新北市政府1999市政服務專線精進計畫

100年6月1日　北府研服字第　000525278號函頒
102年8月1日　北府研服字第1022313547號函修正
105年5月16日新北府研服字第1050881261號函修正
112年9月12日新北府研服字第1121815923號函修正
115年9月8日新北府研服字第1151779872號函修正

一、實施目的：

為提升「1999 市政服務專線」服務品質，滿足民眾「一通電話服務就來」之要求，達成「民眾滿意 迅速回應」之目標，特訂定本計畫。

二、實施對象：

本府所屬各級機關。

三、服務範圍：

「1999市政服務專線」受理民眾來電諮詢、轉接、陳情、通報、快速及手語視訊服務等。

（一）諮詢服務：話務人員直接應答之一般性市政諮詢服務（以下簡稱諮詢案件）。

（二）轉接服務：由話務人員轉接民眾來電至本府所屬各級機關承辦人員之服務（以下簡稱轉接案件）。

（三）陳情服務：由話務人員受理民眾以電話方式陳情、申訴、檢舉、反映、建議之服務案件（以下簡稱陳情案件）。

（四）通報服務：話務人員接獲民眾陳情案件，除立即錄案並以電話通知權責機關立即辦理之服務（以下簡稱通報案件）。

（五）快速服務：話務人員接獲民眾陳情案件，如為本府擇定具有急迫性、時效性及應立即處理之案件，立即登錄並透過系統自動派送權責機關辦理之案件（以下簡稱快速案件）。

（六）手語服務：聽語障人士洽辦公務需要手語服務協助溝通者，可至本府所屬各級機關第一線為民服務櫃檯手語視訊服務據

點，或自備網路視訊設備，與1999手語服務人員連線，取得服務。

(七)智能客服文字服務：提供智能客服轉專人文字服務。

四、各機關執行本計畫應辦理事項：

（一）指派專人擔任1999聯繫窗口，處理以下業務：

1. 更新常見業務問答題庫及承辦人員業務職掌、聯絡電話。

2. 協助話務人員排除案件通知或派送問題。

3. 即時提供活動訊息或各機關專案業務開辦訊息。

4. 其他行政聯繫事項。

（二）請各機關落實執行電話代為接聽制度並於3響內應答來電，遇辦理活動或會議時，仍應指派專人負責接聽電話，以免影響本府為民服務形象。

（三）各機關如有舉辦大型活動、發布與民眾相關新聞稿或對外寄發大量通知簡訊或信函與發生緊急事件（含防災資訊、市政重大訊息）等，應主動通知本府研考會(話務中心)專責聯繫窗口，並於事前提供聯絡窗口及洽詢電話，且於事件發生後4小時內提供問答題庫；若預期可能增加大量詢問電話，應事先安排機關內部接聽電話人力並通知本府研考會(話務中心)專責聯繫窗口，以同步增派話務服務人力。

（四）各機關應每月至少檢視1次常見業務問答集，並採口語化方式敘述，以達實用性及適切性，俾便話務人員即時應答民眾問題。

（五）各機關於收到本府研考會(話務中心)專責聯繫窗口要求提供或修正常見業務問答集，請於2個工作日內完成。本府研考會每月定期盤點常見業務問答題庫及通訊錄，如發現內容錯誤、遺漏不完整或查無相關問答，將列入考評缺失。

（六）機關辦公場所如有搬遷，應於搬遷前提供聯絡窗口，供話務同仁轉接使用，若上午搬遷，機關人員應於當日下午完成通訊錄

更新；下午搬遷，應於次1個工作日中午前完成更新。另同仁如有職務或分機異動，應於異動當日完成通訊錄更新，俾利話務人員正確轉接及通報。

（七）府外機關總機電話異常無法接聽，應即時通知本府研考會(話務中心)，並提供其他聯繫方式，俾作為話務人員緊急通報之用。

（八）各機關實施新措施，應通知本府研考會(話務中心)專責聯繫窗口並提供聯絡窗口及洽詢電話，且於事件發生後4小時內提供問答題庫，必要時協助辦理1999市政服務專線話務人員教育訓練，增加業務熟稔度，俾便正確應答民眾詢問。

