

# 澎湖縣政府一九九九縣民服務專線作業規範

中華民國一〇五年三月三十日府行管字第一〇五一三〇一三六九號函頒布

中華民國一百十年三月三十一日府行管字第一一〇一三〇一一〇七號函修正；自中華民國一百十年一月一日生效

一、澎湖縣政府（以下簡稱本府）為使本府及所屬機關（以下簡稱各單位），迅速、確實及有效提供「一九九九縣民服務專線」服務，特訂定本作業規範。

## 二、名詞定義

### （一）話務服務

1. 由本府成立「澎湖縣政府一九九九縣民服務專線話務中心」（以下簡稱一九九九話務中心），提供話務人員負責受理民眾來電服務。服務項目包括轉接服務、諮詢服務、陳情服務、派工服務等。
2. 諮詢服務：指由話務人員提供一般性、告知性的縣政諮詢服務，若民眾詢問事項屬中央行政機關或其他機關之業務範圍，應告知民眾其所屬機關之聯絡電話，俾以做進一步諮詢。
3. 轉接服務：指由話務人員轉接民眾來電至業務單位或承辦人員之服務。若為緊急報案電話，如一一零、一一九、一一三等業務，請民眾直接撥打一一零、一一九、一一三報案專線電話；如情況確有需要，由話務人員啟用三方通話功能，並確保轉接至相關單位無誤。
4. 陳情服務：指由話務人員受理以電話陳述有關本縣行政興革之建議、行政違失之舉發或行政上權益之維護等具體陳情案件，由話務人員將陳情人基本資料及陳情內容鍵入派工系統列管及分派業管單位處理。若非本府權責業務，話務人員亦應盡力協助陳情人查明權責機關。或由話務人員協助錄案，由本府業務單位通知所屬權責機關（單位）前往處理。
5. 派工服務：民眾以電話方式反映有關維護公共安全及緊急事故，如路燈不亮、水溝不通、路面坑洞等，由話務人員將申訴人基本資料及派工內容鍵入派工系統列管及分派業管單位處理。若非本府權責業務，如停電、斷訊停話等，話務人員亦應盡力協助申訴人查明權責機關。或協助錄案，由本府業務單位通知所屬權責機關（單位）前往處理。

### （二）各單位（機關）業務窗口

1. 本府各單位（機關）應指派專責督導一人，由副處（局）長擔任，督導各項話務服務、陳情、派工、FAQ 資料更新之分派處理，及單位內部或跨局處橫向整合與協調事項與緊急事件等項業務之聯繫，並督促各業務主管即時處理民眾請求事項。
2. 話務聯繫窗口：
  - （1）各單位應指派專責人員一名，並建立代理順位，負責話務中心轉接電話之後續處理事宜、陳情、派工服務、FAQ 資料更新之分派處理，與協助緊急事件等項業務之聯繫。
  - （2）話務聯繫窗口人員應於每日上午九時及下午二時至少上系統接收案件一次，並立即分案給承辦人員。

3. 業務主管：指各單位之各科（課）主管，負責接聽話務中心轉接來之民眾諮詢電話、陳情服務、派工服務等，並督促業務承辦人提供最新訊息及處理民眾問題。

### 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或非縣政服務範圍，應轉接權責單位(機關)回復，或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，請各單位(機關)配合辦理下列事項：
  1. 各單位(機關)應提供業務常見問答資料 (FAQ)，並應定期檢視更新並以口語化方式撰寫，以達實用性及適切性。如收到本府行政處建議更新之 FAQ 問題，或有增刪修改需求，應立即提交 FAQ 題庫增修表（格式如附件一）送本府行政處，轉交話務中心即時更新，於三個工作日完成。
  2. 各單位(機關)舉辦民眾參與之活動，請於活動開始前三十日預告或至遲於活動開始前七日發布，以上訊息請各單位(機關)提供話務中心並上傳一九九九 line 群組。
  3. 本縣若發生緊急事件（含防災資訊、縣政重大訊息），各權責單位(機關)應於事件發生時同步通知本府一九九九話務中心；狀況解除時亦同。
  4. 以上與本縣戶政事務所及地政事務所相關之訊息更新或發布，由本府民政處及財政處話務聯繫窗口統一處理。
  5. 各單位(機關)若有相關缺失事項，行政處將以專簽提報檢討缺失。

