

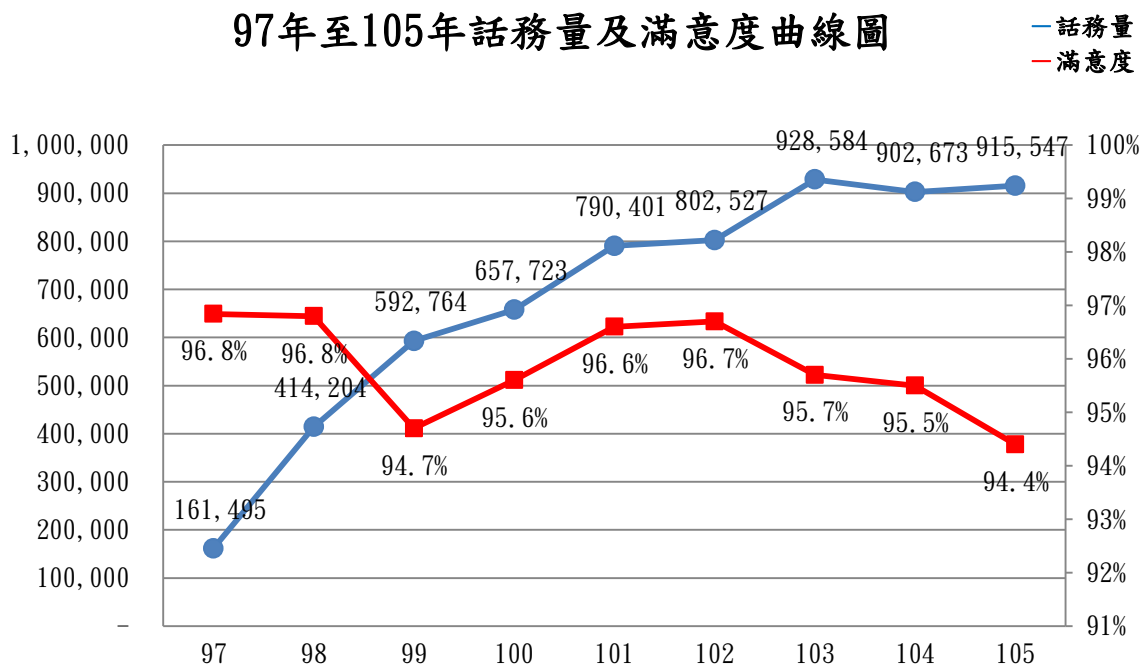
# 聯合服務中心 106 年 3 月份為民服務 各項成果摘要

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 3 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

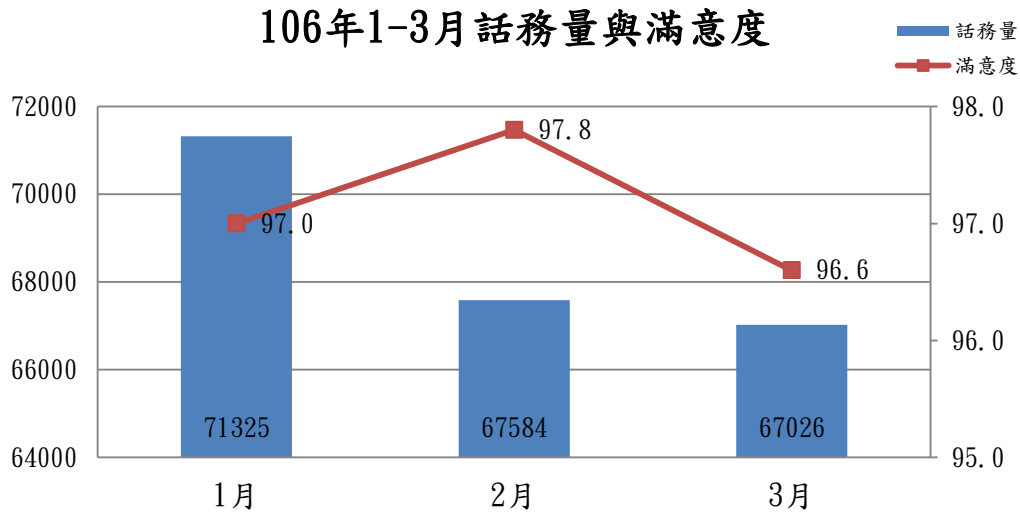
1999 話務中心於 97 年 4 月 1 日正式啟用，由話務人員提供 24 小時全方位單一窗口服務，並建置派工通報系統，加速處理與民眾生命財產安全息息相關之反映事項。而 97 年至 105 年之話務量及滿意度趨勢，如下圖所示：



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

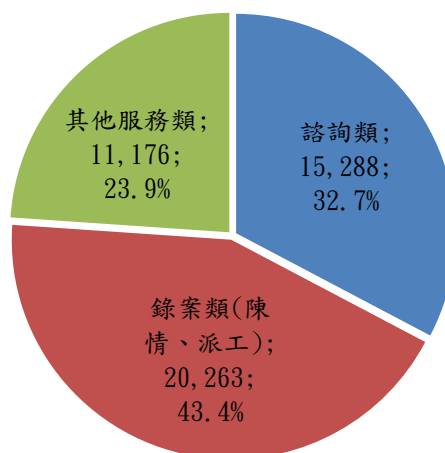
月份	1 月	2 月	3 月	月平均
話務量	71,325	67,584	67,026	68,645
滿意度	97.0 %	97.8 %	96.6 %	97.1%



## 貳、為民服務成果

統計 106 年 3 月份 1999 話務中心電話處理總數共計 67,026 件 (含進線總話務量 48,373 通、電話外撥數 18,653 通) (詳附件 1)、聯合服務中心服務件數計 2,600 件，案件處理類型包含諮詢類，佔 32.7%、錄案類(人民陳情、派工通報)，佔 43.4%及其他服務類，佔 23.9%，分別說明如下：

**106年3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，3 月份共計 15,288 件，線上立即回覆率為 99.8%，諮詢案件以「查詢府內機關電話、地址」為最多，其次為「公車、自行車路線查詢」。

