

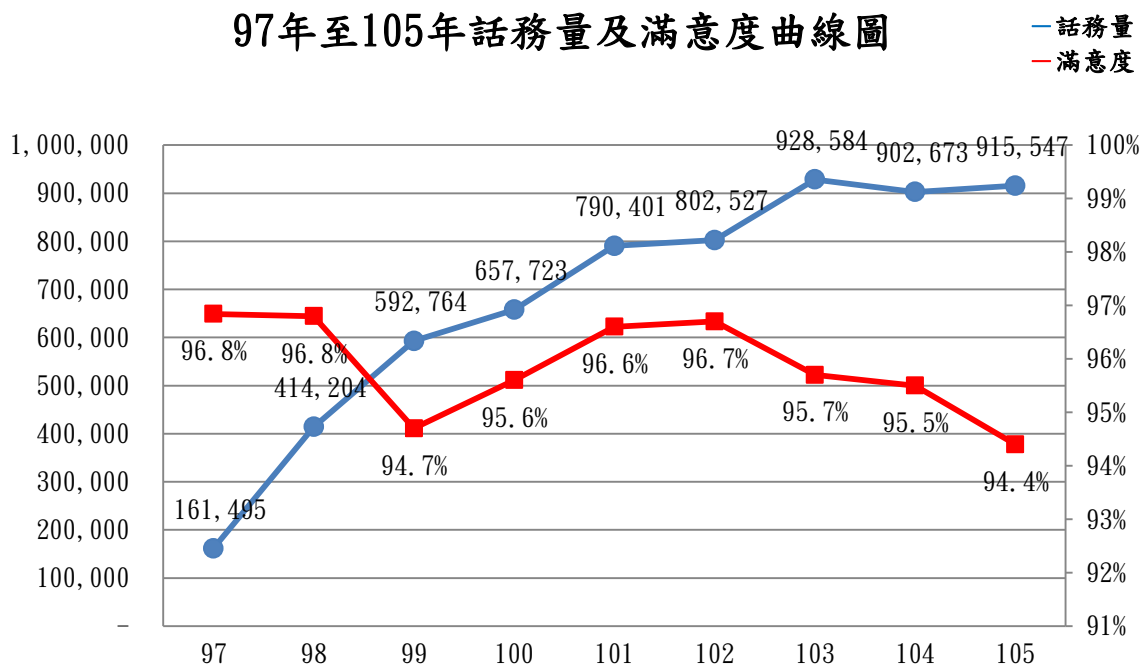
# 聯合服務中心 106 年 4 月份為民服務 各項成果摘要

本會聯合服務中心(含 1999 話務中心)為 24 小時服務窗口，受理民眾諮詢與陳情事項，受理來源為電話、e-mail、傳真、書面、臨櫃及 APP 等，其中民眾陳情事項透過 1999 話務中心、市長信箱、聯合服務中心臨櫃業務及高雄一指通等管道予以錄案辦理，茲將 106 年 4 月為民服務成果分述如下：

## 壹、1999 話務服務

### 一、歷年話務量及滿意度

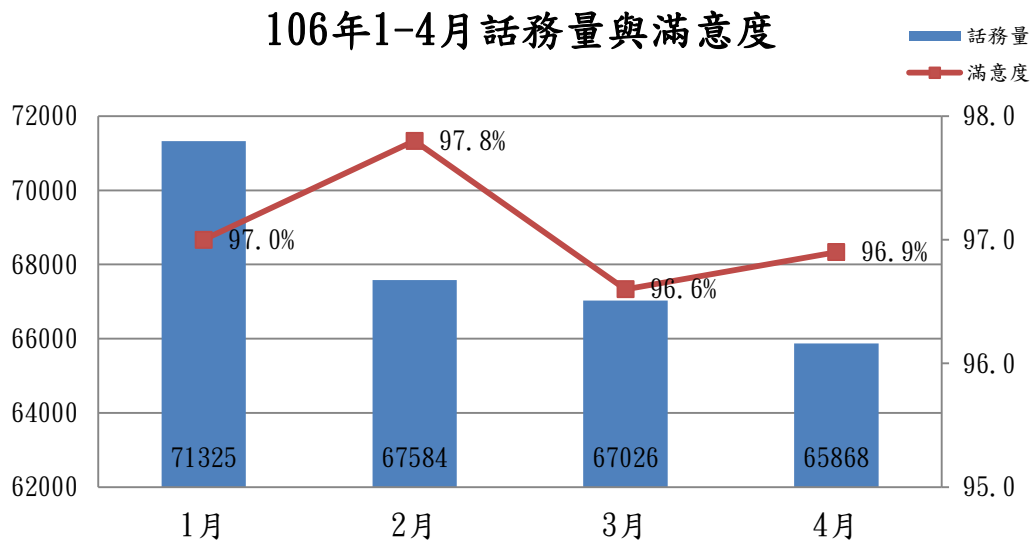
1999 話務中心於 97 年 4 月 1 日正式啟用，由話務人員提供 24 小時全方位單一窗口服務，並建置派工通報系統，加速處理與民眾生命財產安全息息相關之反映事項。而 97 年至 105 年之話務量及滿意度趨勢，如下圖所示：



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%。

## 二、106 年每月話務量及滿意度

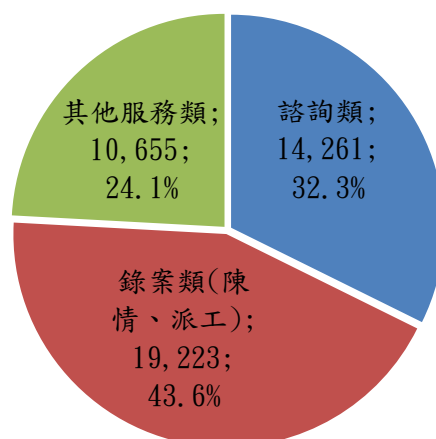
月份	1 月	2 月	3 月	4 月	月平均
話務量	71,325	67,584	67,026	65,868	67,951
滿意度	97.0 %	97.8 %	96.6 %	96.9%	97.1%