### 四、轉接服務

- (一) 若為緊急報案電話，如一一零、一一九、一一三等業務，請民眾直接撥打一一零、一一九、一一三等報案專線電話；如情況確有需要，由話務人員啟用三方通話功能確保已轉接至相關單位專線電話，並跟聽至通話結束，儘可能提供必要之協助。
- (二) 各單位(機關)處理方式
  1. 若民眾撥打縣民服務專線明確要求轉接至單位或人員時，話務人員於協助確認業務與單位之正確性後，協助轉接。若單位分機忙線，應轉接單位其他鄰線分機，協助接通。若經撥號二次無法順利接通如忙線或人員不在，聯繫話務聯繫窗口先行登錄，再交由承辦人員提供外撥回復服務，外撥時限原則以一日（二十四小時）為限；專責督導人員應協助瞭解業務單位忙線是否正常。
  2. 話務人員如無法於業務 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，將轉接權責單位(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提供外撥回復服務，外撥時限原則以一日（二十四小時）為限。
  3. 話務人員依據聯絡資料轉接權責機關，若案涉跨單位(機關)權責，由話務人員聯繫第一個業務單位不願受理，則轉接至該單位話務聯繫窗口應先行登錄及協調，再交由承辦人員提供外撥回復服務，外撥時限原則以一日（二十四小時）為限。

4. 各單位人員、業務承辦人電話與分機號碼如有異動，應即時通知本府行政處及一九九九話務中心更新資訊，以確保話務中心轉接電話之正確性。

#### 五、陳情服務

- (一) 話務人員依據「澎湖縣政府及所屬各機關處理人民陳情案件作業要點」受理民眾以電話陳述有關本縣行政興革之建議、行政違失之舉發或行政上權益之維護等具體陳情案件，由話務人員將陳情人基本資料及陳情內容鍵入派工系統，分派權責業管單位處理，派工系統同步以電子郵件聯繫話務窗口專責人員，各單位(機關)依據前揭要點及派工系統要求時限處理，將初步處理結果依陳情人要求以電話或簡訊回復陳情人，或處理完成後再以電話或書函告知陳情人處理結果，並於派工系統填報處理結果，業管單位之話務聯繫窗口複核後，行政處視處理情形，由話務中心人員回復後結案。
- (二) 話務中心依據「澎湖縣政府及所屬各機關處理人民陳情案件作業要點」，每月定期將相關報表彙整後由本府行政處陳核。
- (三) 若有陳情案件爭議問題無法確定受理單位，話務中心應交由本府行政處請示秘書長裁示指定受理單位。

#### 六、派工服務

- (一) 民眾來電反映有關維護公共安全及緊急事故，如路燈不亮、水溝不通、路面坑洞等，由話務人員將申訴人基本資料及派工內容鍵入系統，分派權責業管單位，系統同步產生電子郵件通知業管單位之話務聯繫窗口，由話務聯繫窗口派工處理。
- (二) 派工系統列管之服務案件項目係經權責機關就業務範圍所提供，詳如附件二「派工項目及處理時限表」。
- (三) 業管單位承辦人接到派工後(處理期限自成案後起算)，應於各階段處理期限內處理完成後，須回電及簡訊者應於四小時內先行將初步辦理情形回復陳情民眾，並於派工系統填報處理結果，業管單位之話務聯繫窗口複核後，系統同步以電子郵件通知話務中心，行政處視處理情形，由話務中心人員回復後結案。如派工案件處理期限逾期，系統會自動以電子郵件對相關人員送出稽催訊息。
- (四) 若非本府權責業務，如停電、斷訊停話、斷水、水管破裂等，話務人員亦應盡力協助申訴人查明權責機關，並給予機關單位聯絡方式。或由話務人員登錄派案，由本府相關單位通知權責機關(單位)前往處理。
- (五) 若有派工案件爭議問題無法確定受理單位，話務中心應交由行政處請示秘書長裁示指定受理單位。
- (六) 若派案服務案件涉及多個單位，則由話務中心視案件內容性質指定主辦單位及協辦單位，由主辦單位主動協調辦理，須回電者並統一由主辦單位以電話聯繫陳情人說明辦理情形，並通知各協辦單位。若主辦單位及協辦單位無法確定，應交由本府行政處請示秘書長裁示指派之。
- (七) 話務中心每月定期將處理結果彙整送本府行政處後陳核，每月不定期派員抽查派工案件處理情形，以瞭解派工案件處理是否落實執行，並將抽