3 月份諮詢案件	共計 15,288 件
3 月份線上立即回覆率	為 99.8%
諮詢案件	以「查詢府內機關電話、地址」為最多，其次為「公車、自行車路線查詢」

## 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。3 月份應辦案件共計 14,521 件，其中新增受理案件為 10,061 件，結案件數為 10,819 件，逾期未結案件數 65 件，其中以臺灣電力股份有限公司高雄區營運處 41 件及中華電信股份有限公司高雄營運處 20 件為最多，已通知渠等加強逾期案件管制。

3 月份應辦案件	共計 14,521 件
3 月份新增受理案件	共計 10,061 件
3 月份結案件數	共計 10,819 件(約佔 3 月份應辦案件 74.5%)
3 月份逾期未結案件數	共計 65 件(約佔 3 月份應辦案件 0.4%) 其中以臺灣電力股份有限公司高雄區營運處 41 件及中華電信股份有限公司高雄營運處 20 件為最多。

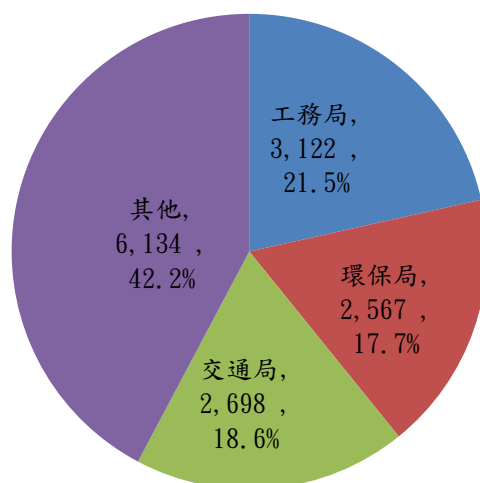
### 1、機關辦理情形：

3 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 3,122 件，其中以反映「公寓大廈管理」為最多，其次為「路燈故障不亮」；交通局應辦案件 2,698 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 2,567 件，其中以反映「環境稽查」為最多，其次為「空氣汙染」。

3月份人民陳情應辦件數共計  
14,521件



3 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 3,122 件， 佔 3 月份應辦案件數 21.5%	以反映「公寓大廈管理」 為最多，其次為「路燈故 障不亮」
2	交通局	應辦案件 2,698 件， 佔 3 月份應辦案件數 18.6%	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 2,567 件， 佔 3 月份應辦案件數 17.7%	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：

3 月份人民陳情新增受理件數計 10,061 件，其中前五名事項依序為公車業務申訴、標線補繪與塗銷、環境稽查、流浪犬、貓問題及公寓大廈管理。

公車業務申訴以分布於三民區、左營區、小港區及楠梓區為最多；標線補繪與塗銷以分布於三民區、鳳山區及楠梓區為最多；環境稽查以分布於鳳山區、三民區、楠梓區及小港區為最多；流浪犬、貓問題以分布於鼓山區、左營區及前鎮區為最多；公寓大廈管理以分布於鳳山區、三民區及苓雅區為最多。

3 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 19 件	405 件
		2	左營、小港區 8 件	
		3	楠梓區 7 件	
2	標線補繪與塗銷	1	三民區 64 件	343 件
		2	鳳山區 42 件	
		3	楠梓區 35 件	
3	環境稽查	1	鳳山區 40 件	248 件
		2	三民區 31 件	
		3	楠梓、小港區 16 件	
4	流浪犬、貓問題	1	鼓山區 33 件	238 件
		2	左營區 29 件	
		3	前鎮區 17 件	
5	公寓大廈管理	1	鳳山區 50 件	224 件
		2	三民區 37 件	
		3	苓雅區 23 件	
其他				8,603 件

### (二)派工通報案件(詳附件 4)

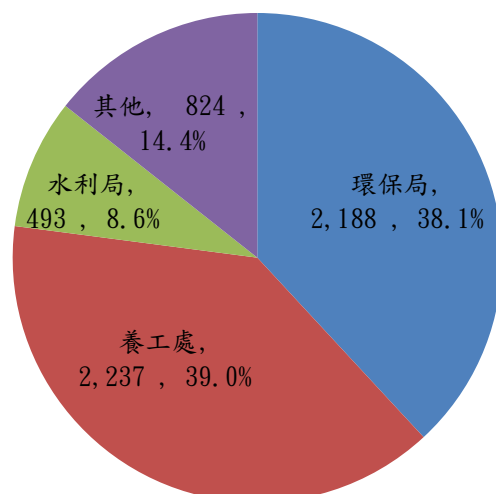
民眾來電反映之問題倘涉及安全應立即修復者，中心設有 52 項派工項目，受理後立即錄案至派工通報系統由機關立即處理。3 月份應辦件數共計 5,742 件，未完成案件 97 件，解管案件 5,377 件。

1、機關辦理情形：

3 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 2,237 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 2,188 件，以反映「髒亂清除」為最多，其次為「噪音」；水利局應辦案件 493 件，以反映「溝蓋破損」為最多，其次為「污水管阻塞」。

3月份派工通報應辦件數共計  
5,742件



3 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 2,237 件，佔 3 月份應辦案件數 39.0%。	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 2,188 件，佔 3 月份應辦案件數 38.1%。	以反映「髒亂清除」為最多，其次為「噪音」。
3	水利局	應辦案件 493 件，佔 3 月份應辦案件數 8.6%	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：

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

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

3 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 101 件	724 件
		2	鳳山區 89 件	
		3	楠梓區 59 件	
2	路燈故障 (原市區)	1	三民區 130 件	666 件
		2	前鎮區 107 件	
		3	左營區 98 件	
3	噪音	1	三民區 93 件	635 件
		2	鳳山區 81 件	
		3	左營區 68 件	
4	路燈故障 (原縣區域)	1	仁武區 75 件	538 件
		2	鳥松、岡山區 67 件	
		3	鳳山區 56 件	
5	空氣污染	1	三民區 71 件	529 件
		2	鳳山區 60 件	
		3	小港區 38 件	
其 他				2,650 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 10,595 件。

