及「業務查詢」之資訊一致性，以確保話務人員轉接及通報之正確性。

五、陳情服務

- （一）話務人員依據臺北市政府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項第三點及第五點規定，請進線民眾提供真實姓名及聯絡電話，以透過本府單一陳情系統成立陳情案件；有關陳情案件處理部分，各機關應依據臺北市單一陳情系統作業程序辦理。
- （二）陳情案件若有管轄權爭議，話務中心得送請研考會判斷權責機關後逕予分辦。受分辦機關若認案件非屬其管轄，應依臺北市政府各機關加強橫向聯繫及管轄權爭議處理要點相關規定移請有管轄權之機關辦理。
- （三）各機關針對常見管轄權爭議案件，應主動提供權責分工表，俾利話務中心釐清案情、正確分派陳情案件。

六、派工服務

- （一）派工系統案件項目係經權責機關就業務範圍所提供，詳如附表「派工項目及處理時限表」。

- (二) 各派工權責機關應依時限表所訂期限內辦理派工案件。辦理完畢後，應將處理結果登錄於派工系統，系統將自動依據民眾要求發送手機簡訊或轉請話務中心辦理電話回復報案民眾，若民眾要求權責機關進一步解釋，則另行立案或通報權責機關回復。
- (三) 派工案件窗口如有異動，應於異動前 2 日通知研考會，並即時於機關業務通訊錄更新相關資訊。
- (四) 受理派工案件機關，如認通報項目有誤或通報內容非屬機關權責，應於案件處理第一階段管制時限屆滿前或案件處理進入第二階段管制時限後 2 日內，依下列規定辦理：
1. 通報項目有誤，惟皆屬機關權責者，應於內部協調確認後提供佐證資料予話務中心改派其他派工項目或自行於單一陳情系統立案，再至派工系統結案。結案訊息應說明改立單一陳情案件之原因及單一陳情系統案件編號、密碼。
 2. 通報內容屬他機關之派工項目，應檢附他機關同意加改分之佐證資料予話務中心改派其他派工項目。
 3. 通報內容非屬他機關之派工項目，惟仍屬他機關權責，應自行於單一陳情系統立案，再至派工系統結案。結案訊息應說明改立單一陳情案件之原因及單一陳情系統案件編號、密碼。
 4. 案件非屬本府其他機關權責者，應通知話務中心撤銷案件，並於案件撤銷後 2 個工作日內，函請府外權責機關辦理，並副知話務中心，俾登錄於派工系統，以利查考。
- (五) 受理派工案件機關如認案件內容屬私權爭議，應將案件處理經過登錄於派工系統後結案；案件無具體地點或地點資訊不足，且無法向來電民眾詢問者，應將案件處理經過登錄於派工系統後結案；案件處理過程如發生機關權限爭議問題，應依臺北市政府各機關加強橫向聯繫及管轄權爭議處理要點辦理。
- (六) 民眾謊報及重複通報派工案件之防制方式
1. 同一報案地點於案件辦理時限內重複派工者，派工權責機關得併案處理。
 2. 派工權責機關如接獲同一民眾連續 3 次通報同一事由之派工案件，皆查無違規或不當情事，為避免耗費機關行政資源，得就案件處理事實經過以及建議同一民眾爾後不於派工系統受理或有條件受理之理由函知研考會審核並轉知話務中心。話務中心於接獲通知後，若再接獲該民眾檢舉同一事由之案件，將改以陳情案件立案分辦，受分辦機關得逕依臺北市單一陳情系統作業程序等相關規定辦理。
- (七) 派工管考事項

- 1.為了解派工案件處理是否落實執行，各派工權責機關應訂定抽查程序，並指派專人每月定期抽查，12 個行政區每區每項至少應抽查 5 件，各區案件數不足 5 件者應予普查，並將抽查結果登錄於派工系統；研考會得定期派員至各行政區現地查證派工案件處理及複查機關抽查情形。
- 2.派工案件若有逾期情形，各機關應依臺北市政府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項第十七點規定，對逾期未答復者，即予查催。逾規定處理時限辦結者，亦應主動查證案件辦理情形，追究積壓責任，依規定簽報機關首長議處。

七、暫停服務

民眾進線如屬迭次來電或非理性來電，經話務中心勸導後拒未改善者，得暫停該民眾之話務服務。

八、滿意度調查

話務中心應對話務服務進行民眾滿意度調查，以了解民眾對於話務服務品質的感受。

九、話務系統及派工系統維護

- (一) 話務系統由本府資訊局負責維護或協調本府公管中心維護（市政大樓電信系統部分），派工系統由資訊局負責維護。各機關如發現系統問題，應於第一時間通報資訊局，並副知話務中心。
- (二) 資訊局應提供維護通報窗口予各機關知悉，變動時亦同。
- (三) 研考會與話務中心業務會報議程若涉及資訊系統、設備相關議題時，資訊局應配合出席，並依據會議決議積極解決異常問題及配合話務需求調整系統功能，以維持話務中心正常運作。