## 貳、為民服務成果

統計 106 年 4 月份 1999 話務中心電話處理總數共計 65,868 件 (含進線總話務量 47,443 通、電話外撥數 18,425 通) (詳附件 1)、聯合服務中心服務件數計 2,446 件，案件處理類型包含諮詢類，佔 32.3%、錄案類(人民陳情、派工通報)，佔 43.6%及其他服務類，佔 24.1%，分別說明如下：

**106年4月為民服務類別統計圖**



## 一、諮詢類案件(詳附件 2)

民眾來電詢問之各類諮詢案件，4 月份共計 14,261 件，線上立即回覆率為 99.8%，諮詢案件以「公車、自行車路線查詢」為最多，其次為「查詢府內機關電話、地址」。

4 月份諮詢案件	共計 14,261 件
4 月份線上立即回覆率	為 99.8%
諮詢案件	以「公車、自行車路線查詢」為最多，其次為「查詢府內機關電話、地址」。

## 二、錄案類案件(人民陳情、派工通報)

### (一)人民陳情案件：(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。4 月份應辦案件共計 13,246 件，其中新增受理案件為 9,596 件，結案件數為 9,029 件，逾期未結案件數 58 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高雄區營運處 22 件為最多，已通知渠等加強逾期案件管制。

4 月份應辦案件	共計 13,246 件
4 月份新增受理案件	共計 9,596 件
4 月份結案件數	共計 9,029 件(約佔 4 月份應辦案件 68.2%)
4 月份逾期未結案件數	共計 58 件(約佔 4 月份應辦案件 0.4%) 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高雄區營運處 22 件為最多。

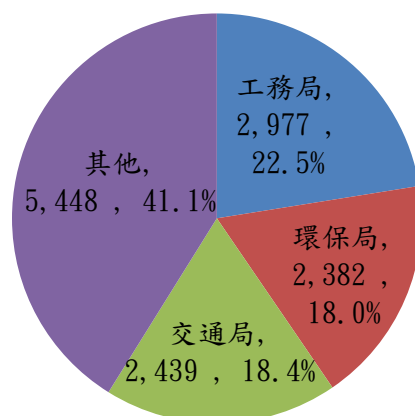
### 1、機關辦理情形：

4 月份人民陳情應辦案件前三名機關依序為工務局、交通局、環境保護局。

工務局應辦案件 2,977 件，其中以反映「路燈故障不亮」為最多，

其次為「公寓大廈管理」；交通局應辦案件 2,439 件，其中以反映「標線補繪、塗銷」為最多，其次為「公車業務申訴」；環境保護局應辦案件 2,382 件，其中以反映「環境稽查」為最多，其次為「空氣汙染」。

### 4月份人民陳情應辦件數共計13,246件



4月份人民陳情案件前三名機關			
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 2,977 件，佔 4 月份應辦案件數 22.5%	以反映「路燈故障不亮」為最多，其次為「公寓大廈管理」
2	交通局	應辦案件 2,439 件，佔 4 月份應辦案件數 18.4%	以反映「標線補繪、塗銷」為最多，其次為「公車業務申訴」
3	環保局	應辦案件 2,382 件，佔 4 月份應辦案件數 18.0%	以反映「環境稽查」為最多，其次為「空氣汙染」

## 2、案件類型及分布行政區：

4 月份人民陳情應辦件數計 13,246 件，其中前五名事項依序為標線補繪與塗銷、環境稽查、路燈故障不亮、空氣污染及、流浪犬、貓問題。

標線補繪與塗銷以分布於三民區、鳳山區及左營區為最多；環境稽查以分布於鳳山區、三民區及前鎮區為最多；路燈故障不亮以分布於三民區、仁武區及左營區為最多；空氣污染以分布於三民區、鳳山區及苓雅區為最多；流浪犬貓問題以分布於楠梓區、鼓山區及左營區為最多。

4 月份人民陳情案件前五名事項及案件分布前三名行政區				
1	標線補繪與塗銷	1	三民區 88 件	524 件
		2	鳳山區 57 件	
		3	左營區 55 件	
2	環境稽查	1	鳳山區 50 件	334 件
		2	三民區 31 件	
		3	前鎮區 30 件	
3	路燈故障不亮	1	三民區 49 件	312 件
		2	仁武區 36 件	
		3	左營區 25 件	
4	空氣污染	1	三民區 32 件	263 件
		2	鳳山區 23 件	
		3	苓雅區 20 件	
5	流浪犬、貓問題	1	楠梓區 33 件	258 件
		2	鼓山區 25 件	
		3	左營區 21 件	
其他				11,555 件

### (二)派工通報案件(詳附件 4)

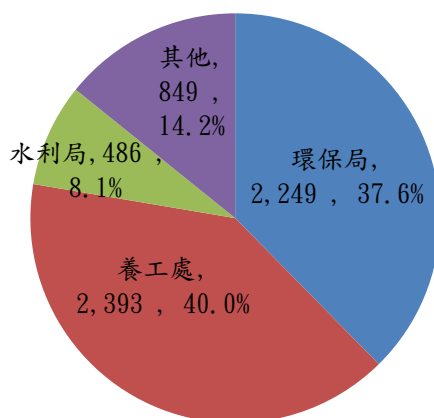
民眾來電反映之問題倘涉及安全應立即修復者，中心設有 52 項派工項目，受理後立即錄案至派工通報系統由機關立即處理。4 月份應辦件數共計 5,977 件，未完成件數 116 件，解管案件 5,599 件。

1、機關辦理情形：

4 月份派工通報案件前三名機關依序為養工處、環保局、水利局。

養工處應辦案件 2,393 件，以反映「路燈故障」為最多，其次為「路面坑洞」；環保局應辦案件 2,249 件，以反映「空氣污染」為最多，其次為「髒亂清除」；水利局應辦案件 486 件，以反映「溝蓋破損」為最多，其次為「污水管阻塞」。