(二)衛生保健：

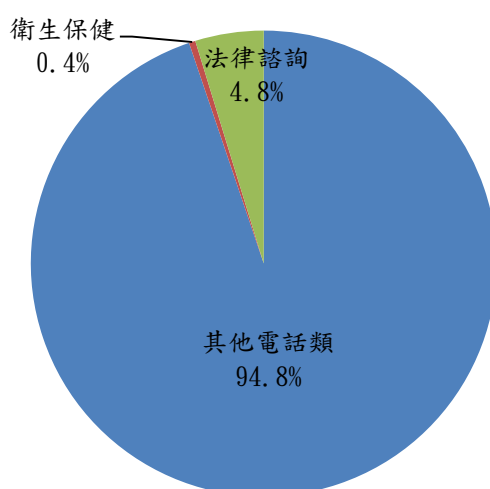
聯合服務中心櫃檯前有提供血壓測量服務，3月份共計提供50人次血壓測量服務。

(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，3月份共計提供531人次諮詢服務。

3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，3月份辦理件數共計10,595件。
3月份衛生保健	提供血壓測量服務，3月份共計提供50人次血壓測量服務。
3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，3月份共計提供531人次諮詢服務。

3月份其他服務類案件共計  
11,176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，3 月份應辦案件共計 4,973 件，其中新增受理案件為 3,227，結案件數為 3,704 件，逾期未結案件數為 11 件，其中以臺灣電力股份有限公司高雄區營運處 10 件為最多。

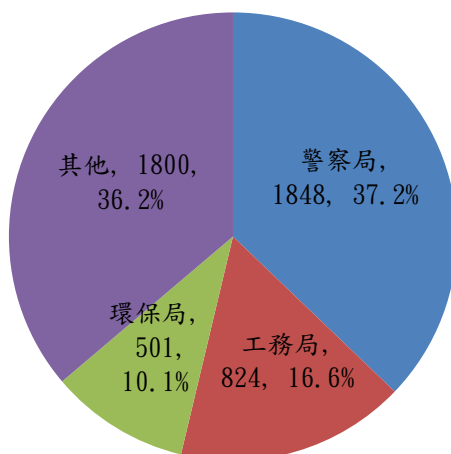
3 月份應辦案件	共計 4,973 件
3 月份新增受理案件	共計 3,227 件
3 月份結案件數	共計為 3,704 件 (約佔 3 月份應辦案件 74.5%)
3 月份逾期未結案件數	共計 11 件 (約佔 3 月份應辦案件 0.2%)，其中以臺灣電力股份有限公司高雄區營運處 10 件為最多。

##### 1. 機關辦理情形：

3 月份市長信箱應辦案件前三名機關依序為警察局、工務局、環保局。

警察局應辦案件 1,848 件，以反映「違規停車」為最多，其次為「佔用道路」；工務局應辦案 824 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 501 件，以反映「噪音」為最多，其次為「空氣污染」。

3 月份市長信箱應辦件數共計 4,973 件



3 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 1,848 件，佔 3 月份應辦案件數 37.2%	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 824 件，佔 3 月份應辦案件數 16.6%	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 501 件，佔 3 月份應辦案件數 10.1%	以反映「噪音」為最多，其次為「空氣污染」。

## 2. 案件類型：

3 月份市長信箱新增受理案件計 3,227 件，其中前五名事項依序為違規停車、佔用道路、一般違建、噪音及標線補繪、塗銷。違規停車以分佈於前鎮區、三民區及苓雅區為最多；佔用道路以分佈於三民區、鼓山區及鳳山區為最多；一般違建以分布於鳳山區、左營區、鼓山區及苓雅區為最多；噪音以分布於左營區、三民區、楠梓區及新興區為最多；標線補繪、塗銷以分布於三民區、小港區及鳳山區為最多。

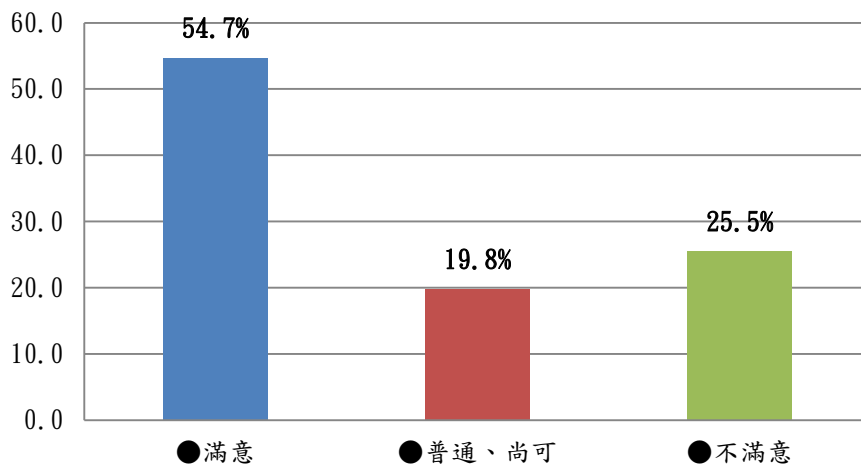
3 月份市長信箱案件前五名事項及案件分布前三名行政區				
1	違規停車	1	前鎮區 107 件	551 件
		2	三民區 106 件	
		3	苓雅區 78 件	
2	佔用道路	1	三民區 41 件	168 件
		2	鼓山區 17 件	
		3	鳳山區 16 件	
3	一般違建	1	鳳山區 25 件	91 件
		2	左營區 10 件	
		3	鼓山、苓雅區 9 件	
4	噪音	1	左營區 10 件	53 件
		2	三民區 6 件	

		3	楠梓、新興區 5 件	
5	標線補繪、 塗銷	1	三民區 7 件	52 件
		2	小港區 6 件	
		3	鳳山區 4 件	
		其他		

### 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 3 月線上即時服務系統共發出 2,336 份問卷，剔除重複之 e-mail，共計 1,130 人收到問卷，本次回收計 207 份問卷，回收比例為 18.3%。
- (3) 統計 106 年 3 月處理案件，民眾對市長信箱滿意比例，滿意為 54.7%、普通為 19.8%、不滿意為 25.5%，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」、「處理效率太差」。

