

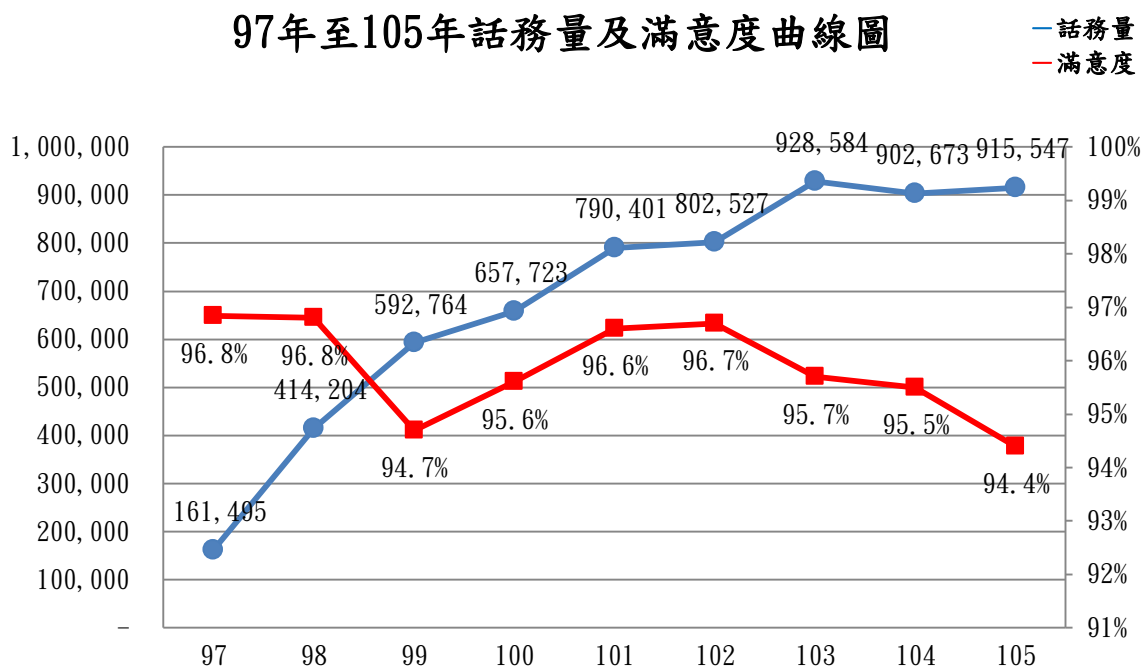
聯合服務中心 106 年 2 月份為民服務 各項成果摘要

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：

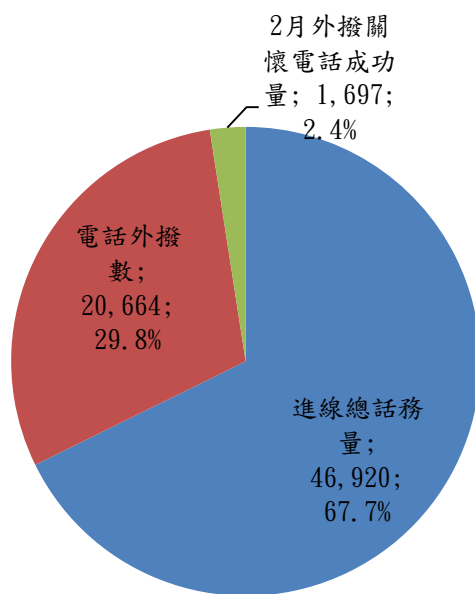
一、 1999 話務中心

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：

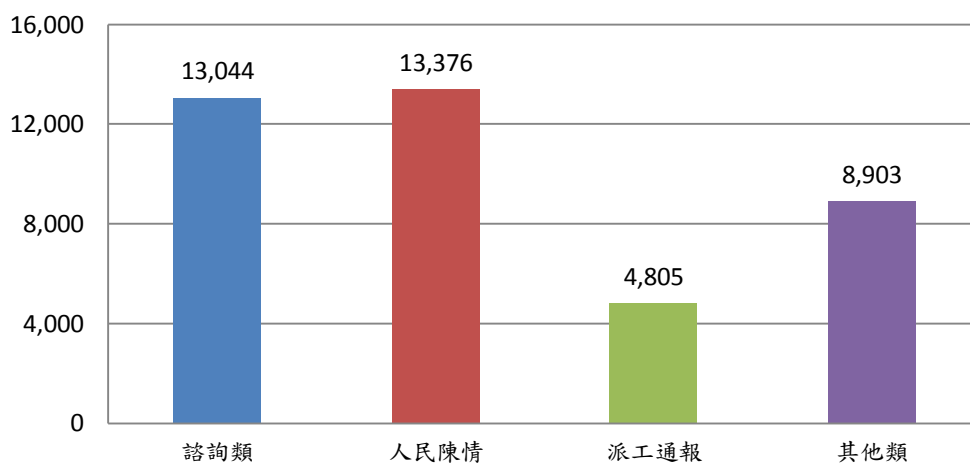


97 年話務量 161,495 通→105 年話務量 915,547 通。
97 年滿意度 96.8%→105 年滿意度 94.4%。

106 年 2 月份電話處理總數共計 67,584 件(含進線總話務量 46,920 通、電話外撥數 20,664 通)(詳附件 1)，另 2 月外撥關懷電話成功量為 1,697 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2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，2 月份共計 13,044 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」。

