

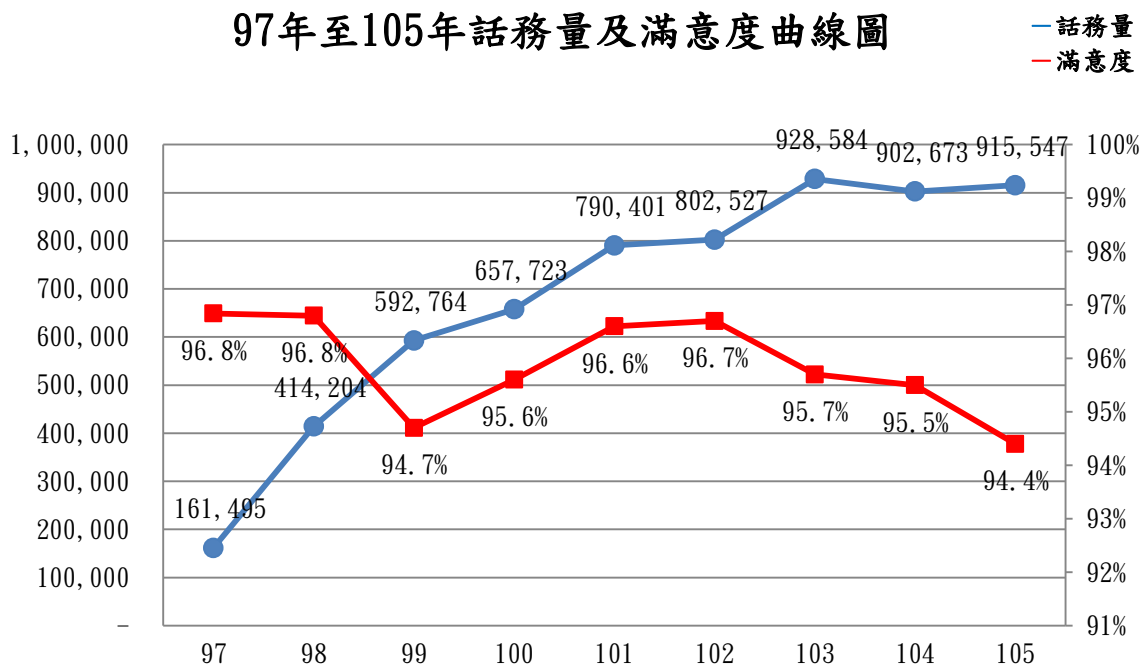
# 聯合服務中心 106 年 1 月份為民服務 各項成果摘要

## 壹、為民服務案件受理來源及說明

本會聯合服務中心為民服務案件，依受理來源可分為 1999 話務中心、市長信箱、聯合服務中心臨櫃業務、APP 等四大類：

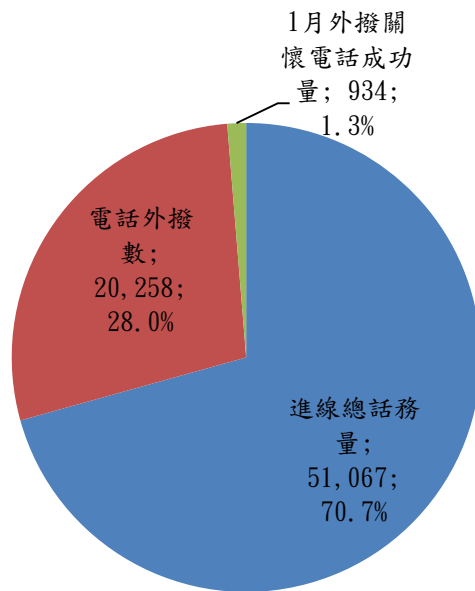
### 一、 1999 話務中心

1999 話務中心於 97 年 4 月 1 日正式啟用，由話務人員提供 24 小時全方位單一窗口服務，並建置派工通報系統，加速處理與民眾生命財產安全息息相關之反映事項。而 97 年至 105 年之話務量及滿意度趨勢，如下圖所示：

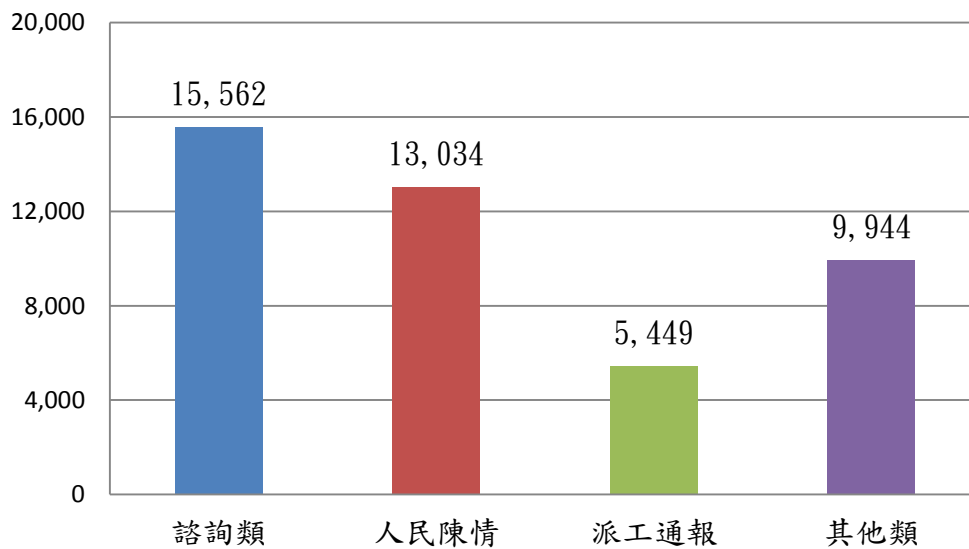


97 年話務量 161,495 通→105 年話務量 915,547 通。  
97 年滿意度 96.8%→105 年滿意度 94.4%。

106 年 1 月份電話處理總數共計 71,325 件(含進線總話務量 51,067 通、電話外撥數 20,258 通)(詳附件 1)，另 1 月外撥關懷電話成功量為 934 通，其中進線案件類型包含諮詢類、人民陳情(錄案類)、派工通報(錄案類)及其他類，分別說明如下：



### 106年1月各類案件數量



### (一) 諮詢類案件(詳附件 2)

民眾來電詢問之各類諮詢案件，1 月份共計 15,562 件，線上立即回覆率為 99.7%，諮詢案件以「旗幟懸掛、垃圾清運、大型傢俱及資源回收」為最多，其次為「公車、自行車路線查詢」。

1 月份諮詢案件	共計 15,562 件
1 月份線上立即回覆率	為 99.7%
諮詢案件	以「旗幟懸掛、垃圾清運、大型傢俱及資源回收」為最多，其次為「公車、自行車路線查詢」