### 106年3月市長信箱滿意度



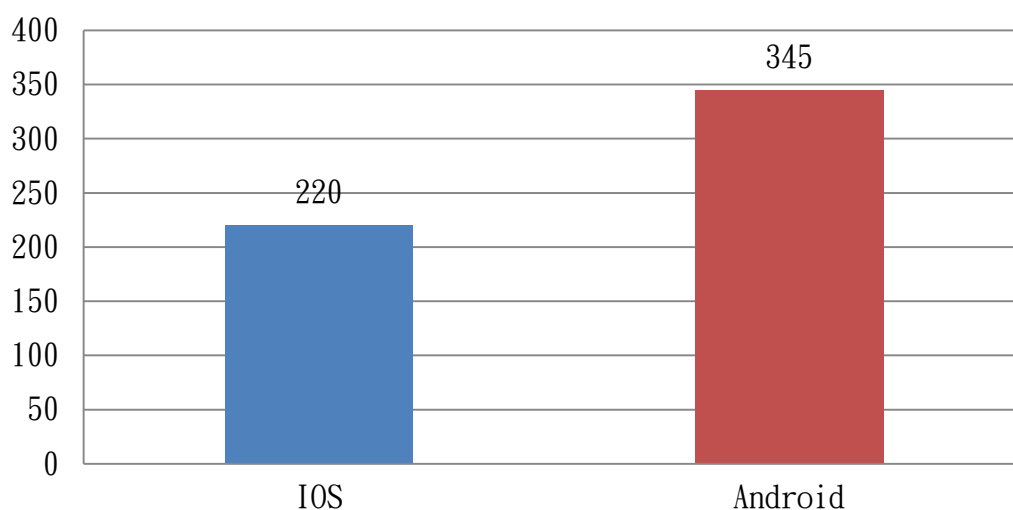
### 參、高雄一指通 APP 相關數據

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。

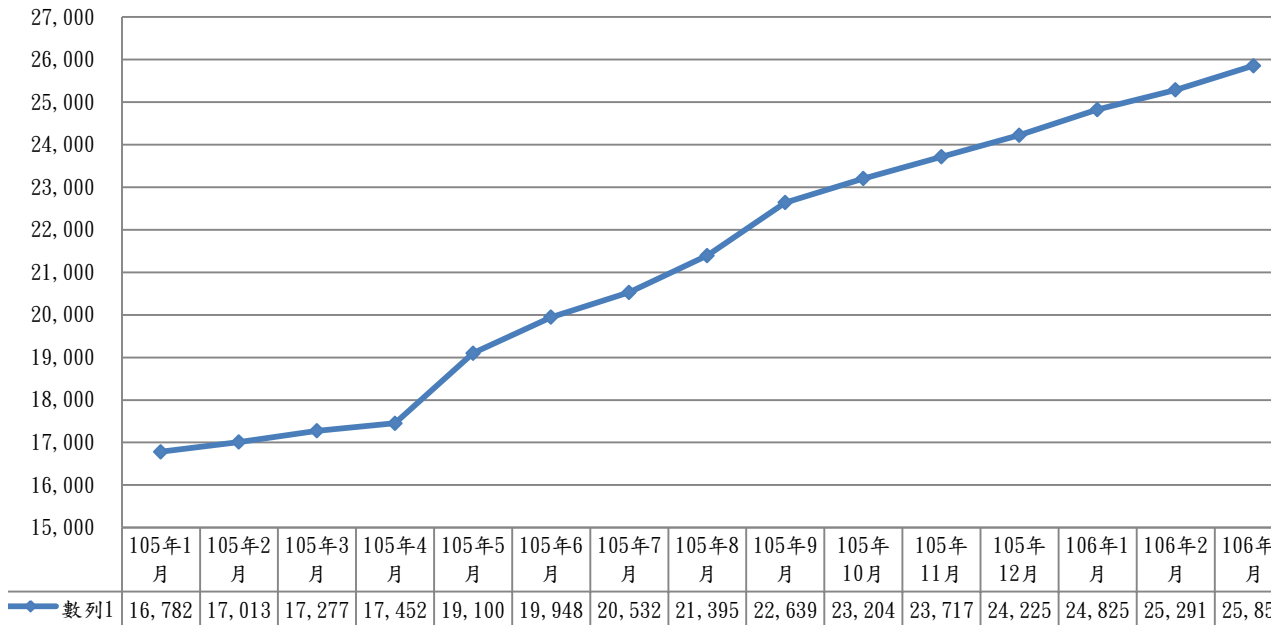
APP 應用程式截至 3 月底止，新增下載量共計 565 次，其中 iOS 系統部分，計 220 次下載量，Android 系統部分，計 345 次下載量，累計下載量為 25,856 次(106 年 2 月底為 25,291 次)，3 月 APP 錄案件數為 427 件。

項目	新增下載量	累計下載量
iOS	220 次	19,577 次
Android	345 次	6,279 次
總計	565 次	25,856 次(106 年 2 月底為 25,291 次)