2 月份諮詢案件	共計 13,044 件
2 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) 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。2 月份應辦案件共計 13,376 件，其中新增受理案件為 8,382 件，結案件數為 9,259 件，逾期未結案件數 51 件，其中以中華電信股份有限公司高雄營運處 19 件及臺灣電力股份有限公司高雄區營運處 18 件為最多，已通知渠等加強逾期案件管制。

2 月份應辦案件	共計 13,376 件
2 月份新增受理案件	共計 8,382 件
2 月份結案件數	共計 9,259 件（約佔 2 月份應辦案件 69.2%）
2 月份逾期未結案件數	共計 51 件（約佔 2 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 19 件及臺灣電力股份有限公司高雄區營運處 18 件為最多。

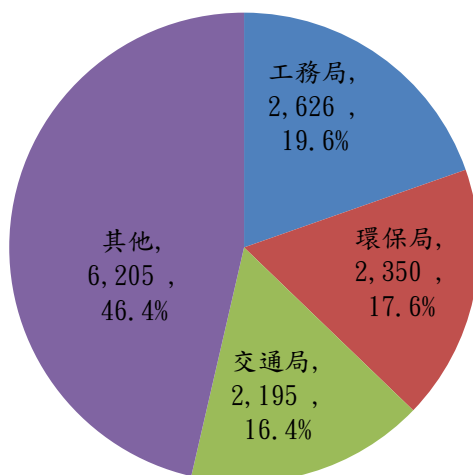
1. 機關辦理情形：

2 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 2,626 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 2,350 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

2,195 件，其中以反映「標線補繪、塗銷」為最多，其次為「公車業務申訴」。

2月份人民陳情應辦件數共計
13,376件



2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 2,626 件，佔 2 月份應辦案件數 19.6%	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 2,350 件，佔 2 月份應辦案件數 17.6%	以反映「環境稽查」為最多，其次為「空氣汙染」
3	交通局	應辦案件 2,195 件，佔 2 月份應辦案件數 16.4%	以反映「標線補繪、塗銷」為最多，其次為「公車業務申訴」

2. 案件類型及分布行政區：

2 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、標線補繪與塗銷、流浪犬、貓問題、公寓大廈管理及路燈故障不亮。

公車業務申訴以分布於三民區、苓雅區及鼓山區為最多；標線補繪與塗銷以分布於三民區、楠梓區及前鎮區為最多；流浪犬、貓問題以分布於左營區、楠梓區及鼓山區為最多；公寓大廈管理以分布於三民區、左營區及鳳山區為最多；路燈故障不亮以分布於三民區、前鎮區、仁武區、鳥松區及岡山區為最多。

2 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	公車業務申訴	1	三民區 13 件	326 件
		2	苓雅區 8 件	
		3	鼓山區 6 件	
2	標線補繪與塗銷	1	三民區 55 件	275 件
		2	楠梓區 31 件	
		3	前鎮區 30 件	
3	流浪犬、貓問題	1	左營區 20 件	200 件
		2	楠梓區 16 件	
		3	鼓山區 15 件	
4	公寓大廈管理	1	三民區 34 件	175 件
		2	左營區 26 件	
		3	鳳山區 22 件	
5	路燈故障不亮	1	三民、前鎮區 20 件	169 件
		2	仁武、鳥松區 16 件	
		3	岡山區 14 件	
其他				12,231 件

(三)派工通報（錄案類）案件(詳附件 4)

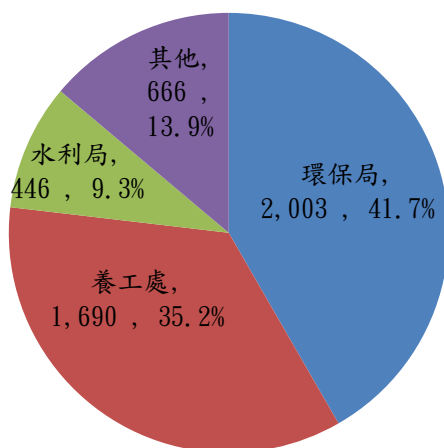
民眾來電所陳之問題倘涉及安全應立即修復者，本中心列有 52 種類型，受理後立即錄案至派工通報系統由機關立即處理。2 月份應辦件數共計 4,805 件，未完成案件 61 件，解管案件 4,645 件。

1. 機關辦理情形：

2 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 2,003 件，以反映「髒亂清除」為最多，其次為「噪音」；養工處應辦案件 1,690 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 446 件，以反映「溝蓋破損」為最多，其次為「污水管阻塞」。

2月份派工通報應辦件數共計 4,805件



2 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	環保局	應辦案件 2,003 件，佔 2 月份應辦案件數 41.7%	以反映「髒亂清除」為最多，其次為「噪音」。
2	養工處	應辦案件 1,690 件，佔 2 月份應辦案件數 35.2%	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 446 件，佔 2 月份應辦案件數 9.3%	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：

2 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、鳳山區及左營區為最多；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、前鎮區及楠梓區為最多；空氣污染以分布於三民區、鳳山區及前鎮區為最多；路燈故障(原縣區域)以分布於岡山區、鳳山區及仁武區為最多。