（九）請各機關要求同仁避免以分機電話聯繫私人事務，降低忙線機率，俾便迅速轉接電話或通報案件。

（十）各機關人員辦理本府1999案件應注意民眾隱私之保護，民眾所提供之個資及聯繫資料使用，依個人資料保護法規定辦理。

五、各機關受理1999後送案件處理原則：

（一）「轉接案件」後送至各機關處理原則：

1. 話務人員如無法於各機關所提供之題庫內獲得應答內容，或民眾詢問之問題涉及專業法令判斷及對於陳情案件回復內容仍有疑問，即將電話轉接給權責機關業務承辦人，如忙線中，則轉接至鄰座分機，接話（或代接）人員如無法立即回復，應先行登記事由，待查明相關資訊後，再主動提供外撥回復服務，外撥時限原則以半日（4小時）為限。
2. 各機關科（組、室）人員如全部參加會議或外勤，導致電話無人接聽，其分機電話應事先設定跟隨或委請其他科（組、室）同仁代為接聽。
3. 非上班時段，話務人員接獲緊急案件，將立即通報權責機關處理。

（二）「陳情案件」後送至各機關處理原則：

1. 話務人員受理民眾「陳情案件」，循本府人民陳情案件管理系統流程後送各權責機關辦理，並依本府所屬各機關處理人民陳情案件注意事項及本府文書流程管理及檢核作業要點之規定時效列管。
2. 「陳情案件」非屬本機關權責者，應於1日內送本府秘書處辦理改分；「陳情案件」涉及其他機關權責者，主政機關應於2日內申請增加協辦；「陳情案件」如非屬本府各機關權責者，應協助民眾函轉正確之權責機關辦理，並副知民眾。
3. 民眾來電反映並留下聯絡資料者，承辦人員應依其要求回復方式將回復內容陳核並註明機關、承辦人姓名及聯絡電話，登錄於人民陳情案件管理系統，俾便話務人員查詢辦理進度。
4. 民眾來電陳情未留下姓名或聯繫方式，1999僅記錄不列管，本府研考會另於次1個工作日提供權責機關參考，機關如認定為應處理之案件，得自行錄案辦理。
5. 「陳情案件」如符合行政程序法第173條、本府文書流程管理及檢核作業要點之規定，得經分層負責授權人員決定不予處理，但仍應登錄於人民陳情案件管理系統，以利查考。

（三）「通報案件」後送至各機關處理原則：

話務人員接獲民眾陳情案件，如屬緊急救護、公共安全、天然災害及人身安全等事項，應立即以電話通報權責機關先行處理，再登錄人民陳情案件管理系統（陳情內容註記受理通報人員及時間）後送案件，各機關接獲1999通報案件，應立即處理並依陳情人所留聯絡方式主動回復，並將辦理情形（含電話回復日期及時間）登錄於人民陳情案件管理系統並依程序陳核，俾便民眾查詢。

（四）「快速案件」後送至各機關處理原則：

1. 話務人員受理民眾來電反映事項，如為本府擇定具急迫性、時效性及可立即處理之案件，立即透過「1999 市政快速服務系統」24 小時派送權責機關辦理，並分別擬定各業務項目之處理時限為 4 小時至 1 日，視個案需求可申請第二階段處理時限，延長為 1 日至 14 日(如附件)，未來視執行成效，不定時檢討並擴大服務項目。
2. 話務人員受理民眾「快速案件」，登錄「1999 市政快速服務系統」，「成案」後，由系統自動發送電子郵件通知權責機關專責窗口並發送手機簡訊（或電子郵件）通知陳情人，各機關專責人員應於 10 分鐘內簽收案件；未簽收者，由系統發送第二次催辦簽收通知；以市話陳情之案件，則由話務人員於受理完畢後立即提供案號，俾便陳情人追蹤案件辦理情形。「快速案件」如非屬機關權責，應於 1 小時內敘明理由及建議改分機關並通知本府研考會(話務中心)辦理改分。
3. 為掌握案件處理時效，「1999 市政快速服務系統」異常時，話務人員將先行電話通報權責機關專責窗口，權責機關仍應立即派員處理。
4. 各機關應指定專人簽收及登錄案件辦理情形，案件辦理完畢，由系統自動發送手機簡訊(或電子郵件)回復民眾「已辦理完畢」；民眾要求以電話回復之案件，由權管機關承辦人電話回復，並應做成電話紀錄，且各機關應避免由不同承辦人員重複撥打陳情人電話，造成民眾質疑個資外洩之疑慮。
5. 逾限未回復案件，每日下午 6 時由系統自動發送電子郵件，通知該項業務督導主管、專責聯繫窗口及研考人員。
6. 各機關應指定「1999 市政快速服務系統」專責聯繫窗口、督導主管及研考人員各 1 人，並於職務異動時知會本府研考會(話務中心)。