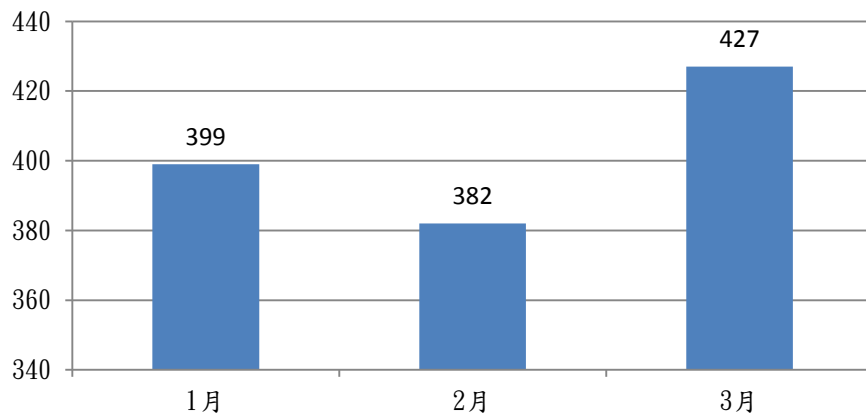
高雄一指通106年3月新增下載量



## 105-106年高雄一指通APP累計下載量



## 106年1-3月高雄一指通APP錄案件數

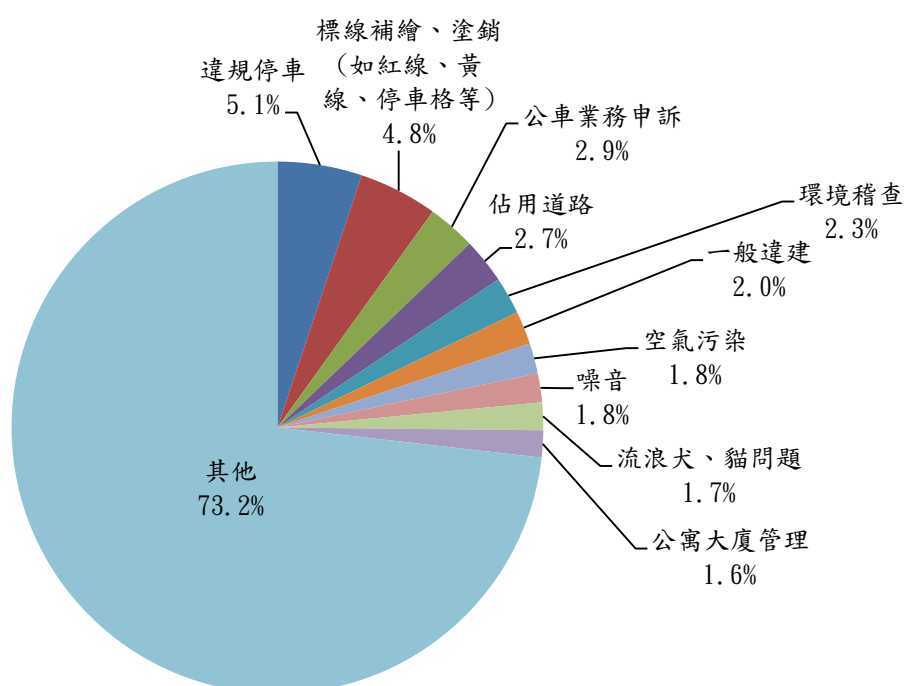


## 肆、民眾反映案件排名：

統計3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19,494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	1,000	5.1%
2	標線補繪、塗銷(如紅線、黃線、停車格等)	936	4.8%
3	公車業務申訴	570	2.9%
4	佔用道路	536	2.7%
5	環境稽查	443	2.3%
6	一般違建	392	2.0%
7	空氣污染	360	1.8%
8	噪音	342	1.8%
9	流浪犬、貓問題	327	1.7%
10	公寓大廈管理	320	1.6%
11	其他	14,268	73.2%

### 106年3月民眾反映案件共計19,494件



查詢日期：2017/3/1~2017/3/31			列印日期 2017/4/1 02:02						
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
20170301(星期三)	1534	1412	1402	10	480	2014	91.78	00:00:04	00:02:33
20170302(星期四)	1472	1312	1310	2	405	1877	96.8	00:00:01	00:02:38
20170303(星期五)	1537	1383	1358	25	463	2000	89.08	00:00:07	00:02:36
20170304(星期六)	1202	1100	1070	30	365	1567	90.09	00:00:07	00:02:09
20170305(星期日)	1080	992	991	1	367	1447	95.67	00:00:02	00:02:17
20170306(星期一)	1537	1374	1361	13	517	2054	93.52	00:00:04	00:02:40
20170307(星期二)	1478	1299	1306	0	475	1953	98.23	00:00:01	00:02:37
20170308(星期三)	1598	1250	1242	8	585	2183	95.68	00:00:02	00:02:21
20170309(星期四)	1559	1240	1227	13	650	2209	95.81	00:00:02	00:02:28
20170310(星期五)	1925	1421	1381	40	822	2747	86.49	00:00:09	00:02:34
20170311(星期六)	1739	1316	1208	108	760	2499	71.28	00:00:20	00:02:23
20170312(星期日)	1277	1023	1008	15	543	1820	91.69	00:00:04	00:02:21
20170313(星期一)	1955	1438	1429	9	912	2867	95.62	00:00:03	00:02:39
20170314(星期二)	1781	1285	1284	1	759	2540	97.43	00:00:01	00:02:46
20170315(星期三)	1821	1314	1298	16	823	2644	92.47	00:00:05	00:02:35
20170316(星期四)	1691	1301	1263	38	744	2435	90.7	00:00:06	00:02:41
20170317(星期五)	1988	1553	1477	76	785	2773	86.93	00:00:09	00:02:37
20170318(星期六)	1350	1090	1051	39	568	1918	89.08	00:00:07	00:02:33
20170319(星期日)	1266	936	919	17	566	1832	91.03	00:00:05	00:02:28
20170320(星期一)	1797	1402	1378	24	817	2614	94.15	00:00:03	00:02:42
20170321(星期二)	1759	1355	1342	13	797	2556	95.72	00:00:03	00:02:28
20170322(星期三)	1729	1358	1335	23	692	2421	89.76	00:00:06	00:02:36
20170323(星期四)	1587	1314	1307	7	615	2202	95.13	00:00:03	00:02:32
20170324(星期五)	1618	1332	1320	12	567	2185	94.82	00:00:03	00:02:41
20170325(星期六)	1435	1068	1050	18	677	2112	94.94	00:00:04	00:02:22
20170326(星期日)	1040	794	797	0	486	1526	98.74	00:00:01	00:02:24
20170327(星期一)	1445	1319	1310	9	460	1905	96.89	00:00:02	00:02:34
20170328(星期二)	1351	1228	1223	5	449	1800	96.71	00:00:02	00:02:36
20170329(星期三)	1566	1424	1407	17	445	2011	93.82	00:00:04	00:02:28
20170330(星期四)	1671	1524	1468	56	518	2189	81.76	00:00:13	00:02:21
20170331(星期五)	1585	1455	1450	5	541	2126	95.95	00:00:02	00:02:26
合計	48373	39612	38972	650	18653	67026	92.31	00:00:05	00:02:32