4月份派工通報應辦件數共計5,977件



4 月份派工通報案件前三名機關			
排名	機關	應辦案件數及百分比	反映事項
1	養工處	應辦案件 2,393 件，佔 4 月份應辦案件數 40.0%。	以反映「路燈故障」為最多，其次為「路面坑洞」。
2	環保局	應辦案件 2,249 件，佔 4 月份應辦案件數 37.6%。	以反映「空氣污染」為最多，其次為「髒亂清除」。
3	水利局	應辦案件 486 件，佔 4 月份應辦案件數 8.1%	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：

4 月份派工通報案件前五名事項依序為路燈故障、空氣污染、髒亂清除、噪音、號誌故障。

路燈故障以分布於三民區、前鎮區及左營區為最多；空氣污染以分布於三民區、楠梓區及小港區為最多；髒亂清除以分布三民區、鳳山區及苓雅區為最多；噪音以分布於三民區、鳳山區及左營區為最多；號誌故障以分布於三民區、鳳山區及前鎮區為最多；

4 月份派工通報案件前五名事項及案件分布前三名行政區				
1	路燈故障	1	三民區 220 件	1381 件
		2	前鎮區 122 件	
		3	左營區 112 件	
2	空氣污染	1	三民區 101 件	714 件
		2	楠梓區 59 件	
		3	小港區 49 件	
3	髒亂清除	1	三民區 111 件	679 件
		2	鳳山區 73 件	
		3	苓雅區 54 件	
4	噪音	1	三民區 104 件	567 件
		2	鳳山區 73 件	
		3	左營區 59 件	
5	號誌故障	1	三民區 48 件	333 件
		2	鳳山區 37 件	
		3	前鎮區 34 件	
其 他				2,303 件

## 三、其他服務類案件：

(一)其他電話類：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 10,195 件。

(二)衛生保健：

聯合服務中心櫃檯前有提供血壓測量服務，4 月份共計提供 29

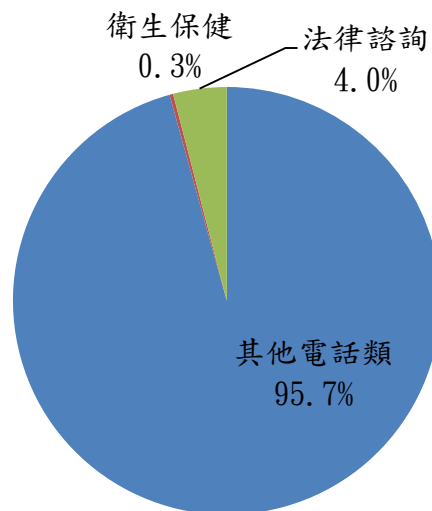
人次血壓測量服務。

(三)法律諮詢：

於聯合服務中心設置法律諮詢室，提供民眾法律諮詢服務，4月份共計提供 431 人次諮詢服務。

4 月份其他電話類	包括案件查詢、機關回報、轉接電話、抱怨電話與讚美電話等，4 月份辦理件數共計 10,195 件。
4 月份衛生保健	提供血壓測量服務，4 月份共計提供 29 人次血壓測量服務。
4 月份法律諮詢	於聯合服務中心設置法律諮詢室，提供民眾法律諮詢服務，4 月份共計提供 431 人次諮詢服務。

### 4月其他服務類案件共計10,655件



#### 四、市長信箱案件(詳附件 5)

民眾透過本府市長信箱，提出市政建言與申訴反映等事項，錄案至線上即時服務系統分辦權責機關辦理並追蹤列管，4 月份應辦案件



共計 4,182 件，其中新增受理案件為 2,875，結案件數為 2,759 件，逾期未結案件數為 5 件，其中以臺灣電力股份有限公司高雄區營運處 4 件為最多。

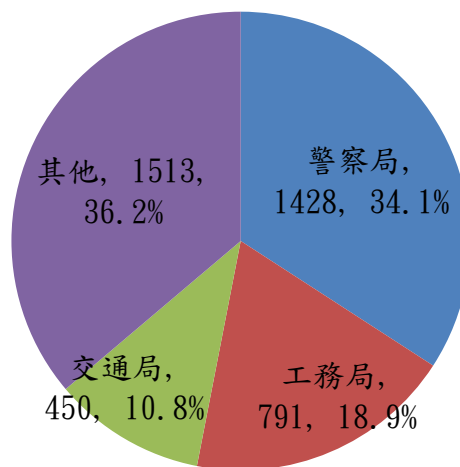
4 月份應辦案件	共計 4,182 件
4 月份新增受理案件	共計 2,875 件
4 月份結案件數	共計為 2,759 件（約佔 4 月份應辦案件 66.0%）
4 月份逾期未結案件數	共計 5 件（約佔 4 月份應辦案件 0.1%），其中以臺灣電力股份有限公司高雄區營運處 4 件為最多。

1. 機關辦理情形：

4 月份市長信箱應辦案件前三名機關依序為警察局、工務局、交通局。

警察局應辦案件 1,428 件，以反映「違規停車」為最多，其次為「佔用道路」；工務局應辦案 791 件，以反映「一般違建」為最多，其次為「道路凹陷坑洞」及「公寓大廈管理」；交通局應辦案件 450 件，以反映「標線補繪、塗銷」為最多，其次為「增(減)設號誌」。

4 月份市長信箱應辦件數共計 4,182 件



4 月份市長信箱案件前三名機關			
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 1,428 件，佔 4 月份應辦案件數 34.1%	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 791 件，佔 4 月份應辦案件數 18.9%	以反映「一般違建」為最多，其次為「道路凹陷坑洞」及「公寓大廈管理」
3	交通局	應辦案件 450 件，佔 4 月份應辦案件數 10.8%	以反映標線補繪、塗銷」為最多，其次為「增(減)設號誌」。

