

桃園市政府一九九九市民諮詢服務熱線處理作業要點

104 年 8 月 18 日府研服字第 1040214839 號函頒

106 年 4 月 10 日府研服字第 1060042902 號函修正

一、桃園市政府（以下簡稱本府）為加強一九九九市民諮詢服務熱線（以下簡稱一九九九）作業品質，特訂定本要點。

二、本要點適用對象為本府所屬各機關、學校及桃園市復興區公所（以下簡稱各機關）。本府所屬公營事業機構準用本要點規定。

三、本要點名詞定義如下：

（一）一九九九：本府提供民眾整合性市政諮詢及陳情服務之電話專線，受理包括諮詢服務、轉接服務、陳情服務、通報服務、文字服務及其他服務。

（二）話務中心：本府委外營運管理接聽一九九九之服務單位。

（三）話務人員：受理一九九九民眾來電服務之人員。

（四）諮詢服務：由話務人員接聽民眾來電，依各機關知識庫內容提供市政服務。

（五）轉接服務：由話務人員轉接民眾來電至各機關相關人員。

（六）陳情服務：民眾來電陳情，由話務人員直接受理，並將民眾陳述意見登錄線上陳情系統。

（七）通報服務：話務人員接獲民眾陳情具急迫性、時效性應立即處理之案件，立即以電話通知權責機關處理之服務。

（八）文字服務：民眾透過本府一九九九網站、市民卡網站及市民卡 APP 等服務介面傳送文字，進行簡易市政諮詢及線上陳情。

（九）其他服務：由一九九九語音提供各類市政活動相關資訊。

四、一九九九作業流程及注意事項如下：

(一) 諮詢服務處理規定如下：

- 1、話務人員提供一般性、告知性之諮詢服務，民眾諮詢之問題如未建置於知識庫，或涉及行政專業判斷，應將電話轉請權責機關接聽或錄案至線上陳情系統。
- 2、案件已明確答覆但仍重覆進線經說明無效、無具體內容、未具建設性批評、個人情緒抒發意見、謾罵、不雅言詞或其他非理性來電，不予受理。
- 3、各機關配合諮詢服務應辦理事項：
 - (1)指派專人擔任聯繫窗口，負責業務聯繫及協調。
 - (2)隨時提供新措施、專案開辦及活動訊息；另發放文宣或寄送公文，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提供資料送本府研究發展考核委員會（以下簡稱研考會）專責聯繫窗口。
 - (3)每月應檢視機關人員名單、業務職掌及聯絡電話並主動通報更新。
 - (4)知識庫應每季檢查更新，內容宜採口語化方式敘述，俾民眾閱讀及話務人員諮詢使用。
 - (5)收到本府研考會專責聯繫窗口要求提供知識庫內容時，應於次一個工作日下班前回覆。
 - (6)發生緊急事件（如防災資訊、市政重大訊息、府外機關總機電話因突發狀況無法進線等），應立即通知研考會專責聯繫窗口。

(二) 轉接服務處理規定如下：

- 1、話務人員轉接各機關，如該機關電話忙線或無人接聽，經撥號二次仍無法順利接通，話務人員應留下民眾聯絡

資訊後，由該機關於四小時內回電予民眾。

- 2、各機關接聽電話注意事項依桃園市政府電話應答品質考核實施計畫及相關規定辦理。

(三) 陳情服務處理規定如下：

- 1、話務人員受理陳情案件，立即登錄線上陳情系統，依本府所屬各機關處理人民陳情案件作業要點分文及相關規定辦理。
- 2、陳情案件需提供真實姓名、聯絡方式及具體事由，並經驗證程序始得受理。陳情人所留個人資料將提供權責機關作為查證案件、聯繫及回覆使用，機關應依個資保密規定辦理。
- 3、冒用他人資料或謊報案件者，應負法律責任，本府將配合司法程序提供資料協助偵辦。