2 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	髒亂清除	1	三民區 83 件	637 件
		2	鳳山區 67 件	
		3	左營區 64 件	
2	噪音	1	三民區 93 件	584 件
		2	鳳山區 69 件	
		3	左營區 58 件	
3	路燈故障 (原市區域)	1	三民區 114 件	551 件
		2	前鎮區 89 件	
		3	楠梓區 74 件	
4	空氣污染	1	三民區 85 件	493 件
		2	鳳山區 45 件	
		3	前鎮區 38 件	
5	路燈故障 (原縣區域)	1	岡山區 59 件	406 件
		2	鳳山區 58 件	
		3	仁武區 46 件	
其 他				2,134 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 8,903 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，2 月份應辦案件共計 4,694 件，其中新增受理案件為 2,932，結案件數為 3,066 件，逾期未結案件數為 3 件。

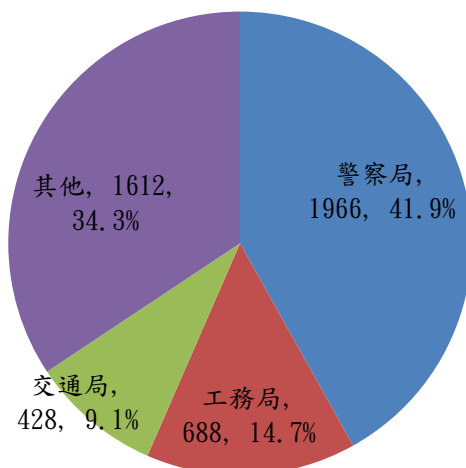
2 月份應辦案件	共計 4,694 件
2 月份新增受理案件	共計 2,932 件
2 月份結案件數	共計為 3,066 件（約佔 2 月份應辦案件 65.3%）
2 月份逾期未結案件數	共計 3 件（約佔 2 月份應辦案件 0.06%）

1. 機關辦理情形：

2 月份市長信箱案件較多前三名機關依序為警察局、工務局、交通局。

警察局應辦案件 1,966 件，以反映「違規停車」為最多，其次為「佔用道路」；工務局應辦案 688 件，以反映「一般違建」為最多，其次為「路燈故障不亮」；交通局應辦案件 428 件，以反映「標線補繪、塗銷」為最多，其次為「增(減)設號誌」。

2 月份市長信箱應辦件數共計
4,694 件



2 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 1,966 件，佔 2 月份應辦案件數 41.9%	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 688 件，佔 2 月份應辦案件數 14.7%	以反映「一般違建」為最多，其次為「路燈故障不亮」
3	交通局	應辦案件 428 件，佔 2 月份應辦案件數 9.1%	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：

2 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、噪音及空氣污染。

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

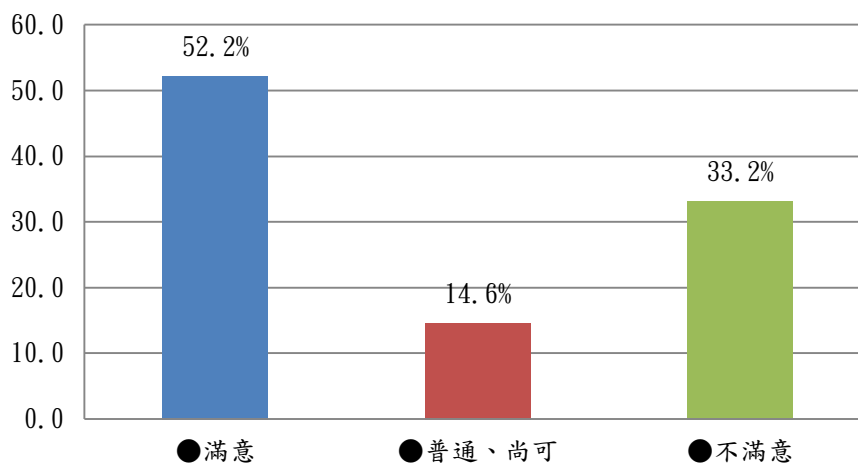
2 月份市長信箱案件前五名事項及案件分布前三名行政區				
1	違規停車	1	三民區 161 件	575 件
		2	苓雅區 106 件	
		3	前鎮區 80 件	
2	佔用道路	1	三民區 27 件	134 件
		2	前鎮區 26 件	
		3	左營區 15 件	
3	一般違建	1	楠梓區 39 件	96 件
		2	鳳山區 21 件	
		3	左營、三民區 7 件	
4	噪音	1	鳳山區 8 件	52 件
		2	前金區 7 件	
		3	前鎮區 6 件	
5	空氣污染	1	小港區 7 件	45 件
		2	左營、鳳山區 6 件	
		3	三民區 4 件	
其他				3,792 件

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 2 月線上即時服務系統共發出 2,131 份問卷，剔除重複之 e-mail，共計 1,060 人收到問卷，本次回收計 236 份問卷，回收比例為 22.3%。
- (3) 統計 106 年 2 月處理案件，民眾對市長信箱滿意比例，滿意為 52.2%、普通為 14.6%、不滿意為 33.2%，不滿意項目主要為「回復內容與處理結果」、「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2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，2月份計服務1,741人次；錄案服務部分，計有臨櫃錄案147件；衛生保健部分，計提供17人次血壓測量服務；法律諮詢部分，計提供392人次諮詢服務，共計提供各類型服務2,297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，2月份計服務1,741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。2月份共計有臨櫃錄案147案件(包括臨櫃87件、書面【含郵寄】60件、傳真0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，2月份共計提供17人次血壓測量服務。
4. 法律諮詢	2月份共計提供392人次諮詢服務