### (二) 人民陳情 (錄案類) 案件(詳附件 3)

民眾來電陳情、建言等案件進線後即錄案至線上即時服務系統(人民陳情)案件，並分辦有關機關辦理。1 月份應辦案件共計 13,034 件，其中新增受理案件為 9,088 件，結案件數為 8,936 件，逾期未結案件數 67 件，其中以中華電信股份有限公司高雄營運處 27 件及臺灣電力股份有限公司鳳山區營運處 19 件為最多，已通知渠等加強逾期案件管制。

1 月份應辦案件	共計 13,034 件
1 月份新增受理案件	共計 9,088 件
1 月份結案件數	共計 8,936 件 (約佔 1 月份應辦案件 68.6%)
1 月份逾期未結案件數	共計 67 件 (約佔 1 月份應辦案件 0.5%) 其中以中華電信股份有限公司高雄營運處 27 件及臺灣電力股份有限公司鳳山區營運處 19 件為最多。

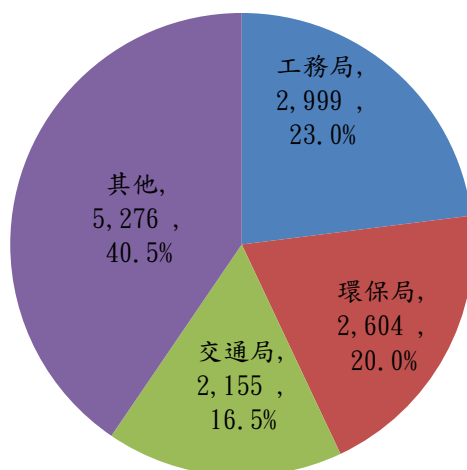
#### 1. 機關辦理情形：

1 月份人民陳情案件較多前三名機關依序為工務局、環境保護局、交通局。

工務局應辦案件 2,999 件，其中以反映「路燈故障不亮」為最多，其次為「公寓大廈管理」；環境保護局應辦案件 2,604 件，其中以

反映「環境稽查」為最多，其次為「空氣汙染」；交通局應辦案件 2,155 件，其中以反映「公車業務申訴」為最多，其次為「標線補繪、塗銷」。

1 月份人民陳情應辦件數共計  
13,034 件



1 月份人民陳情案件較多前三名機關			
排名	機關	應辦案件數及百分比	反映事項
1	工務局	應辦案件 2,999 件，佔 1 月份應辦案件數 23.0%	以反映「路燈故障不亮」為最多，其次為「公寓大廈管理」
2	環保局	應辦案件 2,604 件，佔 1 月份應辦案件數 20.0%	以反映「環境稽查」為最多，其次為「空氣汙染」
3	交通局	應辦案 2,155 件，佔 1 月份應辦案件數 16.5%	以反映「公車業務申訴」為最多，其次為「標線補繪、塗銷」

2. 案件類型及分布行政區：

1 月份人民陳情案件受理件數較多前五名事項依序為公車業務申訴、環境稽查、路燈故障不亮、標線補繪與塗銷及空氣污染。

公車業務申訴較多屬無法分區，另以分布於三民區、左營及新興區為最多；環境稽查以分布鳳山區、三民區、左營及楠梓區為最多；路燈故障不亮以分布於岡山區、三民區及前鎮區為最多；標線補繪與塗銷以分布於三民區、左營區及前鎮區為最多；空氣污染以分布於三民區、楠梓區及前鎮區為最多。

1 月份人民陳情案件較多前五名事項及案件分布較多前三名行政區				
1	公車業務申訴	1	無法分區 460 件	654 件
		2	三民區 16 件	
		3	左營、新興區 8 件	
2	環境稽查	1	鳳山區 35 件	457 件
		2	三民區 34 件	
		3	左營、楠梓區 20 件	
3	路燈故障不亮	1	岡山區 34 件	494 件
		2	三民區 31 件	
		3	前鎮區 22 件	
4	標線補繪與塗銷	1	三民區 45 件	542 件
		2	左營區 35 件	
		3	前鎮區 23 件	
5	空氣污染	1	三民區 36 件	319 件
		2	楠梓區 18 件	
		3	前鎮區 16 件	
其他				10,568 件

(三)派工通報（錄案類）案件(詳附件 4)

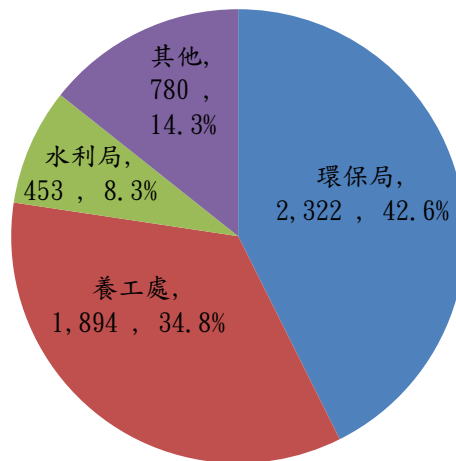
民眾來電所陳之問題倘涉及安全應立即修復者，本中心列有 52 種類型，受理後立即錄案至派工通報系統由機關立即處理。1 月份應辦件數共計 5,449 件，未完成案件 35 件，解管案件 5,405 件。

1. 機關辦理情形：

1 月份派工通報案件較多前三名機關依序為環保局、養工處、水利局。

環保局應辦案件 2,322 件，以反映「髒亂清除」為最多，其次為「噪音」；養工處應辦案件 1,895 件，以反映「路燈故障」為最多，其次為「路面坑洞」；水利局應辦案件 453 件，以反映「溝蓋破損」為最多，其次為「污水管阻塞」。

### 1 月份派工通報應辦件數共計 5,449 件



1 月份派工通報案件較多前三名機關			
排名	機關	應辦案件數及百分比	反映事項
1	環保局	應辦案件 2,322 件，佔 1 月份應辦案件數 42.6%	以反映「髒亂清除」為最多，其次為「噪音」。
2	養工處	應辦案 1,894 件，佔 1 月份應辦案件數 34.8%	以反映「路燈故障」為最多，其次為「路面坑洞」。
3	水利局	應辦案件 453 件，佔 1 月份應辦案件數 8.3%	以反映「溝蓋破損」為最多，其次為「污水管阻塞」。

## 2. 案件類型及分布行政區：

1 月份派工通報案件較多前五名事項依序為髒亂清除、噪音、路燈故障(原市區域)、空氣污染、路燈故障(原縣區域)。

髒亂清除以分布三民區、左營區及鳳山區為最多；噪音以分布於三民區、鳳山區及左營區為最多；路燈故障(原市區域)以分布於三民區、左營區及前鎮區為最多；空氣污染以分布於三民區、楠梓區及鳳山區為最多；路燈故障(原縣區域)以分布於岡山區、鳳山區及鳥松區為最多。