## 2. 案件類型：

4 月份市長信箱應辦案件計 4,182 件，其中前五名事項依序為違規停車、佔用道路、一般違建、標線補繪、塗銷及空氣污染。違規停車以分佈於三民區、前鎮區及苓雅區為最多；佔用道路以分佈於三民區、前鎮區、左營區及鳳山區為最多；一般違建以分佈於鳳山區、三民區、鼓山區及苓雅區為最多；標線補繪、塗銷以分佈於三民區、鳳山區、左營區及楠梓區為最多；空氣污染以分佈於左營區、三民區、小港區及鳳山區為最多。

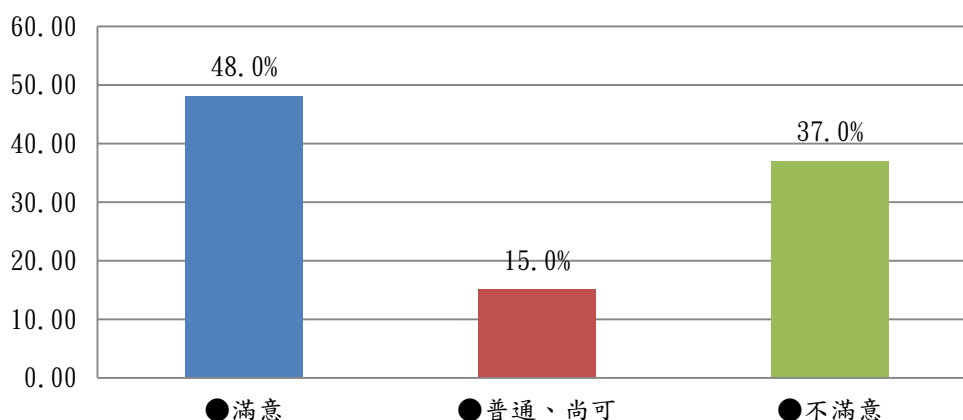
4 月份市長信箱案件前五名事項及案件分布前三名行政區				
1	違規停車	1	三民區 127 件	619 件
		2	前鎮區 99 件	
		3	苓雅區 88 件	
2	佔用道路	1	三民區 64 件	234 件
		2	前鎮區 25 件	
		3	左營、鳳山區 23 件	
3	一般違建	1	鳳山區 31 件	155 件
		2	三民區 17 件	
		3	鼓山、苓雅區 15 件	

4	標線補繪、 塗銷	1	三民區 18 件	86 件
		2	鳳山區 13 件	
		3	左營、楠梓區 8 件	
5	空氣污染	1	左營區 12 件	66 件
		2	三民、小港、鳳山區 7 件	
		3	楠梓、苓雅區 4 件	
其他				3,022 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 4 月線上即時服務系統共發出 2,404 份問卷，剔除重複之 e-mail，共計 1,246 人收到問卷，本次回收計 293 份問卷，回收比例為 23.5%。
- (3) 統計 106 年 4 月處理案件，民眾對市長信箱滿意比例，滿意為 48.0%、普通為 15.0%、不滿意為 37.0%，不滿意項目主要為「是否正面回應處理」、「回復內容與處理結果」、「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」、「回覆內容與實際處理情形不符」及「回覆內容為制式例稿或語氣冷淡」。