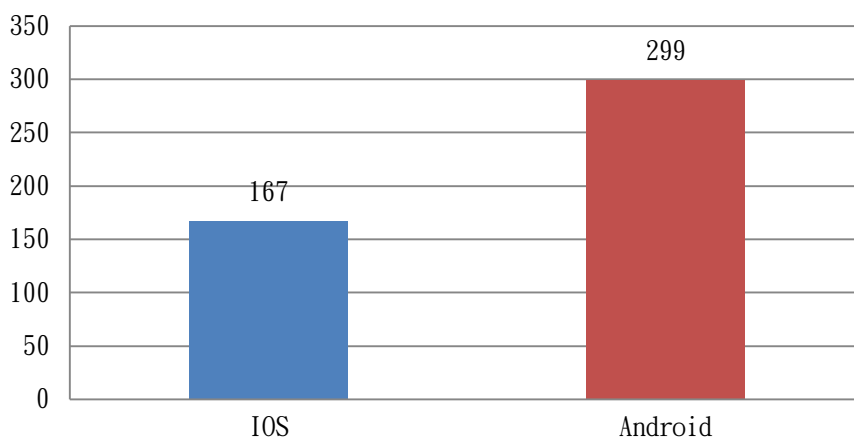
四、高雄一指通 APP 相關數據

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 2 月底止，新增下載量共計 466 次，其中 iOS 系統部分，計 167 次下載量，Android 系統部分，計 299 次下載量，累計下載量為 25,291 次(106 年 1 月底為 24,825 次)，2 月 APP 錄案件數為 382 件。

項目	新增下載量	累計下載量
iOS	167 次	19,357 次
Android	299 次	5,934 次
總計	466 次	25,291 次(106 年 1 月底為 24,825 次)

高雄一指通106年2月新增下載量

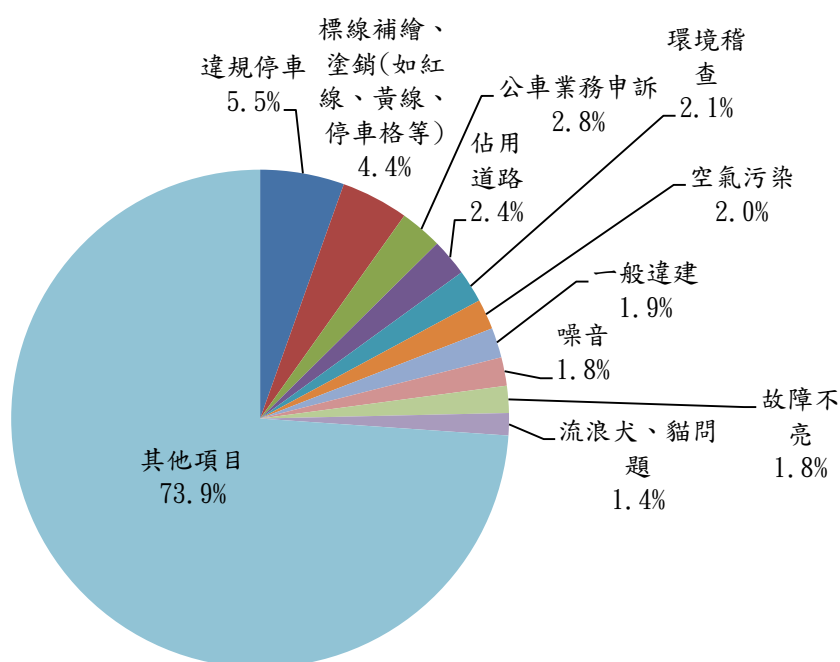


貳、各類服務案件總排名：

統計2月份線上即時服務系統(含市長信箱及人民陳情)案件共計18,070件，以反映「違規停車」、「標線補繪、塗銷(如紅線、黃線、停車格等)」、「公車業務申訴」等案件為最多。

排名	項目	件數	百分比
1	違規停車	987	5.5%
2	標線補繪、塗銷(如紅線、黃線、停車格等)	790	4.4%
3	公車業務申訴	498	2.8%
4	佔用道路	437	2.4%
5	環境稽查	384	2.1%
6	空氣污染	355	2.0%
7	一般違建	351	1.9%
8	噪音	334	1.8%
9	路燈故障不亮	317	1.8%
10	流浪犬、貓問題	261	1.4%

