

## 南投縣政府「1999 便民服務專線」實施計畫

### 壹、前言

為落實「一個號碼、全面服務」之服務理念，本府於 98 年 5 月 15 日開通「1999」便民服務專線，民眾只要在南投縣區域內，使用市區電話或行動電話，直接撥打「1999」號碼，即可轉接本府各單位分機，或轉至服務中心由專人接聽，使用上更便民。本府 1999 話務服務內容包括縣政諮詢、電話轉接、陳情申訴、派工通報及活動訊息等項目，為提升行政效率與服務品質，以即時解決民眾問題，特訂此實施計畫。

### 貳、實施對象

本府暨所屬各級機關。

### 參、話務服務範圍

- 一、諮詢服務：提供一般性之縣政業務諮詢服務。
- 二、轉接服務：提供轉接民眾來電至業務單位承辦人員之服務（府外單位除外）。
- 三、派工服務：話務人員接獲民眾電話陳情、通報、建議等案件，登錄本府 1999 案件通報系統（以下簡稱通報系統），各單位負責窗口應隨時查看通報系統（每日至少上、下午各一次），如有案件立即分派承辦人員處理。非屬單位權責事項，應敘明原因後退回重分。
- 四、陳情服務：指由話務人員受理民眾以電話陳述有關行政興革之建議、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，並輸入通報系統之服務。
- 五、稽催列管：登錄通報系統案件逾處理時限者，系統將自動以電子郵件發送稽催，仍未結案以紙本通知。

### 肆、實施方式

- 一、服務時間：週一至週五每日上午八時至下午五時三十分（國定假日除外），下班時間及例假日語音宣告答錄。
- 二、話務人員：由本府計畫處為民服務科人員擔任。
- 三、派案流程：話務人員受理案件後，透過通報系統登錄派工，各

單位負責窗口收到案件後立即交由承辦人辦理，承辦人處理完竣後，於通報系統填報處理情形辦理結案。

四、處理期限：1999案件受理處理期限以7日為原則。

五、民眾「陳情案件」受理及處理原則：話務人員聆聽陳述後，登錄通報系統，載明姓名及電話，送各權責單位辦理；匿名投訴、檢舉案，原則不予受理。

六、個資保護：話務人員及各單位人員辦理本府1999案件應依內容屬性由適當人員回復處理結果，不得由涉案關係人逕洽陳情人，以落實民眾個資之保護，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。

#### 伍、實施流程圖：