### 106年4月市長信箱滿意度



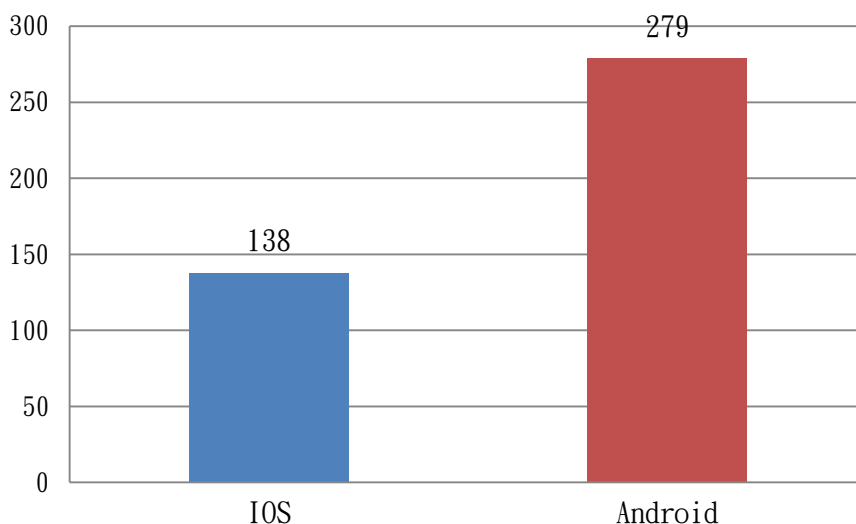
### 參、高雄一指通 APP 相關數據

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。

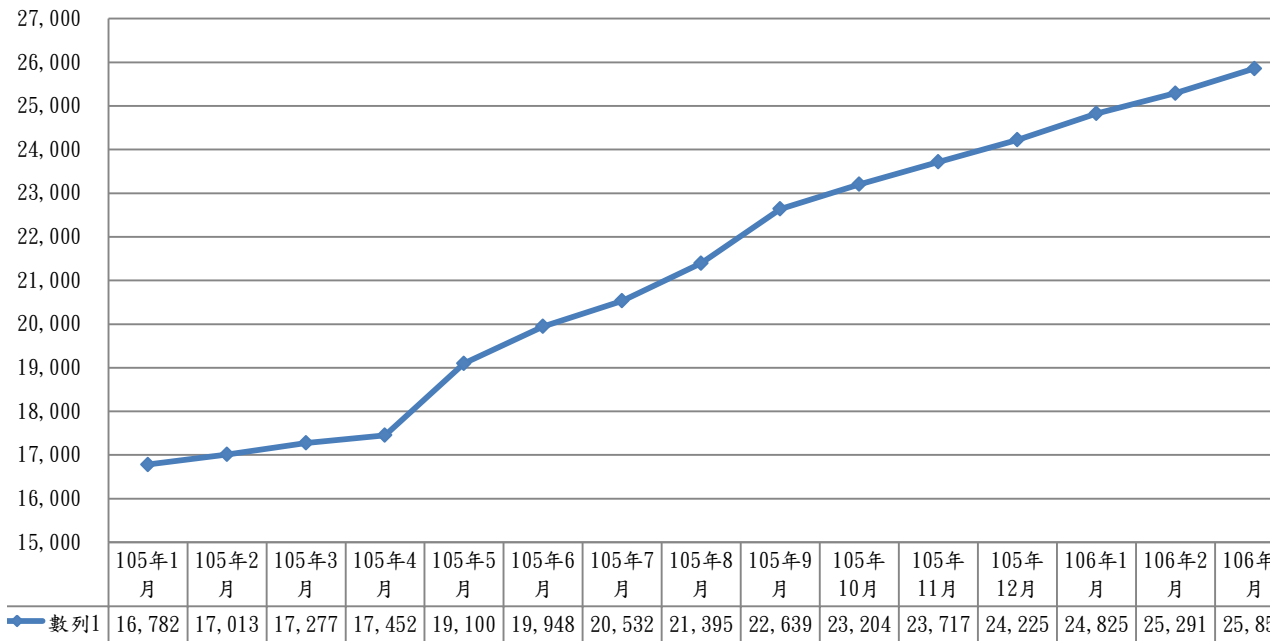
APP 應用程式截至 4 月底止，新增下載量共計 417 次，其中 iOS 系統部分，計 138 次下載量，Android 系統部分，計 279 次下載量，累計下載量為 26,273 次(106 年 3 月底為 25,856 次)，4 月 APP 錄案件數為 426 件。

項目	新增下載量	累計下載量
iOS	138 次	19,715 次
Android	279 次	6,558 次
總計	417 次	26,273 次(106 年 3 月底為 25,856 次)

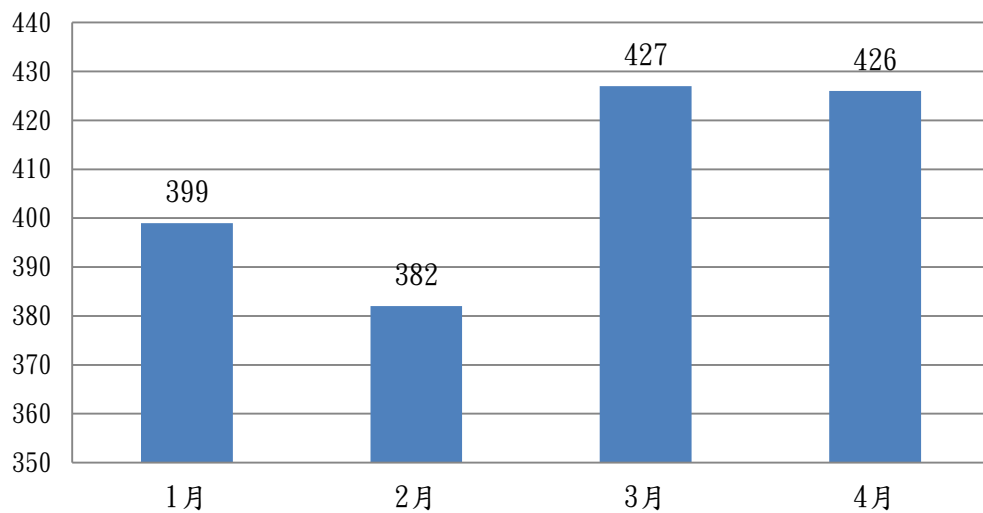
高雄一指通106年4月新增下載量



## 105-106年高雄一指通APP累計下載量



## 106年1-4月高雄一指通APP錄案件數

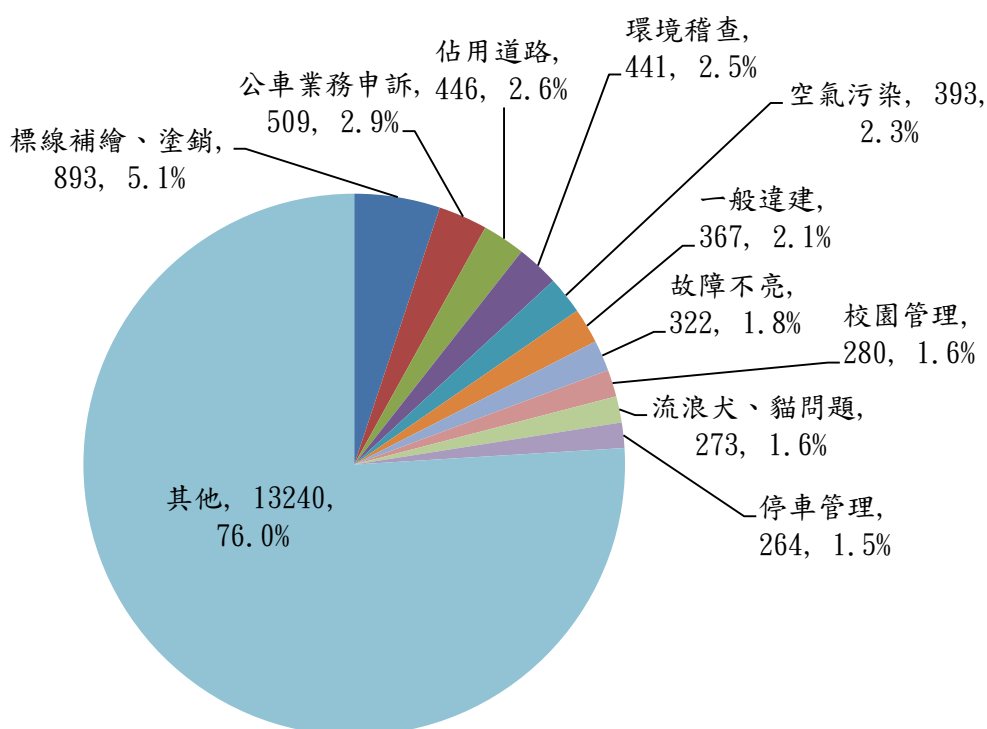


## 肆、民眾反映案件排名：

統計 4 月份線上即時服務系統(含市長信箱及人民陳情)應辦案件共計 17,428 件，以反映「標線補繪、塗銷(如紅線、黃線、停車格等)」、「公車業務申訴」、「佔用道路」等案件為最多。