106年2月服務案件共計18,070件



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
20170201(星期三)	1234	1121	1124	0	244	1478	98.31	00:00:01	00:01:53
20170202(星期四)	1501	1380	1370	10	472	1973	95.43	00:00:03	00:02:31
20170203(星期五)	1474	1349	1346	3	439	1913	94.89	00:00:03	00:02:31
20170204(星期六)	1284	1179	1169	10	403	1687	94.74	00:00:03	00:02:25
20170205(星期日)	1087	1005	966	39	367	1454	88.96	00:00:05	00:02:19
20170206(星期一)	1542	1384	1348	36	470	2012	89.96	00:00:06	00:02:47
20170207(星期二)	1515	1288	1283	5	513	2028	96.74	00:00:02	00:02:41
20170208(星期三)	1842	1259	1257	2	879	2721	95.55	00:00:04	00:02:31
20170209(星期四)	1748	1225	1208	17	757	2505	96.08	00:00:01	00:02:33
20170210(星期五)	1976	1393	1381	12	958	2934	94.47	00:00:03	00:02:23
20170211(星期六)	2026	1462	1399	63	923	2949	82.63	00:00:11	00:02:12
20170212(星期日)	1084	1007	987	20	296	1380	93.15	00:00:04	00:02:33
20170213(星期一)	1890	1442	1438	4	815	2705	95.21	00:00:03	00:02:45
20170214(星期二)	1903	1299	1295	4	968	2871	97.23	00:00:01	00:02:35
20170215(星期三)	1988	1378	1336	42	877	2865	88.03	00:00:07	00:02:31
20170216(星期四)	1683	1367	1298	69	702	2385	83.54	00:00:13	00:02:36
20170217(星期五)	1762	1406	1355	51	773	2535	85.28	00:00:09	00:02:43
20170218(星期六)	1877	1265	1192	73	928	2805	80.63	00:00:12	00:02:35
20170219(星期日)	1422	896	885	11	789	2211	94.2	00:00:03	00:02:21
20170220(星期一)	2372	1535	1487	48	1277	3649	88.99	00:00:07	00:02:36
20170221(星期二)	2108	1308	1302	6	1117	3225	96.71	00:00:01	00:02:36
20170222(星期三)	2233	1521	1402	119	1056	3289	81.13	00:00:17	00:02:37
20170223(星期四)	1746	1409	1377	32	646	2392	86.52	00:00:08	00:02:32
20170224(星期五)	1976	1301	1294	7	1071	3047	95.31	00:00:02	00:02:33
20170225(星期六)	1622	1065	1047	18	897	2519	91.36	00:00:05	00:02:27
20170226(星期日)	1232	909	889	20	575	1807	90.54	00:00:08	00:02:22
20170227(星期一)	1631	959	950	9	954	2585	95.41	00:00:03	00:02:13
20170228(星期二)	1162	936	935	1	498	1660	96.47	00:00:02	00:02:27
合計	46920	35048	34320	731	20664	67584	91.4	00:00:05	00:02:30

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：2017/2/1~2017/2/28

群組：

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
20170201(星期三)	972	601	598	3	99.50
20170202(星期四)	1260	554	550	4	99.28
20170203(星期五)	1284	542	542	0	100.00
20170204(星期六)	1018	483	482	1	99.79
20170205(星期日)	874	349	349	0	100.00
20170206(星期一)	1205	510	510	0	100.00
20170207(星期二)	1150	470	469	1	99.79
20170208(星期三)	1149	486	483	3	99.38
20170209(星期四)	1107	474	472	2	99.58
20170210(星期五)	1291	570	569	1	99.82
20170211(星期六)	1193	600	599	1	99.83
20170212(星期日)	808	300	300	0	100.00
20170213(星期一)	1376	553	552	1	99.82
20170214(星期二)	1230	484	482	2	99.59
20170215(星期三)	1325	529	529	0	100.00
20170216(星期四)	1263	513	512	1	99.81
20170217(星期五)	1278	476	476	0	100.00
20170218(星期六)	1141	408	408	0	100.00
20170219(星期日)	793	261	261	0	100.00
20170220(星期一)	1344	525	524	1	99.81
20170221(星期二)	1217	503	503	0	100.00
20170222(星期三)	1239	507	506	1	99.80
20170223(星期四)	1172	421	421	0	100.00
20170224(星期五)	1154	512	511	1	99.80
20170225(星期六)	886	392	391	1	99.74
20170226(星期日)	841	315	314	1	99.68
20170227(星期一)	811	366	366	0	100.00
20170228(星期二)	838	340	340	0	100.00
合計	31219	13044	13019	25	99.8

106.02/01~02/28

熱門問題排行榜

1	公車、自行車路線查詢	788
2	查詢府內機關電話、地址	746
3	查詢府外、民間機構電話、地址	509
4	旗幟懸掛、垃圾清運、大型傢俱及資源回收	468
5	其他警察局相關問題	215
6	法律諮詢服務時間	197
7	其他交通局相關問題	196
8	其他環境保護局相關問題	178
9	自來水公司	147
10	其他工務局相關問題	140

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：2017/02/01~2017/02/28 列印日期：2017/03/06 時間：17:46:54