1 月份派工通報案件較多前五名事項及案件分布前三名行政區				
1	髒亂清除	1	三民區 111 件	732 件
		2	左營區 85 件	
		3	鳳山區 77 件	
2	噪音	1	三民區 117 件	646 件
		2	鳳山區 66 件	
		3	左營區 58 件	
3	路燈故障 (原市區域)	1	三民區 153 件	585 件
		2	左營區 82 件	
		3	前鎮區 73 件	
4	空氣污染	1	三民區 139 件	574 件
		2	楠梓區 46 件	
		3	鳳山區 40 件	
5	路燈故障 (原縣區域)	1	岡山區 71 件	521 件
		2	鳳山區 66 件	
		3	鳥松區 60 件	
其 他				2,391 件

### (四)其他類案件：

係指除上開 3 種類型案件以外案件，包括案件查詢、機關回報、轉接電話、抱怨電話與讚美電話等，共計 9,944 件。

## 二、市長信箱案件(詳附件 5)

民眾透過本府市府網站之市長信箱，提出市政建言與申訴等錄案至線上即時服務系統（市長信箱）案件，1 月份應辦案件共計 4,283 件，其中新增受理案件為 3,114，結案件數為 2,553 件，逾期未結案件數為 7 件。

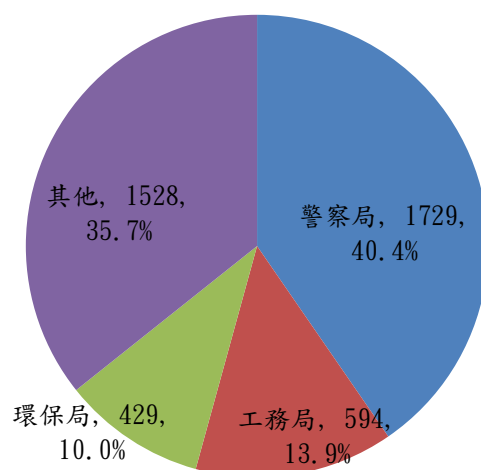
1 月份應辦案件	共計 4,283 件
1 月份新增受理案件	共計 3,114 件
1 月份結案件數	共計為 2,553 件（約佔 1 月份應辦案件 59.6%）
1 月份逾期未結案件數	共計 7 件（約佔 1 月份應辦案件 0.2%）

### 1. 機關辦理情形：

1 月份市長信箱案件較多前三名機關依序為警察局、工務局、環保局。

警察局應辦案件 1,731 件，以反映「違規停車」為最多，其次為「佔用道路」；工務局應辦案 594 件，以反映「一般違建」為最多，其次為「公寓大廈管理」；環保局應辦案件 429 件，以反映「空氣污染」為最多，其次為「噪音」。

1 月份市長信箱應辦件數共計  
4,283 件





1 月份市長信箱案件較多前三機關			
排名	機關	應辦案件數及百分比	反映事項
1	警察局	應辦案件 1,731 件，佔 1 月份應辦案件數 40.4%	以反映「違規停車」為最多，其次為「佔用道路」
2	工務局	應辦案件 594 件，佔 1 月份應辦案件數 13.9%	以反映「一般違建」為最多，其次為「公寓大廈管理」
3	環保局	應辦案件 429 件，佔 1 月份應辦案件數 10.0%	以反映「空氣污染」為最多，其次為「噪音」。

## 2. 案件類型：

1 月份市長信箱受理案件前五名事項依序為違規停車、佔用道路、一般違建、空氣污染及噪音。

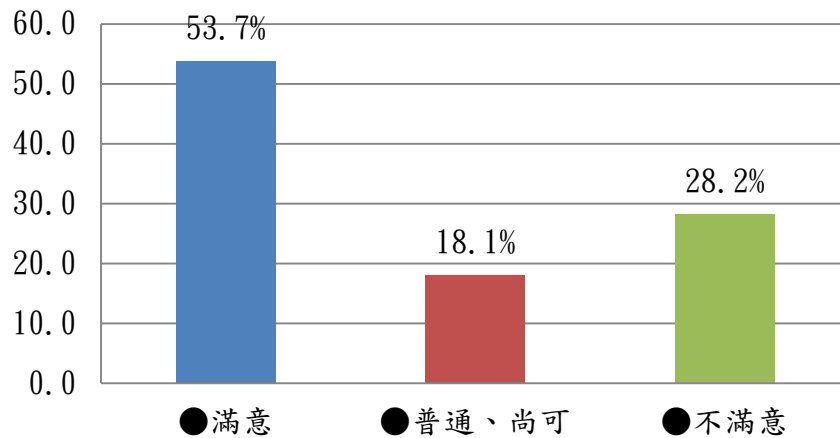
違規停車以分佈於苓雅區、三民區及前鎮區為最多；佔用道路以分佈於三民區、鳳山區及左營區為最多；一般違建以分佈於鳳山區、左營區及三民區為最多；空氣污染以分佈於楠梓區、三民區、前鎮區及小港區為最多；噪音以分佈於左營區、三民區、苓雅區、前鎮區及鳳山區為最多。

1 月份市長信箱案件前五名事項及案件分布前三名行政區				
1	違規停車	1	苓雅區 129 件	699 件
		2	三民區 107 件	
		3	前鎮區 91 件	
2	佔用道路	1	三民區 30 件	200 件
		2	鳳山區 18 件	
		3	左營區 17 件	
3	一般違建	1	鳳山區 15 件	115 件
		2	左營區 13 件	
		3	三民區 10 件	
4	空氣污染	1	楠梓、三民區 8 件	103 件
		2	前鎮區 5 件	
		3	小港區 4 件	
5	噪音	1	左營區 9 件	96 件
		2	三民區 8 件	
		3	苓雅、前鎮、鳳山區 6 件	
其他				3,067 件

### 3. 市長信箱服務滿意度：

- (1) 本府針對市長信箱反映案件，於機關辦理完成 e-mail 回復民眾時，同步寄送市長信箱服務滿意度調查問卷，藉以了解民眾對本府處理案件之滿意情形，問卷題目共計 10 題，分別就市長信箱功能、速度及機關處理滿意程度調查(非強制填答)。
- (2) 統計 106 年 1 月線上即時服務系統共發出 2,610 份問卷，剔除重複之 e-mail，共計 1,163 人收到問卷，本次回收計 245 份問卷，回收比例為 21.1%。
- (3) 統計 106 年 1 月處理案件，民眾對市長信箱滿意比例，滿意為 53.7%、普通為 18.1%、不滿意為 28.2%，不滿意項目主要為「是否正面回應」、「整體滿意度」及「辦理民眾陳情業務滿意度」，民眾認為最應改善部分為「處理結果與期望有差距」、「回覆內容為制式例稿或語氣冷淡」、「回覆內容與實際處理情形不符」。