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：2017/3/1~2017/3/31

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 %
			C	D	E
	A	B	C	D	E
20170301(星期三)	1332	580	579	1	99.83
20170302(星期四)	1084	473	471	2	99.58
20170303(星期五)	1205	464	463	1	99.78
20170304(星期六)	820	344	343	1	99.71
20170305(星期日)	636	236	236	0	100.00
20170306(星期一)	1186	441	441	0	100.00
20170307(星期二)	1179	501	500	1	99.80
20170308(星期三)	1077	418	418	0	100.00
20170309(星期四)	1087	433	433	0	100.00
20170310(星期五)	1181	506	506	0	100.00
20170311(星期六)	1077	408	407	1	99.75
20170312(星期日)	791	225	225	0	100.00
20170313(星期一)	1318	479	479	0	100.00
20170314(星期二)	1229	460	458	2	99.57
20170315(星期三)	1192	454	452	2	99.56
20170316(星期四)	1230	489	489	0	100.00
20170317(星期五)	1354	536	536	0	100.00
20170318(星期六)	917	289	289	0	100.00
20170319(星期日)	805	249	249	0	100.00
20170320(星期一)	1359	484	482	2	99.59
20170321(星期二)	1331	493	489	4	99.19
20170322(星期三)	1300	537	535	2	99.63
20170323(星期四)	1205	441	440	1	99.77
20170324(星期五)	1234	438	438	0	100.00
20170325(星期六)	905	333	331	2	99.40
20170326(星期日)	676	212	212	0	100.00
20170327(星期一)	1245	474	473	1	99.79
20170328(星期二)	1142	377	376	1	99.73
20170329(星期三)	1259	480	479	1	99.79
20170330(星期四)	1301	538	538	0	100.00
20170331(星期五)	1243	477	475	2	99.58
合計	34900	13269	13242	27	99.80



### 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：2017/03/01～2017/03/31

列印日期：2017/04/05 時間：16:10:40

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	13	13	0	0	11	7	1	0	3	0	1.92	2	0	0	0.00
秘書處	43	33	7	3	36	3	5	8	11	9	9.23	5	1	0	2.34
民政局	116	97	15	4	94	25	23	13	14	19	3.50	17	0	0	0.00
財政局	73	65	8	0	64	24	15	11	12	2	2.28	6	0	0	0.00
教育局	331	245	75	11	228	28	25	47	56	72	8.92	90	0	0	0.00
工務局	3122	2149	649	324	2299	527	341	397	195	839	4.87	540	0	0	0.00
社會局	234	191	41	2	210	12	28	34	37	99	4.26	22	1	0	0.44
警察局	1464	988	475	1	1099	180	165	203	130	421	4.12	312	5	0	0.34
衛生局	252	208	43	1	219	8	18	32	67	94	4.24	22	0	0	0.00
環境保護局	2567	1842	704	21	1949	205	223	296	243	982	4.88	524	2	0	0.08
地政局	80	53	17	10	60	5	17	8	6	24	10.62	19	1	0	1.26
經濟發展局	302	153	84	65	166	23	19	21	22	81	21.34	82	1	0	0.34
新聞局	92	79	13	0	76	9	24	17	10	16	3.16	15	2	0	2.18
主計處	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0	0	0.00
人事處	2	2	0	0	1	0	1	0	0	0	2.00	1	0	0	0.00
研究發展考核委員會	21	15	6	0	19	6	3	5	3	2	2.58	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	178	136	35	7	148	21	19	29	30	49	4.12	24	3	0	1.70
水利局	888	602	214	72	684	105	124	129	95	231	10.92	163	3	0	0.34
農業局	671	511	153	7	580	167	118	109	93	93	5.06	79	1	0	0.16
交通局	2698	1800	633	265	1880	289	290	271	215	815	9.74	622	7	0	0.26
法制局	3	3	0	0	3	0	0	2	0	1	3.68	0	0	0	0.00
消防局	87	69	17	1	68	6	10	20	12	20	5.42	12	0	0	0.00
文化局	128	80	47	1	85	14	17	15	8	31	3.86	38	9	0	7.04
原住民事務委員會	5	3	2	0	4	0	0	0	3	1	4.26	1	0	0	0.00
客家事務委員會	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	2.00	0	0	0	0.00
都市發展局	179	73	88	18	111	25	10	11	13	52	8.50	34	0	0	0.00
捷運工程局	84	66	18	0	71	11	17	17	11	15	3.10	8	0	0	0.00
觀光局	97	67	27	3	81	20	17	17	11	16	10.96	12	12	0	12.38
海洋局	17	14	3	0	13	1	3	1	6	2	3.38	3	0	0	0.00
鹽埕區公所	18	3	3	12	17	3	0	0	0	14	182.42	1	3	0	16.68
鼓山區公所	20	13	3	4	18	3	1	6	2	6	12.12	3	0	0	0.00
左營區公所	25	19	3	3	24	8	5	3	2	6	5.42	1	0	0	0.00
楠梓區公所	30	18	8	4	23	4	2	4	6	7	3.70	5	0	0	0.00
三民區公所	41	33	8	0	33	3	3	13	2	12	3.82	7	1	0	2.44
新興區公所	6	4	2	0	4	1	1	0	2	0	2.76	2	0	0	0.00
前金區公所	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0	0	0.00
苓雅區公所	22	19	3	0	15	0	3	7	2	3	3.34	5	0	0	0.00
前鎮區公所	20	13	6	1	18	0	3	12	1	2	3.22	0	0	0	0.00
旗津區公所	6	5	1	0	5	0	2	2	0	1	3.00	1	0	0	0.00
小港區公所	15	7	4	4	10	0	1	1	0	8	11.50	4	0	0	0.00
鳳山區公所	34	24	8	2	28	4	8	5	4	7	4.37	5	0	0	0.00
岡山區公所	9	6	1	2	8	6	2	0	0	0	1.26	0	0	0	0.00
旗山區公所	14	9	4	1	9	2	3	1	1	2	2.78	1	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：2017/03/01～2017/03/31