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	24	17	7	0	19	9	4	2	3	1	2.12	1	1	1	4.18
民政局	79	47	22	10	58	13	10	8	12	15	4.91	8	2	0	2.53
財政局	54	44	10	0	47	13	8	14	6	6	2.66	0	0	0	0.00
教育局	276	205	71	0	200	26	19	66	37	52	3.90	47	0	0	0.00
工務局	2626	1688	614	324	1756	291	234	327	189	715	6.18	376	0	0	0.00
社會局	228	181	47	0	188	8	25	45	34	76	3.78	7	0	0	0.00
警察局	1316	905	407	4	849	135	122	154	116	322	4.37	274	5	0	0.38
衛生局	227	184	43	0	182	9	19	46	55	53	3.88	18	0	0	0.00
環境保護局	2350	1524	794	32	1621	185	145	233	217	841	9.39	416	1	0	0.04
地政局	62	38	16	8	44	8	10	7	3	16	7.68	6	0	0	0.00
經濟發展局	205	114	74	17	108	29	16	16	7	40	20.31	49	0	0	0.00
新聞局	80	65	13	2	69	11	18	11	12	17	3.52	2	0	0	0.00
主計處	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	4.00	0	0	0	0.00
人事處	2	0	2	0	2	0	0	0	1	1	7.00	0	0	0	0.00
研究發展考核委員會	26	24	2	0	20	6	8	4	1	1	2.16	2	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	170	123	32	15	125	11	17	15	30	52	7.26	18	14	0	8.24
水利局	785	523	159	103	536	78	77	67	65	249	16.28	87	1	0	0.14
農業局	534	407	118	9	386	102	79	64	59	82	5.94	71	0	0	0.00
交通局	2195	1468	522	205	1350	223	166	199	144	618	9.98	475	4	0	0.18
法制局	3	2	1	0	3	2	0	0	0	1	2.34	0	1	0	33.34
消防局	60	49	11	0	44	4	9	14	9	8	3.46	7	0	0	0.00
文化局	131	88	42	1	83	16	10	8	13	36	3.96	32	12	1	9.16
原住民事務委員會	8	6	2	0	6	0	2	0	1	3	3.84	1	0	0	0.00
客家事務委員會	2	1	1	0	2	1	1	0	0	0	1.50	0	0	0	0.00
都市發展局	133	62	67	4	49	3	0	3	5	38	9.28	44	0	0	0.00
捷運工程局	74	47	21	6	57	8	10	10	9	20	16.10	10	0	0	0.00
觀光局	222	164	55	3	194	23	10	23	35	103	6.04	13	68	5	30.64
海洋局	8	6	2	0	5	1	0	1	1	2	4.60	0	0	0	0.00
鹽埕區公所	8	4	4	0	6	0	0	2	4	0	3.68	1	2	2	25.00
鼓山區公所	20	13	1	6	13	1	4	0	2	6	16.70	4	0	0	0.00
左營區公所	31	21	4	6	25	5	7	2	0	11	20.12	2	0	0	0.00
楠梓區公所	22	18	1	3	12	0	3	0	2	7	4.18	3	0	0	0.00
三民區公所	33	23	5	5	24	5	3	4	3	9	11.26	6	0	0	0.00
新興區公所	9	4	3	2	7	0	1	0	3	3	10.00	0	0	0	0.00
前金區公所	4	4	0	0	3	2	0	1	0	0	1.68	1	0	0	0.00
苓雅區公所	20	16	4	0	16	1	8	1	4	2	2.88	1	0	0	0.00
前鎮區公所	20	16	2	2	14	1	5	3	3	2	17.22	4	0	0	0.00
旗津區公所	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	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：2017/02/01~2017/02/28

列印日期：2017/03/06 時間：17:46:54

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	10	4	1	9	0	0	2	2	5	4.45	2	0	0	0.00
鳳山區公所	28	19	7	2	18	2	1	4	4	7	9.12	0	0	0	0.00
岡山區公所	9	7	0	2	8	3	3	2	0	0	1.88	1	0	0	0.00
旗山區公所	8	6	2	0	4	0	1	0	3	0	3.50	1	0	0	0.00
美濃區公所	8	3	2	3	6	2	0	0	2	2	23.00	0	0	0	0.00
林園區公所	7	5	2	0	4	0	1	2	1	0	3.00	2	0	0	0.00
大寮區公所	19	10	5	4	12	1	2	1	1	7	8.58	2	0	0	0.00
大樹區公所	10	6	4	0	5	1	2	1	0	1	2.60	6	1	0	10.00
仁武區公所	11	7	3	1	6	1	2	2	0	1	3.00	2	0	0	0.00
大社區公所	5	4	0	1	4	2	0	0	1	1	3.76	0	0	0	0.00
鳥松區公所	3	3	0	0	2	1	0	1	0	0	2.00	1	0	0	0.00
橋頭區公所	9	6	2	1	5	2	0	1	1	1	44.60	4	0	0	0.00
燕巢區公所	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0	0	0.00
田寮區公所	12	3	1	8	9	1	0	0	0	8	395.00	3	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	6	5	0	1	2	0	0	0	1	1	9.00	0	0	0	0.00
湖內區公所	3	2	1	0	2	0	0	0	0	2	5.50	0	0	0	0.00
茄萣區公所	2	2	0	0	1	0	0	1	0	0	3.00	1	0	0	0.00
永安區公所	2	0	2	0	1	1	0	0	0	0	1.00	0	1	1	50.00
彌陀區公所	15	11	3	1	13	2	1	1	2	7	6.24	1	3	0	20.00
梓官區公所	13	6	4	3	10	5	1	0	0	4	11.50	0	0	0	0.00
六龜區公所	13	3	5	5	8	0	2	1	0	5	319.88	0	0	0	0.00
甲仙區公所	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	1	0	0	0.00
杉林區公所	2	1	0	1	1	0	1	0	0	0	2.00	1	1	1	50.00
內門區公所	4	3	1	0	1	0	0	0	1	0	4.00	2	0	0	0.00
茂林區公所	3	0	3	0	1	0	0	1	0	0	3.00	0	3	0	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	748	47	697	4	701	1	0	3	2	695	92.92	33	718	18	96.00
臺灣電力股份有限公司鳳山區營業處	198	15	183	0	182	0	0	3	1	178	75.16	8	186	3	93.94
臺灣省自來水股份有限公司第七區管理處	16	14	2	0	9	1	4	1	3	0	2.68	1	0	0	0.00
中華電信股份有限公司高雄營運處	156	79	77	0	111	7	9	5	6	84	37.12	38	101	19	64.74
件數總計	13376	8382	4189	805	9259	1263	1080	1382	1117	4417	16.76	2096	1125	51	8.41