## 106年1月市長信箱滿意度



### 三、聯合服務中心臨櫃業務(詳附件 6)

民眾親自赴本中心櫃台，可辦理臨櫃諮詢服務、錄案服務、衛生保健及法律諮詢等業務，臨櫃諮詢部分，1 月份計服務 1,759 人次；錄案服務部分，計有臨櫃錄案 171 件；衛生保健部分，計提供 32 人次血壓測量服務；法律諮詢部分，計提供 398 人次諮詢服務，共計提供各類型服務 2,360 件次。

1. 臨櫃諮詢	此係提供民眾現場諮詢及協助立即聯繫業務單位回覆處理，1 月份計服務 1,759 人次
2. 錄案服務	此係協助臨櫃民眾就所提需求錄案至線上即時服務系統(人民陳情)案件，以利追蹤後續辦理情形。1 月份共計有臨櫃錄案 171 案件(包括臨櫃 94 件、書面【含郵寄】74 件、傳真 3 件)(詳附件 7)
3. 衛生保健	聯合服務中心櫃檯前有提供血壓測量服務，1 月份共計提供 32 人次血壓測量服務。
4. 法律諮詢	1 月份共計提供 398 人次諮詢服務

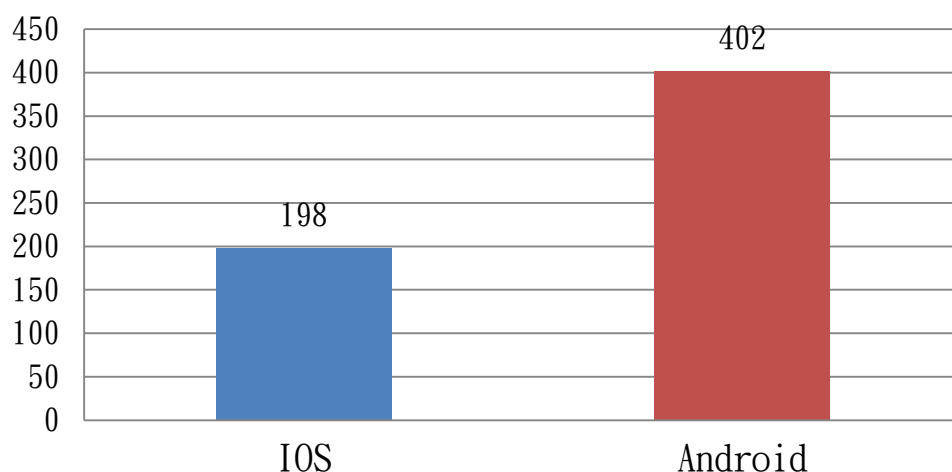
#### 四、高雄一指通 APP 相關數據

為強化服務品質，擴充多元服務管道，本中心完成開發 APP 應用軟體，並於 102 年正式推出，並於 104 年完成應用軟體升級，提升效能，提供民眾派工通報、市長信箱、主動推播市政新聞、活動資訊、交通資訊、里民防災等多項功能。

APP 應用程式截至 1 月底止，新增下載量共計 600 次，其中 iOS 系統部分，計 198 次下載量，Android 系統部分，計 402 次下載量，累計下載量為 24,825 次(105 年 12 月底為 24,225 次)，1 月 APP 錄案件數為 399 件。

項目	新增下載量	累計下載量
iOS	198 次	19,190 次
Android	402 次	5,635 次
總計	600 次	24,825 次(105 年 11 月底為 24,225 次)

高雄一指通106年1月新增下載量

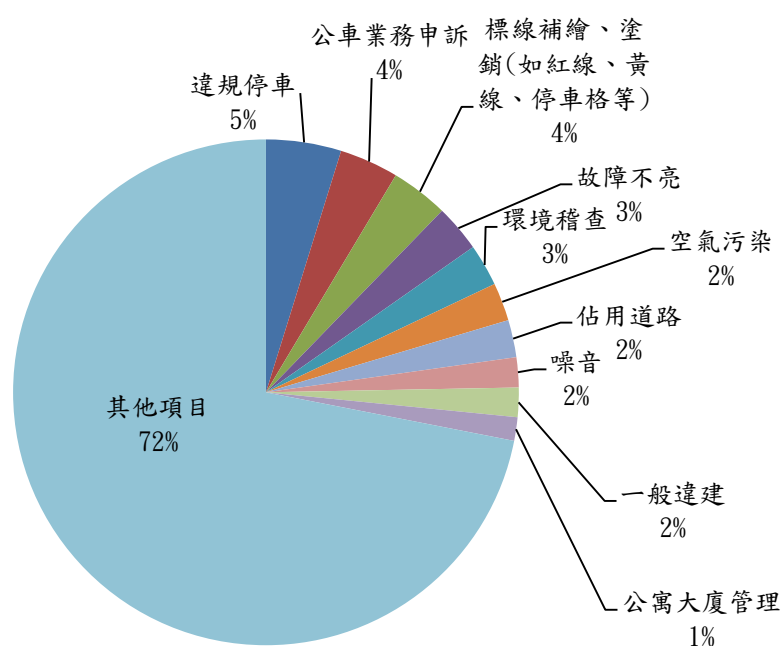


## 貳、各類服務案件總排名：

1 月份服務案件共計 17,314 件，以反映「違規停車」、「公車業務申訴」及「標線補繪、塗銷(如紅線、黃線、停車格等)」等案件為最多。

排名	項 目	件數	百分比
1	違規停車	832	4.81%
2	公車業務申訴	654	3.78%
3	標線補繪、塗銷(如紅線、黃線、停車格等)	636	3.67%
4	故障不亮	521	3.01%
5	環境稽查	466	2.69%
6	空氣污染	422	2.44%
7	佔用道路	413	2.39%
8	噪音	332	1.92%
9	一般違建	325	1.88%
10	公寓大廈管理	260	1.50%