列印日期：2017/04/05 時間：16:10:40

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					
美濃區公所	5	5	0	0	2	0	1	0	1	0	3.00	3	0	0	0.00
林園區公所	20	5	3	12	17	0	2	2	0	13	709.06	3	0	0	0.00
大寮區公所	25	17	6	2	17	1	4	4	2	6	10.54	8	0	0	0.00
大樹區公所	5	3	2	0	3	0	1	2	0	0	2.68	1	0	0	0.00
仁武區公所	21	16	4	1	14	3	1	2	4	4	5.00	7	0	0	0.00
大社區公所	5	3	0	2	6	2	2	0	0	2	8.00	0	0	0	0.00
鳥松區公所	3	1	1	1	2	0	0	0	0	2	19.00	1	0	0	0.00
橋頭區公所	3	2	0	1	4	0	2	0	0	2	8.00	0	0	0	0.00
燕巢區公所	3	2	1	0	2	1	0	1	0	0	2.00	1	0	0	0.00
田寮區公所	10	1	0	9	9	0	0	0	0	9	75.90	1	1	0	10.00
阿蓮區公所	2	2	0	0	2	1	0	1	0	0	2.00	0	0	0	0.00
路竹區公所	5	3	2	0	7	1	4	0	2	0	2.44	0	0	0	0.00
湖內區公所	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	16.00	0	0	0	0.00
茄萣區公所	3	2	1	0	3	0	0	1	1	1	4.00	0	0	0	0.00
永安區公所	2	0	2	0	2	0	0	1	0	1	6.50	0	1	0	50.00
彌陀區公所	3	2	1	0	2	0	0	0	0	2	8.50	1	2	1	66.68
梓官區公所	10	8	2	0	10	1	3	1	0	5	6.30	0	0	0	0.00
六龜區公所	2	1	1	0	1	0	0	0	0	1	5.00	0	0	0	0.00
甲仙區公所	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0.00	1	0	0	0.00
杉林區公所	3	2	1	0	1	0	1	0	0	0	2.00	1	1	0	33.34
內門區公所	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0.00	1	0	0	0.00
茂林區公所	2	0	2	0	2	0	0	0	0	2	15.00	0	2	0	100.00
桃源區公所	5	0	5	0	4	0	0	0	0	4	203.50	0	5	0	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	98	72	19	7	31	2	0	2	3	24	10.62	58	60	41	61.22
臺灣電力股份有限公司鳳山區營業處	45	32	13	0	32	1	2	2	9	18	6.20	11	18	3	40.00
臺灣省自來水股份有限公司第七區管理處	29	20	9	0	24	2	3	2	8	9	4.46	5	7	0	24.14
中華電信股份有限公司高雄營運處	197	128	68	1	149	7	14	13	11	104	38.28	44	119	20	60.42
件數總計	14521	10061	3575	885	10819	1777	1608	1801	1369	4264	8.41	2836	268	65	1.85

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：2017/3/1 ~ 2017/3/31

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 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	男		女	
					逾期 件數	平均逾 期小時		逾期 件數	平均 逾 期 小 時		件數	比例	件數	比例
工務局	70	0	9	61	1	11	0	0	0	1	45	64%	25	36%
警察局	1	0	0	1	0	1027184	1	0	2	1	1	100	0	0%
環保局	2188	0	72	2116	8	4	0	16	21	0	1360	62%	828	38%
交通局	349	0	17	332	3	0	0	4	22	0	269	77%	80	23%
養工處	2237	73	127	2037	3	0	0	1	10	1	1616	72%	621	28%
養工處2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%
水利局防洪維護科	493	22	16	455	4	9	0	0	4	2	340	69%	153	31%
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	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0%	1	100
動物保護處	221	0	19	202	2	2	0	3	16	1	135	61%	86	39%
觀光局	22	0	1	21	6	6	0	5	23	1	15	68%	7	32%
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	149	2	7	140	105	13	0	106	19	0	98	66%	51	34%
欣高瓦斯	0	0	0	0	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	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	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	100	0	0%
路竹區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%
鳳山區公所	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	100	0	0%
田寮區公所	1	0	0	1	1	19	1	0	0	1	0	0%	1	100
岡山區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	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	1	0	0	1	1	23	1	0	0	1	1	100	0	0%
仁武區公所	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	100	0	0%
甲仙區公所	0	0	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%	0	0%
旗山區公所	1	0	0	1	0	0	0	0	16	2	1	100	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%
大寮區公所	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	100	0	0%
阿蓮區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%
大社區公所	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	1	100	0	0%
大樹區公所	2	0	0	2	1	20	0	1	2	2	1	50%	1	50%
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	1	1	100	0	0%
內門區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%
林園區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%
梓官區公所	0	0	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%	0	0%
合計	5742	97	268	5377	136	1027291		136	135		3888		1854	