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：2017/2/1 ~ 2017/2/28

項目名稱	列管案件				處理情形(查處)			處理情形(完成)		
	應辦件數	未完成件數	已完成未解管件數	解管件數	處理天數		平均處理天數	處理天數		平均處理天數
					逾期件數	平均逾期小時		逾期件數	平均逾期小時	
工務局	57	0	1	56	0	0	0	0	22	1
警察局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
環保局	2003	0	38	1965	3	1	0	4	23	0
交通局	310	0	3	307	3	0	0	4	19	0
養工處	1690	40	48	1602	2	0	0	1	15	2
養工處2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
水利局防洪維護科	446	20	5	421	2	16	0	4	9	2
農業局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
民政局	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
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	167	0	3	164	1	25	0	1	30	0
觀光局	10	0	0	10	2	5	0	1	32	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	100	1	0	99	65	12	0	66	24	1
欣高瓦斯	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
茄苳區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
永安區公所	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
鳥松區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
路竹區公所	1	0	0	1	0	0	0	0	42	5
鳳山區公所	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
田寮區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山區公所	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1
橋頭區公所	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1
燕巢區公所	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
仁武區公所	1	0	0	1	0	0	0	0	1	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	0	0	1
旗山區公所	3	0	0	3	0	0	0	1	26	2
茂林區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
彌陀區公所	3	0	0	3	0	0	0	0	0	1
大寮區公所	2	0	0	2	2	23	1	0	0	1
阿蓮區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大社區公所	1	0	0	1	0	0	0	0	22	4
大樹區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
湖內區公所	2	0	0	2	0	0	0	0	0	1
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
林園區公所	1	0	0	1	0	0	0	0	11	4
梓官區公所	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0
桃源區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	4805	61	99	4645	80	82		82	276	

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：2017/02/01~2017/02/28

列印日期：2017/03/06 時間：17:48:45

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	2	1	0	1	2	0	0	0	1	1	25.50	0	0	0	0.00
秘書處	13	13	0	0	8	2	3	1	1	1	2.50	0	0	0	0.00
民政局	29	22	4	3	22	5	3	7	3	4	3.68	2	0	0	0.00
財政局	34	28	6	0	27	2	8	14	3	0	2.68	2	0	0	0.00
教育局	143	81	60	2	95	20	14	10	14	37	3.98	24	0	0	0.00
工務局	688	447	139	102	393	40	28	77	43	205	9.03	128	0	0	0.00
社會局	63	50	12	1	54	3	7	8	20	16	3.94	3	0	0	0.00
警察局	1966	1145	818	3	1339	130	97	235	110	767	5.12	349	5	0	0.26
衛生局	132	100	30	2	86	2	12	26	23	23	4.00	23	0	0	0.00
環境保護局	409	269	134	6	256	34	25	35	24	138	10.38	103	0	0	0.00
地政局	24	15	8	1	13	1	5	3	4	0	2.78	4	0	0	0.00
經濟發展局	83	41	35	7	43	6	6	7	6	18	28.98	15	0	0	0.00
新聞局	12	9	3	0	10	1	1	4	1	3	3.60	0	0	0	0.00
主計處	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0	0	0.00
人事處	3	2	1	0	2	1	0	0	1	0	2.50	0	0	0	0.00
研究發展考核委員會	10	9	1	0	8	6	0	0	2	0	1.76	1	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	150	111	24	15	104	4	12	11	20	57	7.04	11	21	0	14.00
水利局	64	39	20	5	47	1	4	11	7	24	8.22	9	0	0	0.00
農業局	104	55	27	22	66	12	7	10	7	30	51.44	24	0	0	0.00
交通局	428	267	112	49	256	28	26	36	25	141	11.30	115	2	0	0.48
法制局	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1.00	0	0	0	0.00
消防局	31	26	5	0	18	1	2	5	6	4	4.28	6	0	0	0.00
文化局	47	36	11	0	21	7	3	3	1	7	3.20	12	2	0	4.26
原住民事務委員會	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	3	2	0	66.68
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	52	19	33	0	26	1	4	2	2	17	7.08	4	0	0	0.00
捷運工程局	25	21	4	0	18	1	5	5	1	6	3.62	1	0	0	0.00
觀光局	80	73	5	2	72	16	17	9	5	25	9.54	4	11	0	13.76
海洋局	5	4	1	0	3	2	1	0	0	0	1.34	1	0	0	0.00
鹽埕區公所	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	1	0	0	0.00
鼓山區公所	4	3	1	0	3	0	0	2	1	0	3.34	0	0	0	0.00
左營區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0	0	0.00
楠梓區公所	5	5	0	0	4	0	0	0	3	1	4.26	1	0	0	0.00
三民區公所	3	2	1	0	2	0	1	0	1	0	3.00	1	0	0	0.00
新興區公所	3	3	0	0	3	0	2	1	0	0	2.34	0	0	0	0.00
前金區公所	3	3	0	0	3	1	2	0	0	0	1.68	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	3	2	1	0	2	0	0	2	0	0	3.00	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
小港區公所	2	1	1	0	2	0	0	2	0	0	3.00	0	0	0	0.00