### 106年1月服務案件共計17,314件



查詢日期：2017/1/1~2017/1/31

列印日期：2017/2/17 09:35

群組：

頁次：1/1

日期	進線 總電話量	按1轉 客服人員 數	客服人員 應答數	電話 掛斷數	電話 外撥數	電話 處理總數	服務水準 %	平均 等待時間	平均 通話時間
	A	B	C	D	E	F	G	H	I
20170101(星期日)	1199	1092	1043	49	380	1579	84.25	00:00:11	00:02:32
20170102(星期一)	1246	1114	1105	9	378	1624	97.13	00:00:02	00:02:25
20170103(星期二)	1876	1639	1559	80	588	2464	79.99	00:00:15	00:02:32
20170104(星期三)	1651	1444	1370	74	505	2156	81.86	00:00:12	00:02:51
20170105(星期四)	1894	1505	1408	97	714	2608	80	00:00:15	00:02:31
20170106(星期五)	1734	1443	1392	51	613	2347	83.37	00:00:11	00:02:45
20170107(星期六)	1345	1213	1094	119	466	1811	68.51	00:00:24	00:02:36
20170108(星期日)	1316	978	948	30	597	1913	84.97	00:00:10	00:02:28
20170109(星期一)	1831	1528	1504	24	671	2502	91.1	00:00:06	00:02:38
20170110(星期二)	1684	1467	1409	58	493	2177	84.59	00:00:10	00:02:48
20170111(星期三)	1749	1355	1301	54	671	2420	83.17	00:00:11	00:02:46
20170112(星期四)	1680	1278	1269	9	693	2373	96.32	00:00:02	00:02:37
20170113(星期五)	1479	1218	1211	7	604	2083	93.51	00:00:03	00:02:41
20170114(星期六)	1143	984	975	9	408	1551	96.34	00:00:02	00:02:34
20170115(星期日)	1466	889	878	11	848	2314	94.71	00:00:02	00:02:23
20170116(星期一)	1924	1418	1413	5	838	2762	95.63	00:00:02	00:02:34
20170117(星期二)	1759	1219	1225	0	960	2719	97.21	00:00:02	00:02:32
20170118(星期三)	1973	1367	1313	54	938	2911	83.98	00:00:10	00:02:36
20170119(星期四)	2086	1353	1301	52	1011	3097	87.73	00:00:10	00:02:32
20170120(星期五)	2038	1420	1390	30	999	3037	89.93	00:00:06	00:02:28
20170121(星期六)	1658	1149	1123	26	806	2464	88.34	00:00:09	00:02:24
20170122(星期日)	1225	956	939	17	538	1763	88.39	00:00:07	00:02:24
20170123(星期一)	2168	1481	1471	10	1191	3359	93.59	00:00:06	00:02:30
20170124(星期二)	2081	1414	1393	21	983	3064	95.33	00:00:02	00:02:27
20170125(星期三)	2102	1506	1477	29	963	3065	90.77	00:00:05	00:02:17
20170126(星期四)	2656	1976	1691	285	913	3569	65.03	00:00:27	00:02:01
20170127(星期五)	1503	1374	1335	39	390	1893	90.98	00:00:06	00:01:51
20170128(星期六)	821	745	742	3	268	1089	96.91	00:00:03	00:02:04
20170129(星期日)	959	875	856	19	259	1218	90.63	00:00:06	00:01:55
20170130(星期一)	1548	1405	1197	208	304	1852	72.74	00:00:30	00:01:49
20170131(星期二)	1273	1144	1103	41	268	1541	90.03	00:00:07	00:02:10
合計	51067	39949	38435	1520	20258	71325	86.86	00:00:09	00:02:27

說明：

(A)進線總電話數=IVR總進線數

(B)按1轉客服人員數=IVR總進線後，按1轉接專人數

(C)客服人員應答數=(B)按1轉客服人員數-(D)電話掛斷數

(D)電話掛斷數=(B)按1轉客服人員數-(C)客服人員應答數

(E)電話外撥數=話務人員績效日報表之電話外撥數

(F)電話處理總數=(A)進線總電話數+(E)電話外撥數

(G)服務水準%=20秒內專人接聽數/(C)客服人員應答數\*100

(H)平均等待時間=進線電話總等待時間/(B)按1轉客服人員數

(I)平均通話時間=進線電話總通話時間/(C)客服人員應答數

查詢日期：2017/1/1~2017/1/31

日期	總處理 件數	諮詢類	線上 立即 回覆	非線上 立即 回覆	線上 立即 回覆率 %
	A	B	C	D	E
20170101(星期日)	816	345	345	0	100.00
20170102(星期一)	942	458	457	1	99.78
20170103(星期二)	1462	621	620	1	99.84
20170104(星期三)	1300	544	541	3	99.45
20170105(星期四)	1273	534	533	1	99.81
20170106(星期五)	1340	527	525	2	99.62
20170107(星期六)	1031	370	370	0	100.00
20170108(星期日)	903	308	308	0	100.00
20170109(星期一)	1445	578	577	1	99.83
20170110(星期二)	1345	540	540	0	100.00
20170111(星期三)	1261	502	501	1	99.80
20170112(星期四)	1188	446	444	2	99.55
20170113(星期五)	1146	448	448	0	100.00
20170114(星期六)	944	327	327	0	100.00
20170115(星期日)	814	276	274	2	99.28
20170116(星期一)	1347	539	537	2	99.63
20170117(星期二)	1208	467	466	1	99.79
20170118(星期三)	1255	496	493	3	99.40
20170119(星期四)	1286	456	455	1	99.78
20170120(星期五)	1337	550	549	1	99.82
20170121(星期六)	1037	428	427	1	99.77
20170122(星期日)	853	286	286	0	100.00
20170123(星期一)	1375	607	604	3	99.51
20170124(星期二)	1279	555	553	2	99.64
20170125(星期三)	1425	658	657	1	99.85
20170126(星期四)	1523	840	839	1	99.88
20170127(星期五)	1208	796	793	3	99.62
20170128(星期六)	621	321	319	2	99.38
20170129(星期日)	696	390	390	0	100.00
20170130(星期一)	1116	690	689	1	99.86
20170131(星期二)	988	659	654	5	99.24
合計	35764	15562	15521	41	99.74

## 106. 01/01~01/31

## 熱門問題排行榜

1	非屬上列其他事項	2748
2	旗幟懸掛、垃圾清運、大型傢俱及資源回收	1380
3	公車、自行車路線查詢	1163
4	其他綜合諮詢	1022
5	查詢府內機關電話、地址	784
6	查詢府外、民間機構電話、地址	516
7	其他交通局相關問題	277
8	其他環境保護局相關問題	226
9	其他警察局相關問題	193
10	法律諮詢服務時間	176