排名	項 目	件數	百分比
1	標線補繪、塗銷(如紅線、黃線、停車格等)	893	5.1%
2	公車業務申訴	509	2.9%
3	佔用道路	446	2.6%
4	環境稽查	441	2.5%
5	空氣污染	393	2.3%
6	一般違建	367	2.1%
7	故障不亮	322	1.8%
8	校園管理	280	1.6%
9	流浪犬、貓問題	273	1.6%
10	停車管理	264	1.5%
11	其他	13,240	76.0%

106年4月民眾反映案件共計17,428件



查詢日期：2017/4/1~2017/4/30

列印日期：2017/5/1 01:29

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
20170401(星期六)	1270	1148	1118	30	472	1742	90.24	00:00:06	00:02:11
20170402(星期日)	1138	1038	994	44	408	1546	85.16	00:00:10	00:02:15
20170403(星期一)	1508	1254	1239	15	490	1998	94.9	00:00:03	00:02:05
20170404(星期二)	1320	1171	1161	10	463	1783	96.75	00:00:01	00:01:59
20170405(星期三)	1735	1595	1536	59	505	2240	84.95	00:00:09	00:02:25
20170406(星期四)	1699	1552	1511	41	534	2233	87.44	00:00:07	00:02:19
20170407(星期五)	1769	1645	1603	42	600	2369	85.71	00:00:09	00:02:27
20170408(星期六)	1307	1209	1168	41	422	1729	87.51	00:00:07	00:02:30
20170409(星期日)	1131	1064	1027	37	439	1570	90.13	00:00:06	00:02:21
20170410(星期一)	1854	1555	1503	52	809	2663	84.5	00:00:09	00:02:25
20170411(星期二)	1704	1438	1411	27	581	2285	89.29	00:00:06	00:02:27
20170412(星期三)	1846	1445	1411	34	763	2609	87.47	00:00:08	00:02:33
20170413(星期四)	1825	1415	1364	51	779	2604	86.22	00:00:09	00:02:35
20170414(星期五)	2029	1608	1531	77	785	2814	79.85	00:00:13	00:02:26
20170415(星期六)	1560	1147	1113	34	719	2279	87.79	00:00:08	00:02:28
20170416(星期日)	1259	870	866	4	683	1942	95.06	00:00:03	00:02:23
20170417(星期一)	2065	1471	1454	17	1002	3067	94.02	00:00:03	00:02:39
20170418(星期二)	1818	1388	1359	29	792	2610	89.05	00:00:07	00:02:31
20170419(星期三)	1825	1421	1374	47	697	2522	86.77	00:00:08	00:02:30
20170420(星期四)	1633	1333	1266	67	602	2235	84.77	00:00:10	00:02:31
20170421(星期五)	1634	1313	1274	39	623	2257	88.73	00:00:07	00:02:45
20170422(星期六)	1116	1005	918	87	428	1544	74.33	00:00:19	00:02:37
20170423(星期日)	888	814	807	7	325	1213	96.07	00:00:02	00:02:23
20170424(星期一)	1685	1492	1463	29	637	2322	88.47	00:00:08	00:02:29
20170425(星期二)	1678	1469	1421	48	610	2288	86.59	00:00:09	00:02:29
20170426(星期三)	2132	1409	1343	66	922	3054	83.18	00:00:11	00:02:36
20170427(星期四)	1680	1324	1282	42	593	2273	86.33	00:00:08	00:02:36
20170428(星期五)	1907	1300	1262	38	964	2871	87.92	00:00:09	00:02:27
20170429(星期六)	1278	1131	1088	43	384	1662	87.27	00:00:08	00:02:23
20170430(星期日)	1150	1018	980	38	394	1544	87.82	00:00:08	00:02:23
合計	47443	39042	37847	1195	18425	65868	87.57	00:00:08	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

106/04/01~04/30

熱門問題排行榜

件數

1	公車、自行車路線查詢	786
2	查詢府內機關電話、地址	726
3	查詢府外、民間機構電話、地址	559
4	旗幟懸掛、垃圾清運、大型傢俱及資源回收	417
5	其他警察局相關問題	215
6	法律諮詢服務時間	188
7	其他環境保護局相關問題	177
8	其他工務局相關問題	170
9	其他交通局相關問題	147
10	空氣及噪音污染	139