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：2017/02/01~2017/02/28

列印日期：2017/03/06 時間：17:48:45

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					
鳳山區公所	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	16.00	0	0	0	0.00
岡山區公所	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	2.00	0	0	0	0.00
旗山區公所	2	2	0	0	2	0	0	0	2	0	4.00	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	0	1	0	1	0	0	0	0	1	9.00	0	1	0	100.00
大寮區公所	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	2.00	0	0	0	0.00
大樹區公所	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	1	0	0	0.00
仁武區公所	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0	0	0.00
橋頭區公所	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1.00	0	0	0	0.00
燕巢區公所	2	2	0	0	2	1	0	1	0	0	2.00	0	0	0	0.00
田寮區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	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	3	1	0	2	3	0	1	0	0	2	7.68	0	0	0	0.00
湖內區公所	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	3.00	0	0	0	0.00
茄萣區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0	0	0.00
永安區公所	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0	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	2	1	1	0	1	0	1	0	0	0	2.00	1	1	0	50.00
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	30	6	24	0	26	0	0	0	0	26	77.70	3	27	1	90.00
臺灣電力股份有限公司鳳山區營業處	9	2	7	0	7	0	0	0	1	6	59.72	0	7	1	77.78
臺灣省自來水股份有限公司第七區管理處	6	4	2	0	5	0	1	1	1	2	4.41	1	1	0	16.68
中華電信股份有限公司高雄營運處	6	2	4	0	5	1	1	0	0	3	35.60	0	3	1	50.00
件數總計	4694	2932	1537	225	3066	331	301	529	339	1566	8.75	853	83	3	1.77

106年2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	63	26.92	64.1
	●同意	87	37.18	
	●普通	45	19.23	19.23
	●不同意	11	4.7	16.67
	●強烈不同意	28	11.97	
2.市長電子信箱的網頁顯示正確、功能正常？	●強烈同意	74	31.49	79.58
	●同意	113	48.09	
	●普通	29	12.34	12.34
	●不同意	3	1.28	8.09
	●強烈不同意	16	6.81	
3.市長電子信箱有正面的回應來處理我的案件？	●強烈同意	53	22.55	51.06
	●同意	67	28.51	
	●普通	21	8.94	8.94
	●不同意	17	7.23	40.0
	●強烈不同意	77	32.77	
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	55	23.61	54.94
	●同意	73	31.33	
	●普通	26	11.16	11.16
	●不同意	20	8.58	33.9
	●強烈不同意	59	25.32	
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	56	23.93	46.58
	●滿意	53	22.65	
	●普通、尚可	62	26.5	26.5
	●不滿意	13	5.56	26.93
	●很不滿意	50	21.37	
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	52	22.13	34.04
	●滿意	28	11.91	
	●普通、尚可	20	8.51	8.51
	●不滿意	25	10.64	57.45
	●很不滿意	110	46.81	
7.整體而言，您對市長電子信箱的滿意程度如何？	●非常滿意	53	22.65	43.59
	●滿意	49	20.94	
	●普通、尚可	37	15.81	15.81
	●不滿意	25	10.68	40.59
	●很不滿意	70	29.91	

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	48	20.34	43.65
	●滿意	55	23.31	
	●普通、尚可	34	14.41	14.41
	●不滿意	22	9.32	41.95
	●很不滿意	77	32.63	
平均滿意程度佔比	●滿意			52.2
	●普通、尚可			14.6
	●不滿意			33.2

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	125	29.83	
	●回覆內容與實際處理情形不符	69	16.47	
	●相關市府單位推諉責任	62	14.8	
	●處理效率太差	58	13.84	
	●回覆內容為制式例稿、或語氣冷淡	88	21	
	●市府承辦人員處理態度不佳	17	4.06	
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1-2月 電話服務諮詢人次

項目	1月	2月	合計
李祐鑑	202	179	381
趙美娟	212	203	415
吳淑蓉	320	300	620
何欣蓉	300	280	580
盧麗敏	186	154	340
孔來香	66	76	142
張簡素珍	32	130	162
劉正國	90	83	173
石雅華	280	250	530
鄭雅足	71	86	157
合計	1759	1741	3500
健康諮詢 (量血壓)	32	17	49
法律諮詢	398	392	790
(新移民)	<i>3</i>	<i>4</i>	7
鳳山	204	227	431
(新移民)	<i>1</i>	<i>2</i>	3
旗山	26	44	70
(新移民)	<i>3</i>	<i>4</i>	7
岡山	93	84	177
(新移民)	<i>0</i>	<i>0</i>	0