### 高雄市政府線上即時服務系統(人民陳情)--依機關別案件處理天數成效統計表

統計資料期間：2017/01/01~2017/01/31

列印日期：2017/02/14 時間：14:03:52

機關名稱	列管案件				處理情形								逾期案件		
	本期應辦件數	本期受理件數	上期續辦件數		本期結案件數	辦理天數					平均辦理天數	本期未辦結案件數	本期逾期件數	本期逾期未結件數	本期逾期件數佔合計件數百分比
			續管件數	自管件數		1日	2日	3日	4日	5日以上					
市立空中大學	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0	0	0.00
秘書處	26	23	3	0	18	2	9	3	3	1	2.62	0	1	0	3.86
民政局	98	81	13	4	65	14	15	12	16	8	3.16	13	1	1	1.02
財政局	70	60	10	0	58	11	14	15	11	7	2.88	0	0	0	0.00
教育局	261	165	91	5	178	44	16	27	32	59	5.12	29	0	0	0.00
工務局	2999	1831	810	358	2095	428	273	348	192	854	5.18	258	0	0	0.00
社會局	225	182	43	0	177	14	22	41	40	60	3.64	2	2	0	0.90
警察局	1271	903	360	8	864	156	128	156	123	301	4.06	98	2	0	0.16
衛生局	225	188	36	1	179	18	22	44	50	45	3.70	7	0	0	0.00
環境保護局	2604	1910	677	17	1774	198	188	273	259	856	5.36	237	3	0	0.12
地政局	68	45	17	6	47	5	16	9	7	10	9.28	5	0	0	0.00
經濟發展局	222	124	66	32	118	18	22	23	18	37	11.34	37	0	0	0.00
新聞局	91	68	21	2	76	18	14	12	9	23	3.88	2	2	0	2.21
主計處	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	3.00	0	0	0	0.00
人事處	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0	0	0.00
研究發展考核委員會	19	18	1	0	17	9	2	2	2	2	2.19	0	0	0	0.00
政風處	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0	0	0.00
勞工局	181	142	23	16	135	17	20	16	21	61	17.98	10	25	0	13.82
水利局	826	544	224	58	602	69	94	100	69	270	7.12	71	3	0	0.36
農業局	483	354	83	46	362	58	69	67	55	113	23.94	24	1	0	0.22
交通局	2155	1645	435	75	1415	276	219	221	195	504	5.54	338	0	0	0.00
法制局	6	6	0	0	5	0	0	4	1	0	3.20	0	0	0	0.00
消防局	89	54	22	13	76	3	12	17	11	33	78.10	4	0	0	0.00
文化局	102	67	35	0	59	13	5	7	14	20	3.74	7	6	0	5.88
原住民事務委員會	6	4	2	0	4	0	1	0	0	3	4.50	0	1	0	16.68
客家事務委員會	2	2	0	0	1	0	0	0	1	0	4.00	0	0	0	0.00
都市發展局	139	71	56	12	68	3	6	8	6	45	36.46	34	0	0	0.00
捷運工程局	53	47	6	0	31	3	9	8	8	3	3.00	4	1	0	1.90
觀光局	104	92	12	0	46	7	12	7	7	13	3.94	10	5	2	4.81
海洋局	16	11	2	3	14	4	4	1	2	3	13.22	0	0	0	0.00
鹽埕區公所	5	5	0	0	1	0	0	0	1	0	4.00	0	0	0	0.00
鼓山區公所	18	14	2	2	12	0	1	7	2	2	7.08	5	0	0	0.00
左營區公所	33	19	6	8	23	5	2	3	2	11	5.88	5	0	0	0.00
楠梓區公所	22	13	5	4	16	1	2	1	6	6	4.00	0	0	0	0.00
三民區公所	32	27	1	4	23	2	5	5	4	7	14.74	5	0	0	0.00
新興區公所	12	11	0	1	7	1	4	1	1	0	2.30	2	0	0	0.00
前金區公所	5	4	0	1	5	2	0	1	1	1	4.20	0	0	0	0.00
苓雅區公所	25	17	3	5	21	3	6	3	5	4	4.91	0	0	0	0.00
前鎮區公所	13	7	2	4	12	2	0	1	2	7	9.68	0	0	0	0.00
旗津區公所	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	47.00	0	0	0	0.00

高雄市政府線上即時服務系統(人民陳情)--依機關別案件處理天數成效統計表

統計資料期間：2017/01/01~2017/01/31

列印日期：2017/02/14 時間：14:03:52

機關名稱	列管案件				處理情形								逾期案件		
	本期應辦件數	本期受理件數	上期續辦件數		本期結案件數	辦理天數					平均辦理天數	本期未辦結案件數	本期逾期件數	本期逾期未結件數	本期逾期件數佔合計件數百分比
			續管件數	自管件數		1日	2日	3日	4日	5日以上					
小港區公所	15	14	0	1	10	0	4	2	0	4	4.00	1	0	0	0.00
鳳山區公所	33	29	2	2	26	2	7	5	4	8	4.70	2	0	0	0.00
岡山區公所	5	4	0	1	3	1	1	1	0	0	2.00	0	0	0	0.00
旗山區公所	11	10	1	0	8	2	0	2	3	1	3.14	2	0	0	0.00
美濃區公所	4	4	0	0	2	2	0	0	0	0	1.00	0	0	0	0.00
林園區公所	13	10	1	2	10	1	4	2	1	2	3.50	0	1	0	7.70
大寮區公所	33	21	5	7	25	2	11	1	1	10	24.48	4	1	0	3.04
大樹區公所	11	7	4	0	5	1	0	0	2	2	10.60	2	0	0	0.00
仁武區公所	12	9	0	3	8	0	3	0	2	3	12.64	2	0	0	0.00
大社區公所	9	6	1	2	7	1	2	2	1	1	3.58	1	0	0	0.00
鳥松區公所	7	4	1	2	7	2	2	1	0	2	11.72	0	0	0	0.00
橋頭區公所	8	6	0	2	5	0	3	2	0	0	2.40	1	0	0	0.00
燕巢區公所	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1.00	0	0	0	0.00
田寮區公所	19	2	2	15	17	0	0	0	1	16	416.76	1	1	0	5.26
阿蓮區公所	2	2	0	0	1	1	0	0	0	0	1.00	1	0	0	0.00
路竹區公所	6	1	2	3	5	1	0	1	0	3	7.80	0	0	0	0.00
湖內區公所	6	3	2	1	5	3	0	0	0	2	14.60	1	0	0	0.00
茄萣區公所	3	3	0	0	3	0	1	2	0	0	2.68	0	0	0	0.00
永安區公所	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0	0	0.00
彌陀區公所	5	2	2	1	2	0	0	0	0	2	7.50	1	1	1	20.00
梓官區公所	15	11	3	1	9	3	2	1	1	2	2.68	1	0	0	0.00
六龜區公所	7	5	1	1	1	0	0	0	0	1	34.00	4	0	0	0.00
甲仙區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0	0	0.00
杉林區公所	8	8	0	0	6	0	5	0	1	0	2.34	1	0	0	0.00
內門區公所	8	2	0	6	7	0	0	0	1	6	21.58	1	0	0	0.00
茂林區公所	3	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0	4	1	133.34
桃源區公所	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0.00	1	2	2	100.00
那瑪夏區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0	0	0.00
臺灣電力股份有限公司高雄區營業處	82	45	29	8	39	4	1	1	4	29	11.44	25	45	14	54.88
臺灣電力股份有限公司鳳山區營業處	59	31	28	0	29	0	0	0	2	27	21.46	8	45	19	76.28
臺灣省自來水股份有限公司第七區管理處	21	11	10	0	17	3	0	3	1	10	5.36	1	12	0	57.14
中華電信股份有限公司高雄營運處	114	76	37	1	72	6	8	6	11	41	32.34	17	65	27	57.02
件數總計	13034	9088	3201	745	8936	1440	1266	1476	1212	3542	8.27	1285	230	67	1.76