查結果登錄於派工系統，並於每三個月所召開「一九九九縣民服務專線」工作會議中討論。

#### 七、電話服務禮貌抽測與滿意度調查

- (一)為瞭解話務中心接聽電話服務禮貌及應答能力，由本府行政處不定期對話務人員作電話服務禮貌測試。
- (二)各單位接聽一九九九縣民服務專線轉接電話之電話服務禮貌及應答能力，由話務人員紀錄於話務系統。本府定期之電話服務禮貌抽測，亦將其列為重點項目，以維持整體縣政服務水準。
- (三)本府行政處應對整體話務服務進行縣民滿意度調查，以了解縣民對於一九九九縣民服務專線服務品質的感受，以作為服務品質改善之參考。

#### 八、話務系統維護與維運

- (一)本府一九九九話務系統由本府行政處負責維護，各單位如發現系統問題，應於第一時間通報行政處，並通知話務中心。
- (二)話務中心每月應將轉接服務、諮詢服務、陳情服務、派工服務等分類報表、話務統計資料彙整，送交行政處陳核，以利管考。

#### 九、獎懲規定

- (一)本府各級人員執行一九九九縣民服務專線由本府行政處負責管制稽催，獎懲規定如下：
  1. 為鼓勵本府各級人員執行一九九九縣民服務專線分辦任務主動負責、勇於任事，本府各單位得依相關規定辦理獎勵，並依年度受理案件總數、處理速度及年度滿意度等項考核評分（如附表），前五名發給禮券，獎勵如下：
    - 第一名：新臺幣八千元禮券
    - 第二名：新臺幣六千元禮券
    - 第三名：新臺幣五千元禮券
    - 第四名：新臺幣三千元禮券
    - 第五名：新臺幣二千元禮券
  2. 本府及所屬機關辦理一九九九陳情案件及派工案件，如未能於規定期限處理完成，經本府行政處稽催後超過七個工作日未處理者，承辦人員予以記申誡一次，本府行政處連續稽催超過三次仍不處理者，業務科（課）長記申誡一次及承辦人再予以記申誡一次。
  3. 已初步回覆但尚未結案之繼續列管案件，於本府行政處發出稽催逾七個工作日未處理者，承辦人予以記申誡一次，本府行政處連續追蹤三次仍不處理者，業務科（課）長記申誡一次及承辦人再予以記申誡一次。
  4. 上述情形如情節重大，造成本府形象受損者，由本府行政處專案簽辦追究相關人員責任。
- (二)本府各級人員辦理一九九九縣民服務專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或分辦任務有重大貢獻及重大疏失者，得專案簽報辦理獎懲。

附表

澎湖縣政府 1999 縣民服務專線陳情、派工執行單位年度考核評分標準表

考核項目	權數%	考評分項	衡量標準
			100-0 分
受理案件數	50%		年度陳情、派工案總件數達 50 件為 50 分；50 件以下者，每少 1 件扣 1 分，至 0 分止；50 件以上者，每多 10 件加 1 分，採無條件進位計算至 100 分止。
案件處理速度	25%	依限回覆民眾 15%	$(1 - \text{未依限電話或簡訊回復民眾} / (\text{局處陳情} + \text{派工案件})) \times 100\%$ ，為得分。
		依限填報結案 10%	$(1 - \text{未依限於系統填報結案} / (\text{局處陳情} + \text{派工案件})) \times 100\%$ ，為得分。
年度滿意度	25%		$(1 - (\text{不滿意案件數} - \text{每季工作會議認定可排除者}) / (\text{局處陳情} + \text{派工案件})) \times 100\%$ ，為得分。