### 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：2017/04/01～2017/04/30

列印日期：2017/05/03 時間：09:14:42

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	9	7	2	0	8	0	2	0	1	5	4.38	0	3	0	33.34
秘書處	33	26	7	0	23	4	5	4	5	5	3.10	7	0	0	0.00
民政局	112	95	12	5	91	19	19	18	12	23	3.34	13	2	0	1.80
財政局	84	73	7	4	69	26	19	8	10	6	2.72	2	0	0	0.00
教育局	423	322	95	6	239	50	36	37	41	75	4.82	134	0	0	0.00
工務局	2977	2177	538	262	2045	464	347	391	171	672	4.38	536	0	0	0.00
社會局	206	182	23	1	174	8	15	24	26	101	4.26	11	0	0	0.00
警察局	1264	894	367	3	826	140	111	132	105	338	4.31	338	3	0	0.24
衛生局	238	199	38	1	193	11	18	40	33	91	4.12	24	1	0	0.42
環境保護局	2382	1755	613	14	1649	176	213	249	228	783	5.02	523	2	0	0.08
地政局	64	41	15	8	43	5	9	9	4	16	9.10	8	1	0	1.56
經濟發展局	193	81	102	10	96	18	9	14	11	44	5.46	48	2	0	1.04
新聞局	67	52	14	1	45	3	8	13	10	11	3.72	8	2	0	3.00
主計處	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0	0	0.00
人事處	4	3	1	0	3	0	0	1	0	2	5.00	0	1	0	25.00
研究發展考核委員會	18	16	2	0	15	7	6	0	1	1	1.88	1	0	0	0.00
政風處	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1.00	0	0	0	0.00
勞工局	147	121	19	7	105	18	21	15	26	25	3.90	24	10	2	6.80
水利局	850	658	160	32	548	73	85	97	68	225	4.96	183	5	1	0.60
農業局	552	458	93	1	437	103	99	96	73	66	3.02	77	4	0	0.72
交通局	2439	1632	492	315	1658	271	250	204	169	764	11.38	539	0	0	0.00
法制局	7	7	0	0	5	1	1	0	1	2	3.40	0	0	0	0.00
消防局	59	47	12	0	46	4	4	14	12	12	5.16	7	0	0	0.00
文化局	123	78	45	0	77	13	10	16	11	27	3.84	38	6	0	4.88
原住民事務委員會	2	2	0	0	2	0	0	0	2	0	4.00	0	0	0	0.00
客家事務委員會	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0	0	0.00
都市發展局	143	82	59	2	62	8	1	9	10	34	5.64	48	0	0	0.00
捷運工程局	83	66	17	0	58	14	8	18	10	8	2.96	14	0	0	0.00
觀光局	74	59	11	4	50	7	10	10	12	11	15.48	13	0	0	0.00
海洋局	20	15	5	0	14	2	3	2	2	5	3.36	3	0	0	0.00
鹽埕區公所	12	11	1	0	6	4	0	1	1	0	1.84	4	0	0	0.00
鼓山區公所	28	25	3	0	21	10	5	6	0	0	1.82	4	0	0	0.00
左營區公所	20	18	0	2	15	3	3	3	2	4	4.14	4	0	0	0.00
楠梓區公所	17	12	4	1	15	0	1	7	6	1	4.74	2	0	0	0.00
三民區公所	34	29	4	1	20	2	8	4	3	3	2.96	11	0	0	0.00
新興區公所	3	1	2	0	3	0	0	0	2	1	4.34	0	0	0	0.00
前金區公所	17	8	0	9	13	0	2	3	0	8	74.55	1	0	0	0.00
苓雅區公所	20	14	3	3	13	0	4	3	2	4	13.38	7	0	0	0.00
前鎮區公所	14	9	2	3	11	2	1	5	2	1	2.92	0	0	0	0.00
旗津區公所	5	2	0	3	5	0	1	1	0	3	343.40	0	0	0	0.00
小港區公所	12	7	4	1	6	0	1	2	2	1	5.34	4	0	0	0.00
鳳山區公所	27	23	4	0	23	5	3	3	6	6	3.66	3	0	0	0.00
岡山區公所	9	9	0	0	7	0	2	2	3	0	3.14	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：2017/04/01～2017/04/30

列印日期：2017/05/03 時間：09:14:42

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					
旗山區公所	8	6	2	0	7	1	0	1	3	2	3.72	1	0	0	0.00
美濃區公所	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0	0	0.00
林園區公所	9	7	2	0	8	0	2	2	3	1	3.38	1	0	0	0.00
大寮區公所	25	14	7	4	15	0	2	3	3	7	11.00	4	0	0	0.00
大樹區公所	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	5.00	0	0	0	0.00
仁武區公所	24	16	2	6	16	5	0	3	4	4	7.44	6	0	0	0.00
大社區公所	7	7	0	0	7	2	3	2	0	0	2.00	0	0	0	0.00
鳥松區公所	9	8	1	0	8	3	4	0	0	1	2.00	1	0	0	0.00
橋頭區公所	4	2	2	0	4	0	1	0	1	2	19.76	0	0	0	0.00
燕巢區公所	7	5	1	1	6	3	2	0	0	1	2.00	0	0	0	0.00
田寮區公所	4	3	1	0	2	0	0	0	2	0	4.00	1	0	0	0.00
阿蓮區公所	3	2	0	1	2	1	0	0	0	1	30.50	0	0	0	0.00
路竹區公所	6	4	0	2	6	0	1	1	2	2	62.50	0	0	0	0.00
湖內區公所	3	2	0	1	1	0	0	0	0	1	104.00	2	0	0	0.00
茄萣區公所	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1.00	0	0	0	0.00
永安區公所	3	3	0	0	2	1	0	0	0	1	3.00	0	0	0	0.00
彌陀區公所	3	2	1	0	1	0	0	0	0	1	17.00	2	1	0	33.34
梓官區公所	4	4	0	0	1	0	0	1	0	0	3.00	0	0	0	0.00
六龜區公所	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	4.00	0	0	0	0.00
甲仙區公所	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	22.00	0	0	0	0.00
杉林區公所	6	4	2	0	2	0	0	1	0	1	14.50	3	0	0	0.00
內門區公所	4	2	1	1	3	0	0	0	0	3	18.33	1	0	0	0.00
茂林區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0	0	0.00
桃源區公所	2	2	0	0	1	0	0	0	0	1	8.00	1	1	0	50.00
那瑪夏區公所	3	2	1	0	2	0	0	0	0	2	82.00	1	3	1	100.00
臺灣電力股份有限公司高雄區營業處	88	54	31	3	34	1	0	1	3	29	16.42	38	51	22	57.96
臺灣電力股份有限公司鳳山區營業處	47	36	11	0	31	0	0	1	11	19	5.46	12	14	5	29.80
臺灣省自來水股份有限公司第七區管理處	25	20	5	0	15	2	2	4	3	4	3.40	5	1	0	4.00
中華電信股份有限公司高雄營運處	155	72	82	1	111	8	6	4	2	91	77.72	30	113	27	72.91
件數總計	13246	9596	2931	719	9029	1500	1363	1485	1121	3560	7.14	2748	226	58	1.71