高雄市政府話務中心派工通報系統-機關別統計表

列印 2017/2/1

統計期間：2017/1/1 ~ 2017/1/31

頁 1 / 1

項目名稱	列管案件				處理情形(查處)			處理情形(完成)			男女比例			
	應辦	未完成	已完成	解管	處理天數		平均處	處理天數		平均	男		女	
	件數	件數	未解管 件數	件數	逾期 件數	平均逾 期小時	理天數	逾期 件數	平均逾 期小時	理天數	件數	比例	件數	比例
工務局	60	1	0	59	0	0	0	0	3	1	39	65%	21	35%
警察局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%
環保局	2322	0	7	2315	7	2	0	14	25	1	1378	59%	944	41%
交通局	363	0	0	363	2	0	0	3	26	1	283	78%	80	22%
養工處	1893	29	2	1862	0	0	0	4	12	2	1411	75%	482	25%
養工處2	2	0	0	2	0	0	0	0	0	1	1	50%	1	50%
水利局防洪維 護科	453	4	0	449	4	2	0	2	7	2	333	74%	120	26%
農業局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%
民政局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%
工程企劃處	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%
研考會	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%
消防局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%
動物保護處	204	1	0	203	0	0	0	0	23	1	106	52%	98	48%
觀光局	15	0	0	15	3	8	0	1	25	1	11	73%	4	27%
自來水公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%
中華電信公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%
台電公司	118	0	0	118	81	16	0	81	22	1	77	65%	41	35%
欣高瓦斯	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%
茄萣區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%
永安區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%
鳥松區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%
路竹區公所	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	100%	0	0%
鳳山區公所	1	0	0	1	1	20	1	0	0	2	1	100%	0	0%
田寮區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%
岡山區公所	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	100%	0	0%
橋頭區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%
燕巢區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%
六龜區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%
仁武區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%
甲仙區公所	1	0	0	1	1	14	1	0	0	1	1	100%	0	0%
杉林區公所	1	0	0	1	0	0	0	1	17	4	1	100%	0	0%
旗山區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%
茂林區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%
彌陀區公所	2	0	0	2	1	8	0	0	0	1	2	100%	0	0%
大寮區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%
阿蓮區公所	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0%	1	100%
大社區公所	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	100%	0	0%
大樹區公所	2	0	0	2	1	12	0	0	0	1	2	100%	0	0%
湖內區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%
那瑪夏區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%
美濃區公所	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	1	100%	0	0%
內門區公所	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	100%	0	0%
林園區公所	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0%	1	100%
梓官區公所	5	0	0	5	4	73	2	4	11	3	5	100%	0	0%
桃源區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%
合計	5449	35	9	5405	105	155		110	171		3656		1793	

# 高雄市政府線上即時服務系統(市長信箱)--依機關別案件處理天數成效統計表

統計資料期間：2017/01/01~2017/01/31

列印日期：2017/02/16 時間：11:43:43

機關名稱	列管案件				處理情形								逾期案件			
	本期應辦件數	本期受理件數	上期續辦件數		本期結案件數	辦理天數					平均辦理天數	本期未辦結案件數	本期逾期件數	本期逾期未結件數	本期逾期件數佔合計件數百分比	
			續管件數	自管件數		1日	2日	3日	4日	5日以上						
市立空中大學	4	1	3	0	4	1	0	1	0	2	5.00	0	2	0	50.00	
秘書處	9	8	1	0	9	1	2	2	1	3	3.34	0	0	0	0.00	
民政局	28	18	7	3	21	8	1	5	2	5	2.76	0	0	0	0.00	
財政局	45	38	7	0	38	4	15	15	2	2	2.62	1	0	0	0.00	
教育局	127	94	33	0	67	9	6	15	7	30	4.37	27	0	0	0.00	
工務局	594	376	128	90	380	42	39	55	23	221	7.50	37	0	0	0.00	
社會局	84	74	9	1	70	3	11	11	19	26	3.84	0	1	0	1.20	
警察局	1731	1365	360	6	908	167	121	196	79	345	4.08	114	7	0	0.40	
衛生局	112	86	23	3	74	3	7	9	27	28	4.88	12	0	0	0.00	
環境保護局	429	292	130	7	285	30	24	33	35	163	6.10	31	1	0	0.24	
地政局	17	15	2	0	5	1	1	2	0	1	2.80	5	0	0	0.00	
經濟發展局	102	46	38	18	53	6	9	4	7	27	21.18	18	0	0	0.00	
新聞局	10	9	1	0	6	3	1	1	1	0	2.00	0	1	0	10.00	
主計處	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	3.00	0	0	0	0.00	
人事處	5	4	1	0	4	0	1	2	0	1	3.50	0	0	0	0.00	
研究發展考核委員會	9	8	1	0	8	4	1	1	0	2	2.38	0	0	0	0.00	
政風處	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0	0	0.00	
勞工局	178	114	38	26	136	9	7	14	17	89	16.72	3	59	3	33.16	
水利局	64	39	18	7	39	3	4	5	4	23	21.56	7	0	0	0.00	
農業局	96	65	22	9	69	12	14	7	7	29	23.66	8	0	0	0.00	
交通局	397	287	98	12	222	32	31	32	34	93	4.94	65	0	0	0.00	
法制局	2	2	0	0	1	0	0	0	0	1	5.00	0	0	0	0.00	
消防局	23	20	3	0	17	5	4	3	4	1	2.53	2	0	0	0.00	
文化局	29	25	4	0	16	2	2	5	4	3	3.64	2	1	0	3.46	
原住民事務委員會	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0	0	0.00	
客家事務委員會	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	2.00	0	0	0	0.00	
都市發展局	54	26	24	4	20	1	5	0	2	12	38.10	9	0	0	0.00	
捷運工程局	16	16	0	0	12	2	4	3	3	0	2.58	0	0	0	0.00	
觀光局	29	24	5	0	21	5	4	4	5	3	2.90	5	1	0	3.46	
海洋局	6	4	1	1	5	1	0	2	1	1	13.60	0	0	0	0.00	
鹽埕區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0	0	0.00	
鼓山區公所	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0	0	0.00	
左營區公所	4	3	1	0	4	1	3	0	0	0	1.76	0	0	0	0.00	
楠梓區公所	2	2	0	0	2	0	0	0	0	2	5.50	0	0	0	0.00	
三民區公所	5	2	2	1	5	0	1	1	2	1	5.80	0	0	0	0.00	
新興區公所	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	5.00	0	0	0	0.00	
前金區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0	0	0.00	
苓雅區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0	0	0.00	
前鎮區公所	4	3	1	0	3	0	0	0	1	2	4.68	0	0	0	0.00	
旗津區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0	0	0.00	