(四) 通報服務處理規定如下：

- 1、話務人員判斷必須緊急處理之陳情案件，除錄案外，應立即通報權責機關處理；接獲話務中心緊急通知者，應儘速將處理情形回報話務中心。
- 2、非上班時段緊急案件，話務人員應立即通報各機關緊急聯絡窗口，輪值人員及通報順位由各機關自行指定；如有異動，應立即通知研考會更新。
- 3、擔任緊急聯絡窗口人員，應於接獲話務中心通知後立即轉請權責單位負責業務人員協助處理，並將處理結果立即回報話務中心；如未能即時接聽電話，應回撥話務中心確認應協助事項是否已處理完畢。

(五) 文字服務處理規定如下：

- 1、文字服務同一時間以服務三人為原則，線上超過三人，民眾可利用線上留言功能由話務人員回覆；另為掌握辦理時效，緊急案件仍請直接撥打一一〇、一一九或一九九九反應。
- 2、為使行政資源有效使用，線上逾五分鐘未傳送訊息，系統將自動登出，仍需服務者，請重新啟動交談進入服務狀態。
- 3、市政諮詢不需提供個人資料；民眾如需文字服務人員受理陳情，需提供真實姓名、聯絡方式及具體事由，並經驗證程序始得受理，服務流程依陳情相關規定辦理。

五、獎懲規定如下：

- (一) 研考會得定期依附表所定標準通知各機關辦理獎懲事宜。
- (二) 各機關年度處理成效，得由研考會彙送至本府人事處，據以作為各機關年終考績分配之依據。

附表、一九九九市民諮詢服務熱線獎懲標準表

獎懲事由	獎懲標準(統計件數以年度累計為準)				
機關人員名單、聯絡資料、業務職掌、知識庫定期更新資訊、正確無誤且準時回報者	計算標準	機關知識庫累計達 50-100 則	機關知識庫累計達 101-300 則	機關知識庫累計 達 301-500 則	
	獎勵額度	嘉獎 1 次	嘉獎 1 次	嘉獎 1 次	
	獎勵人次	1 人次	2 人次	3 人次	
	扣減額度	每月有資訊錯誤、逾期未更新、逾期回報者，扣減嘉獎 1 次 1 人次。			
	懲處額度	當年度累計逾 4 個月發生資訊錯誤、逾期未更新或逾期回報者，申誡 1 次。			
	說明	當年度機關知識庫累計達 500 則以上，每多 200 則、增加嘉獎 1 次 1 人次，每人至多以嘉獎 2 次為上限。			
緊急聯絡窗口負責盡職，下班時間接聽一九九九電話或依限回撥處理	計算標準	累計處理 達 10-20 件	累計處理 達 21-40 件	累計處理 達 41-60 件	
	獎勵額度	嘉獎 1 次	嘉獎 1 次	嘉獎 1 次	
	獎勵人次	1 人次	2 人次	3 人次	
	扣減額度	每未接聽且未回撥 2 次，扣減嘉獎 1 次			
	懲處額度	擔任緊急聯絡窗口，當年度未接聽且未回撥件數達 3 件，申誡 1 次。			
	說明	1. 當年度機關累計處理達 60 件以上，每多 20 件、增加嘉獎 1 次 1 人次；每人至多以嘉獎 2 次為上限。 2. 下班時間緊急處理之案件，若屬各機關本於權責應辦理事項，卻未辦理妥適，造成案件增加者，不計入獎勵。 3. 每月下班時間緊急通報案件平均逾 30 件者，應針對該項業務研議因應措施。			
一九九九轉接電話接聽率低於 85%，或忙線率 15% 以上，累計逾 4 個月者	懲處額度	1. 每月接聽率 85% 以下，或忙線率 15% 以上者，應分析原因加以改善。 2. 當年度累計逾 4 個月發生接聽率 85% 以下，或忙線率 15% 以上者，申誡 1 次。			

注意事項：

- 一、有不可歸責事由之案件，不列入懲處。
- 二、延宕案件處理時效，造成危害市民安全或損及市府形象者，另依本府及所屬各機關學校公務人員平時獎懲標準表加重議處。
- 三、同一行為重覆發生者，加重議處。