7.「1999 市政快速服務系統」之案件，如經權責機關現場勘查或確認無法即時處理者，由本府研考會（話務中心）授權人員改列第二階段處理時限。

8.「快速案件」無法依限完成者（含申請展延逾第二階段處理時限者），請權責機關敘明理由，由各機關研考人員分析逾期原因，並由本府研考會專案檢討。

9. 各機關辦理快速服務項目，除依律定之處理時限辦理完成並回復民眾外，並應研議防止再次發生之預防措施；同時嚴禁案件未辦理完成即先結案。

10. 為避免民眾謊報案件，同一地點同一事由之案件連續 3 次，經權責機關查無違規或不當情事，得具名理由函復本府研考會。若再接獲相同案件，改送人民陳情案件管理系統後送列管，不予即時處理。

11. 未具名者不適用本項服務，惟屬緊急救護、公共安全、天然災害及人身安全等未具名案件，1999 仍應即時通報權責機關處理。

六、「手語視訊服務」作業規定：

（一）本府所屬各級機關設有第一線為民服務櫃檯者，應指定 1 個櫃檯裝設 Webcam 及 Teams 或 Line，並自行申請帳號，與本府 1999 連線。

（二）聽語障人士可利用自備之網路視訊設備與 1999 手語服務人員連線，取得服務。

（三）服務時間為每週一至週五 8:30 至 17:30（中午 12:30 至 13:30 及國定假日暫停服務）。

（四）使用時間每人以 15 分鐘為原則，若無人等待使用，則可順延 15 分鐘；若服務人員狀態為「上線」則可進行服務，若狀態為「忙碌中」則請等待回應。

（五）各機關手語視訊服務區請張貼明顯標示，並指定專人協助聽語障民眾連線及進行管理，避免民眾不當使用或各機關人員非公務使用，影響本府為民服務形象。

（六）各機關承辦人員及申請民眾應妥善保管帳號及密碼，避免遺失重複申請。

（七）請各機關於每月 5 日前提供手語視訊服務人次；本府研考會將不定期針對各機關手語視訊據點進行連線測試，以確保服務品質。

七、1999 話務人員接獲民眾特殊來電處理原則：

（一）民眾進線如為酒醉、謾罵、非理性或無服務主題者，經本府研考會（話務中心）婉釋勸導後未改善者，得中斷、暫停該民眾之話務服務或採取其他民眾優先進線之因應措施，以避免佔線過久，影響其他線上等候民眾之權益。

（二）民眾重複進線如屬確實已後送權責機關辦理之案件，由話務人員聯繫該機關專責人員，請承辦人員於 4 小時內主動與陳情人聯繫說明案件辦理進度，避免重複進線，影響其他線上等候民眾之權益。

八、謊報檢舉案件防制方式

（一）陳情及快速案件，話務人員受理錄案後，系統將自動發送成案簡訊通知至民眾所留之手機，如手機持有人確實未反映案件，可依簡訊提醒內容進線本府 1999 取消案件。

（二）民眾反映案件時未顯示來電號碼或所提供之聯絡電話與來電號碼不符，須經話務人員回撥確認後，再受理錄案。

（三）民眾如欲追究謊報者法律責任，本府研考會將配合司法程序提供資料協助偵辦。

九、1999 市政服務專線服務過程全程錄音，錄音檔案保存年限 3 年，各機關調閱 1999 受理案件錄音及紀錄，依本府 1999 市政服務專線受理案件錄音及紀錄調閱標準作業程序規定辦理。