### 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：2017/03/01～2017/03/31 列印日期：2017/04/05 時間：16:12:52

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	18	10	5	3	17	3	2	5	3	4	13.60	1	1	0	5.56
民政局	33	28	4	1	28	12	3	3	3	7	2.82	2	1	0	3.04
財政局	45	38	7	0	41	6	9	15	9	2	2.80	2	0	0	0.00
教育局	154	103	49	2	123	18	15	17	18	55	5.46	24	0	0	0.00
工務局	824	491	160	173	600	71	61	84	48	336	8.68	146	0	0	0.00
社會局	62	51	11	0	60	7	6	12	12	23	3.66	2	0	0	0.00
警察局	1848	1217	629	2	1369	173	140	207	160	689	5.04	386	2	0	0.12
衛生局	134	92	25	17	113	5	12	17	21	58	6.60	15	0	0	0.00
環境保護局	501	348	151	2	353	38	27	51	42	195	5.68	133	1	0	0.20
地政局	40	21	5	14	35	1	3	6	4	21	29.64	2	0	0	0.00
經濟發展局	90	40	26	24	62	6	9	8	7	32	33.55	20	0	0	0.00
新聞局	12	9	3	0	10	2	3	2	3	0	2.60	2	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	5	4	1	0	2	0	0	0	0	2	5.50	3	0	0	0.00
研究發展考核委員會	17	14	2	1	16	4	6	4	1	1	2.44	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	124	80	40	4	111	12	17	23	24	35	3.94	10	6	0	4.84
水利局	102	68	13	21	69	2	9	7	9	42	32.34	24	1	0	0.98
農業局	108	58	40	10	97	17	16	12	15	37	23.48	9	1	0	0.94
交通局	467	290	129	48	300	40	31	43	35	151	11.66	131	1	0	0.22
法制局	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	1	0	0	0.00
消防局	54	40	14	0	45	4	13	7	7	14	5.54	7	0	0	0.00
文化局	92	64	27	1	78	18	15	10	9	26	3.64	13	6	0	6.52
原住民事務委員會	3	0	3	0	3	0	0	0	1	2	12.00	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	71	32	36	3	44	3	3	11	8	19	7.06	14	0	0	0.00
捷運工程局	31	23	8	0	27	2	5	12	5	3	3.16	2	0	0	0.00
觀光局	37	30	5	2	28	5	8	8	3	4	18.82	8	0	0	0.00
海洋局	7	5	2	0	6	2	1	1	0	2	3.00	1	1	1	14.30
鹽埕區公所	3	1	1	1	3	0	0	1	0	2	97.00	0	1	0	33.34
鼓山區公所	7	6	1	0	4	2	1	1	0	0	1.76	3	0	0	0.00
左營區公所	2	2	0	0	1	0	0	0	0	1	5.00	1	0	0	0.00
楠梓區公所	3	2	0	1	2	1	0	0	0	1	7.00	1	0	0	0.00
三民區公所	3	3	0	0	3	0	0	2	1	0	3.34	0	0	0	0.00
新興區公所	2	1	0	1	2	1	0	0	0	1	26.00	0	0	0	0.00
前金區公所	3	3	0	0	2	1	1	0	0	0	1.50	1	0	0	0.00
苓雅區公所	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	3.00	0	0	0	0.00
前鎮區公所	2	1	1	0	1	0	0	1	0	0	3.00	1	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	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1.00	0	0	0	0.00
鳳山區公所	2	2	0	0	2	1	0	1	0	0	2.00	0	0	0	0.00
岡山區公所	0	0	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(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：2017/03/01～2017/03/31							列印日期：2017/04/05 時間：16:12:52									
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						
旗山區公所	2	1	1	0	2	1	0	1	0	0	2.00	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0	0	0.00	
大寮區公所	3	2	0	1	3	0	0	1	1	1	18.33	0	0	0	0.00	
大樹區公所	4	3	1	0	4	0	0	1	1	2	4.50	0	1	0	25.00	
仁武區公所	2	0	1	1	1	0	0	0	0	1	9.00	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	1	0	0	1	0	1	0	0	0	2.00	0	0	0	0.00	
燕巢區公所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0	0	0.00	
田寮區公所	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	57.00	0	0	0	0.00	
阿蓮區公所	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	3.00	0	0	0	0.00	
路竹區公所	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	1	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	1	0	1	0	0	0	2.00	1	0	0	0.00	
永安區公所	1	0	1	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	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	1	0	0	0.00	
六龜區公所	3	3	0	0	2	0	0	0	2	0	4.00	1	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	3	2	1	0	3	0	0	0	0	3	9.34	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	16	13	3	0	5	0	0	0	1	4	7.20	10	14	10	87.50	
臺灣電力股份有限公司鳳山區營業處	7	5	2	0	6	0	0	0	0	6	6.34	1	4	0	57.14	
臺灣省自來水股份有限公司第七區管理處	8	7	1	0	8	0	1	3	2	2	4.14	0	2	0	25.00	
中華電信股份有限公司高雄營運處	7	4	3	0	7	0	0	0	1	6	29.14	0	5	0	71.44	
件數總計	4973	3227	1412	334	3704	459	419	579	456	1791	8.15	980	51	11	1.03	

## 106年3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	59	29.35	63.68
	● 同意	69	34.33	
	● 普通	48	23.88	23.88
	● 不同意	4	1.99	12.44
	● 強烈不同意	21	10.45	
2. 市長電子信箱的網頁顯示正確、功能正常？	● 強烈同意	65	32.5	71.5
	● 同意	78	39.0	
	● 普通	39	19.5	19.5
	● 不同意	5	2.5	9.0
	● 強烈不同意	13	6.5	
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	26.5	55.5
	● 同意	58	29.0	
	● 普通	35	17.5	17.5
	● 不同意	16	8.0	27.0
	● 強烈不同意	38	19.0	
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	51	25.76	58.59
	● 同意	65	32.83	
	● 普通	35	17.68	17.68
	● 不同意	14	7.07	23.74
	● 強烈不同意	33	16.67	
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	49	24.75	50.0
	● 滿意	50	25.25	
	● 普通、尚可	47	23.74	23.74
	● 不滿意	15	7.58	26.27
	● 很不滿意	37	18.69	
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	40	20.0	38.0
	● 滿意	36	18.0	
	● 普通、尚可	33	16.5	16.5
	● 不滿意	26	13.0	45.5
	● 很不滿意	65	32.5	
7. 整體而言，您對市長電子信箱的滿意程度如何？	● 非常滿意	48	24.0	51.0
	● 滿意	54	27.0	
	● 普通、尚可	36	18.0	18.0
	● 不滿意	25	12.5	31.0
	● 很不滿意	37	18.5	

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	43	21.5	49.5
	●滿意	56	28.0	
	●普通、尚可	43	21.5	21.5
	●不滿意	22	11.0	29.0
	●很不滿意	36	18.0	
平均滿意程度佔比	●滿意			54.72
	●普通、尚可			19.79
	●不滿意			25.49

## 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	95	33.1	
	●回覆內容與實際處理情形不符	45	15.68	
	●相關市府單位推諉責任	34	11.85	
	●處理效率太差	47	16.38	
	●回覆內容為制式例稿、或語氣冷淡	55	19.16	
	●市府承辦人員處理態度不佳	11	3.83	
	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	84	
●其他，請填入大約次數：		109	56.48	