十、其他規定

- (一) 各機關若有 FAQ 與業務通訊錄遲未更新、忙線或無人接聽情形嚴重、拒不接聽、派工案件辦理逾期、態度惡劣、推諉拒不收案或其他影響話務服務等重大缺失事項，研考會除將定期彙整相關缺失於本府研考一條鞭群組公告，並將按季併同話務服務辦理情形報告簽報檢討。
- (二) 各機關對於處理績效優良者，得予以內部獎勵；對於違反本實施計畫各點規定者，應按情節輕重，分別依有關規定予以懲處。
- (三) 本府各級人員辦理市民熱線分辦任務應注意民眾隱私資料之保護，對民眾隱私資料保護有重大疏失者，研考會得簽報懲處。
- (四) 本實施計畫未規定之事項，應依本府相關法令規定辦理。

附表：派工項目及處理時限表

項目	一級機關	執行機關	通報項目	處理時限	
				一般案件	
				第一階段	第二階段
1	工務局	新工處	市區道路坑洞處理	1小時內到達現場、4小時內完成緊急修復處理及登錄	15日內完成回復及系統登錄
2	工務局	新工處	人孔蓋(含周邊)破損、遺失處理	1小時內到達現場、4小時內完成初步處理及登錄	15日內完成回復及系統登錄
3	工務局	新工處	道路側溝溝蓋(含周邊)損壞遺失	1小時內到達現場、4小時內完成初步處理及登錄	45日內完成回復及系統登錄
4	環保局	環保局	大型廢棄物清運聯繫	1小時內完成與民眾約定地點與清運時間處理及登錄。若1小時內聯絡3次無法聯絡上民眾,先將聯絡情形(含聯絡時間)回報,並持續聯絡民眾,完成約定後再次回報	無
5	環保局	環保局	道路散落物或油漬處理	1小時內到達現場,2小時內完成處理及登錄	2日內完成回復及系統登錄
6	工務局	公園處	路燈故障或設施損壞	48小時內完成初步檢修處理及登錄	1.線路更換:3日內完成回復及系統登錄 2.完全損壞:7日內完成回復及系統登錄
7	工務局	公園處	路樹處理	2小時內抵達現場,4小時內完成初步修剪或移位處理及登錄	7日內完成回復及系統登錄
8	工務局	水利處	道路側溝內溝牆(底)破損	24小時內完成初步會勘處理及登錄	45日內完成回復及系統登錄
9	工務局	水利處	河濱公園自行車道破損、油漬及樹倒	24小時內完成臨時搶修或設置安全措施處理及登錄	14日內完成回復及系統登錄
10	工務局	新工處	橋梁、隧道、車(人)行地下道及涵洞積淹水	無	15日內完成回復及系統登錄
11	工務局	新工處	道路邊坡坍方	1小時內到達現場、4小時內完成緊急修復處理及登錄	90日內完成回復及系統登錄
12	工務局	新工處	道路掏空	1小時內到達現場、4小時內完成緊急修復處理及登錄	15日內完成回復及系統登錄
13	工務局	水利處	路面積淹水	24小時內完成初步會勘處理及登錄	14日內完成回復及系統登錄

項目	一級機關	執行機關	通報項目	處理時限	
				一般案件	
				第一階段	第二階段
14	環保局	環保局	場所與設施噪音舉發	3 小時內到達現場稽查處理及登錄	7 日內完成回復及系統登錄
15	環保局	環保局	污染舉發 (空污、臭味、水污染、廢棄物、毒化物、土壤污染、公廁、環境衛生)	4 小時內到達現場稽查處理及登錄	7 日內完成回復及系統登錄
16	環保局	環保局	鄰里無主垃圾清運	1.當日下午 4 點前通報，當日 4 小時內清除完成及登錄 2.當日下午 4 點後通報，次日中午 12 時前清除完成及登錄	無
17	環保局	環保局	雨水下水道側溝清淤	24 小時內完成與民眾約定清疏時間。若 24 小時內聯絡 3 次無法聯絡上民眾，先將聯絡情形 (含聯絡時間) 回報，並持續聯絡民眾，完成約定後再次回報	7 日內完成回復及系統登錄
18	交通局	交工處	交通號誌異常	6 小時內處理及登錄	12 日內完成回復及系統登錄
19	交通局	交工處	交通標誌及設施物損壞 (含汙損)、傾斜	24 小時內完成臨時搶修或設置安全措施處理及登錄	30 日內完成回復及系統登錄
20	交通局	交工處	交通號誌電纜線垂落及設施損壞	24 小時內完成安全措施設置之處理及登錄	30 日內完成回復及系統登錄
21	自來水處	自來水處	用戶無水、漏水報修	2 小時內到達現場勘查處理及登錄	96 小時內完成修復及登錄 (72 小時內完工)
22	產業局	動保處	動物救援	8 小時內抵達現場處理及登錄	8 日內完成回復及系統登錄