機關名稱	列管案件				處理情形								逾期案件			
	本期應辦件數	本期受理件數	上期續辦件數		本期結案件數	辦理天數					平均辦理天數	本期未辦結案件數	本期逾期件數	本期逾期未結件數	本期逾期件數佔合計件數百分比	
			續管件數	自管件數		1日	2日	3日	4日	5日以上						
小港區公所	2	1	0	1	1	0	0	0	0	1	5.00	0	0	0	0.00	
鳳山區公所	7	5	1	1	6	1	1	1	2	1	7.68	1	0	0	0.00	
岡山區公所	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1.00	0	0	0	0.00	
旗山區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0	0	0.00	
美濃區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0	0	0.00	
林園區公所	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0	0	0.00	
大寮區公所	3	1	0	2	3	0	0	0	0	3	13.68	0	0	0	0.00	
大樹區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0	0	0.00	
仁武區公所	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1.00	0	0	0	0.00	
大社區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0	0	0.00	
鳥松區公所	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1.00	0	0	0	0.00	
橋頭區公所	2	2	0	0	1	1	0	0	0	0	1.00	0	0	0	0.00	
燕巢區公所	4	3	1	0	4	1	3	0	0	0	1.76	0	0	0	0.00	
田寮區公所	2	1	0	1	2	0	0	1	0	1	464.00	0	0	0	0.00	
阿蓮區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0	0	0.00	
路竹區公所	4	4	0	0	2	0	0	1	0	1	4.00	0	0	0	0.00	
湖內區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0	0	0.00	
茄萣區公所	2	2	0	0	2	2	0	0	0	0	1.00	0	0	0	0.00	
永安區公所	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	1	0	0	0.00	
彌陀區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0	0	0.00	
梓官區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0	0	0.00	
六龜區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0	0	0.00	
甲仙區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0	0	0.00	
杉林區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0	0	0.00	
內門區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0	0	0.00	
茂林區公所	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0	1	1	100.00	
桃源區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0	0	0.00	
那瑪夏區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0	0	0.00	
臺灣電力股份有限公司高雄區營業處	9	6	3	0	6	0	0	0	2	4	6.84	2	4	0	44.44	
臺灣電力股份有限公司鳳山區營業處	4	2	2	0	2	0	0	0	0	2	17.00	0	3	1	75.00	
臺灣省自來水股份有限公司第七區管理處	12	9	3	0	10	0	4	2	3	1	3.30	0	2	1	16.68	
中華電信股份有限公司高雄營運處	7	5	2	0	4	1	0	0	1	2	22.76	2	3	1	42.86	
件數總計	4283	3114	975	194	2553	364	327	434	295	1133	7.36	352	86	7	2.01	

## 106年1月市長信箱滿意度調查

### 一、滿意度指標

問題	問題內容	次數	百分比	滿意程度 佔比%
1. 使用市長電子信箱發送反映案件相當快速？	●強烈同意	67	27.69	66.53
	●同意	94	38.84	
	●普通	40	16.53	16.53
	●不同意	15	6.2	16.94
	●強烈不同意	26	10.74	
2. 市長電子信箱的網頁顯示正確、功能正常？	●強烈同意	78	32.23	80.58
	●同意	117	48.35	
	●普通	32	13.22	13.22
	●不同意	3	1.24	6.2
	●強烈不同意	12	4.96	
3. 市長電子信箱有正面的回應來處理我的案件？	●強烈同意	61	25.21	52.07
	●同意	65	26.86	
	●普通	38	15.7	15.7
	●不同意	29	11.98	32.23
	●強烈不同意	49	20.25	
4. 整體而言，我對市長電子信箱服務品質有正面評價？	●強烈同意	57	23.55	54.95
	●同意	76	31.4	
	●普通	48	19.83	19.83
	●不同意	24	9.92	25.21
	●強烈不同意	37	15.29	
5. 您對市長電子信箱處理本次案件回覆時間的滿意度如何？	●非常滿意	66	27.16	50.62
	●滿意	57	23.46	
	●普通、尚可	53	21.81	21.81
	●不滿意	19	7.82	27.57
	●很不滿意	48	19.75	
6. 您對市長電子信箱處理本次案件的回覆內容及處理結果的滿意度如何？	●非常滿意	51	21.34	35.57
	●滿意	34	14.23	
	●普通、尚可	33	13.81	13.81
	●不滿意	32	13.39	50.63
	●很不滿意	89	37.24	
7. 整體而言，您對市長電子信箱的滿意程度如何？	●非常滿意	54	22.5	46.25
	●滿意	57	23.75	
	●普通、尚可	55	22.92	22.92
	●不滿意	33	13.75	30.83
	●很不滿意	41	17.08	

8. 您對高雄市政府辦理民眾陳情業務的滿意度如何？	●非常滿意	49	20.33	43.15
	●滿意	55	22.82	
	●普通、尚可	50	20.75	20.75
	●不滿意	36	14.94	36.1
	●很不滿意	51	21.16	
平均滿意程度佔比	●滿意			53.7
	●普通、尚可			18.1
	●不滿意			28.2

## 二、其他指標

問題	問題內容	次數	百分比	備註
8. 您認為高雄市政府「市長電子信箱」最應改善的地方為何？(可複選)	●處理結果與期望有差距	129	31.7	
	●回覆內容與實際處理情形不符	72	17.69	
	●相關市府單位推諉責任	59	14.5	
	●處理效率太差	49	12.04	
	●回覆內容為制式例稿、或語氣冷淡	76	18.67	
	●市府承辦人員處理態度不佳	22	5.41	
10. 最後，自從有「市長電子信箱」以來，請問您總共透過它向高雄市政府的反映意見次數約為幾次？	●本次反映事由是第一次	95	42.41	
	●其他，請填入大約次數：	129	57.59	

## 106年1月聯合服務中心服務諮詢人次

姓名	次數
李祐鑑	202
趙美娟	212
吳淑蓉	320
何欣蓉	300
盧麗敏	186
孔來香	66
張簡素珍	32
劉正國	90
石雅華	280
鄭雅足	71
合計	1759
健康諮詢 (量血壓)	32
法律諮詢	398
(新移民)	<i>3</i>
鳳山	204
(新移民)	<i>1</i>
旗山	26
(新移民)	<i>3</i>
岡山	93
(新移民)	<i>0</i>