### 高雄市政府話務中心派工通報系統-機關別統計表

統計期間：2017/4/1 ~ 2017/4/30

項目名稱	列管案件				處理情形(查處)			處理情形(完成)		
	應辦	未完成	已完成	解管	處理天數		平均處	處理天數		平均處
	件數	件數	未解管	件數	逾期件	平均逾	理天數	逾期件	平均逾	理天數
工務局	62	0	2	60	1	34	0	0	13	1
警察局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
環保局	2249	0	112	2137	4	1	0	9	31	1
交通局	368	0	14	354	1	0	0	3	37	1
養工處	2393	85	99	2209	3	0	0	4	16	2
養工處2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
水利局防洪維護科	486	28	13	445	8	12	0	7	12	2
農業局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
民政局	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
工程企劃處	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
研考會	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
消防局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
動物保護處	271	0	17	254	3	4	0	3	41	1
觀光局	17	0	1	16	4	3	0	3	37	1
自來水公司	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
台電公司	112	1	1	110	79	12	0	81	24	1
欣高瓦斯	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
永安區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鳥松區公所	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1
路竹區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鳳山區公所	1	0	0	1	0	0	0	0	28	4
田寮區公所	1	0	0	1	0	0	0	0	13	4
岡山區公所	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
橋頭區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
燕巢區公所	3	0	0	3	0	0	0	0	1	2
六龜區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
仁武區公所	1	0	0	1	0	0	0	0	2	3
甲仙區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
杉林區公所	1	0	0	1	0	0	0	1	1	3
旗山區公所	2	0	0	2	1	3	0	0	0	2
茂林區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
彌陀區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大寮區公所	2	1	0	1	1	0	0	0	0	2
阿蓮區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大社區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大樹區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
湖內區公所	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
美濃區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
內門區公所	1	0	1	0	1	8	1	0	0	0
林園區公所	2	0	0	2	0	0	0	0	0	3
梓官區公所	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0
桃源區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	5977	116	262	5599	106	77		111	256	



高雄市政府線上即時服務系統(市長信箱)--依機關別成果管制統計表

統計資料期間：2017/04/01~2017/04/30				列印日期：2017/05/03 時間：09:04:15								
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					本期逾期件數	本期逾期未結件數	逾期件數佔合計件數百分比(%)
					1日	2日	3日	4日	5日以上			
林園區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大寮區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大樹區公所	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
仁武區公所	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
大社區公所	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
橋頭區公所	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
燕巢區公所	2	2	0	2	1	0	0	1	0	0	0	0
田寮區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
阿蓮區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
路竹區公所	2	1	1	2	0	1	0	1	0	0	0	0
湖內區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
茄萣區公所	2	1	1	2	0	0	0	0	2	0	0	0
永安區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
彌陀區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
梓官區公所	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0
六龜區公所	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0
甲仙區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
杉林區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
內門區公所	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
桃源區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
那瑪夏區公所	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	100
臺灣電力股份有限公司高雄區營業處	13	8	5	5	0	0	1	0	4	8	4	61.54
臺灣電力股份有限公司鳳山區營業處	5	3	2	4	0	0	1	1	2	2	0	40
臺灣省自來水股份有限公司第七區管理處	7	6	1	5	1	0	1	3	0	0	0	0
中華電信股份有限公司高雄營運處	8	6	2	7	1	1	0	0	5	5	0	62.5
件數總計	4182	2875	1307	2759	387	354	455	353	1210	33	5	0.79

## 106年4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	54	24.55	57.73
	● 同意	73	33.18	
	● 普通	26	11.82	11.82
	● 不同意	13	5.91	30.46
	● 強烈不同意	54	24.55	
2. 市長電子信箱的網頁顯示正確、功能正常？	● 強烈同意	53	24.2	66.67
	● 同意	93	42.5	
	● 普通	25	11.42	11.42
	● 不同意	4	1.83	21.92
	● 強烈不同意	44	20.09	
3. 市長電子信箱有正面的回應來處理我的案件？	● 強烈同意	48	21.52	44.84
	● 同意	52	23.3	
	● 普通	33	14.8	14.8
	● 不同意	20	9.0	40.36
	● 強烈不同意	70	31.4	
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	47	21.46	49.31
	● 同意	61	27.85	
	● 普通	35	15.98	15.98
	● 不同意	16	7.31	34.71
	● 強烈不同意	60	27.4	
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	41	18.72	44.75
	● 滿意	57	26.03	
	● 普通、尚可	39	17.81	17.81
	● 不滿意	22	10.05	37.45
	● 很不滿意	60	27.4	
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	43	19.5	34.39
	● 滿意	33	14.9	
	● 普通、尚可	31	14.03	14.03
	● 不滿意	24	10.9	51.58
	● 很不滿意	90	40.72	
7. 整體而言，您對市長電子信箱的滿意程度如何？	● 非常滿意	44	20.4	45.83
	● 滿意	55	25.5	
	● 普通、尚可	38	17.6	17.59
	● 不滿意	19	8.8	36.58
	● 很不滿意	60	27.78	

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	36	16.44	40.64
	●滿意	53	24.2	
	●普通、尚可	37	16.89	16.89
	●不滿意	20	9.1	42.46
	●很不滿意	73	33.3	
平均滿意程度佔比	●滿意			48.02
	●普通、尚可			15.04
	●不滿意			36.94

## 二、其他指標

問題	問題內容	次數	百分比	滿意程度 佔比%
9. 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	123	27.58	
	●回覆內容與實際處理情形不符	72	16.14	
	●相關市府單位推諉責任	57	12.78	
	●處理效率太差	66	14.80	
	●回覆內容為制式例稿、或語氣冷淡	82	18.39	
	●市府承辦人員處理態度不佳	46	10.31	
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	74	34.1	
	●其他，請填入大約次數：	143	65.9	