十、本項計畫執行成效管理機制：

（一）每月由本府研考會統計各機關資料更新及回復情形。

（二）每月由系統產製案件處理報表，分析各機關處理時效，如有需檢討事項，將函請各機關研議改善；各機關缺失案件，列入當年度扣減敘獎額度之參據。

（三）辦理 1999 服務滿意度調查，蒐集民意及掌握執行成效。

（四）各機關辦理完畢之案件，倘經陳情人反映辦理不確實或重複陳情，由本府研考會不定期辦理查核及要求權責機關提出檢討報告。

十一、電話系統維護：

本府行政大樓總機電話系統由本府秘書處(行政園區管理科)負責維護，網路電話部分由本府資訊中心(資通管理科)負責維護，各機關如發現系統問題，應於第一時間通報權責機關。

十二、預期效益：

（一）期待達成民眾 90%以上的整體滿意度。

（二）提高話務人員一通電話完成率，落實 1999 成為市政服務單一窗口。

（三）有效處理民眾陳情案件，提高民眾滿意度。

十三、預算經費：1999 市政服務專線所需經費，由本府研考會編列預算支應。

十四、獎懲規定：

為鼓勵本府所屬各級人員辦理 1999 分辦任務主動負責、勇於任事、推動本項計畫著有成效者，由本府研考會專案辦理敘獎；若有執行不力，影響本府為民服務形象者，由本府研考會專案簽報市長辦理懲處。

附件

新北市政府1999市政快速服務項目

執行機關	業務項目		處理時限	
			第1階段	第2階段
交通局	1.交通號誌故障(重大路口全熄、原紅黃綠三色運作路口跳閃光、一直紅燈不變燈、紅綠同亮、幹道與支道都是綠燈、燈號亂跳【例如：綠燈只有2-3秒】)(重大路口：指交控中心連線路口。)		1日內現勘完成修復及系統登錄	4日內完成修復及系統登錄
	2.交通號誌桿損壞、傾斜(重大路口)		4小時內設置安全維護措施	4日內完成修復及系統登錄
工務局	1.路燈未關		4小時內處理完畢，並回復辦理情形	
	2.路燈不亮		1日內現勘(或修復)，並回復辦理情形(如一般燈泡壞掉案件)	4日內完成修復及系統登錄(如需進行管線或零件維修案件)
	3.路面坑洞		4小時內先行設置安全維護措施及緊急處理	4日內修復，並回復辦理情形
	4.路面平整	(1)路面凹陷(管線單位施工造成)	4小時內先行設置安全維護措施及緊急處理	4日內修復，並回復辦理情形
		(2)側溝損壞		14日內修復，並回復辦理情形
		(3)人孔蓋周邊凹凸不平、響聲		4日內修復，並回復辦理情形
	5.橋梁照明設備故障		1日內現勘(或修復)，並回復辦理情形	
	6.高架道路路面廢土或掉落物(僅針對中山高架、汐止貨櫃聯通道及新北環快)		4小時內派員清除完成，1日內回復辦理情形	
農業局	1.路樹傾倒		下午6時前通報，4小時內完成扶正或移除，下午6時後通報，次日中午12時前完成扶正或移除	

	2.動物救援	4小時內派員查處	1日內完成安置
環保局	1.路面油漬	4小時內派員查處，1日內回復辦理情形	
	2.清除動物屍體	4小時內派員查處，1日內回復辦理情形	
	3.平面道路路面廢土或掉落物	4小時內派員查處，1日內回復辦理情形	
	4.重大污染舉發（公告列管之毒性化學物質重大災害、非法棄置/回填事業廢棄物）	4小時內派員查處，1日內回復辦理情形	
	5.鄰里無主垃圾清運 (需為袋裝垃圾或大型廢棄物)	下午2點前通報，4小時內清除完成及回復辦理情形；下午2點後通報，次日中午12時前清除完成及回復辦理情形	
	6.大型廢棄物清運聯繫 (免費清運，限定住家之大型廢棄物)	下午2點前通報，4小時內完成清運時間之約定；下午2點後通報，次日中午12點前完成清運時間之約定。	
	7.噪音	以4小時內到達現場查處為原則，1日內完成回復辦理情形。	
	8.空氣污染 (寵物異味空污除外)	以4小時內到達現場查處為原則，1日內完成回復辦理情形。	
	9.水污染	以4小時內到達現場查處為原則，1日內完成回復辦理情形。	