

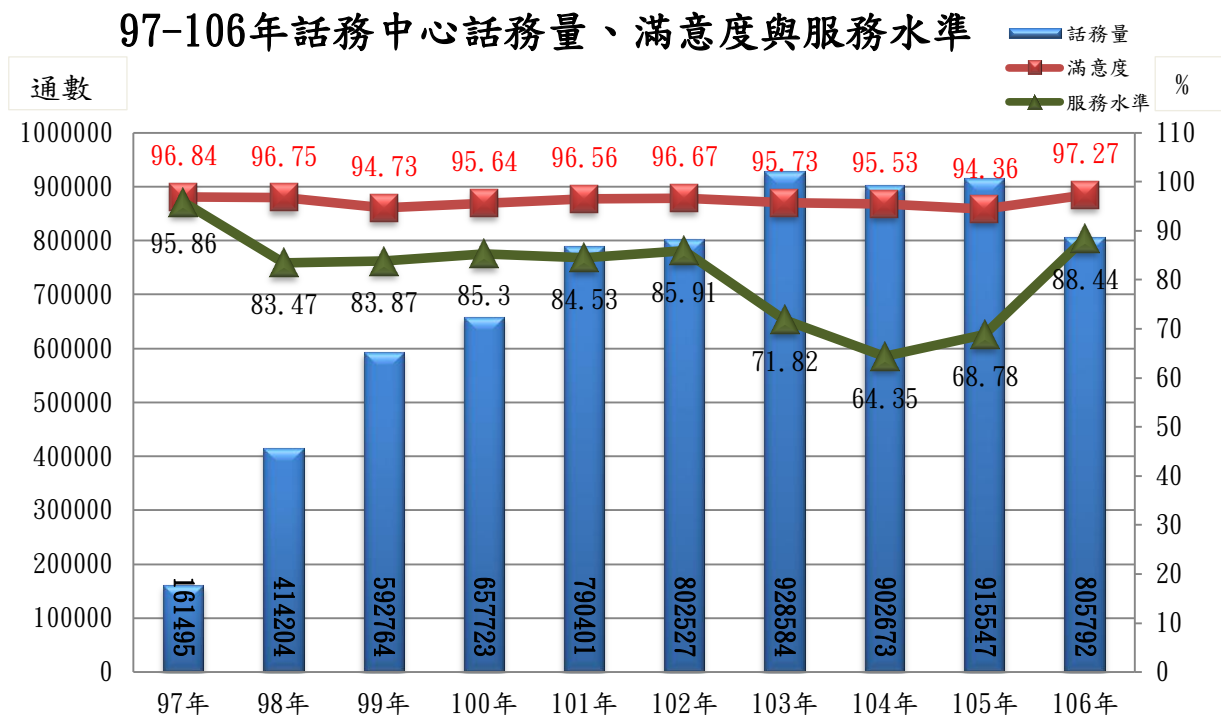
聯合服務中心 107 年 3 月份為民服務 各項成果摘要

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 107 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 106 年之話務量、滿意度及服務水準趨勢，如下圖所示：



二、107 年話務量及滿意度

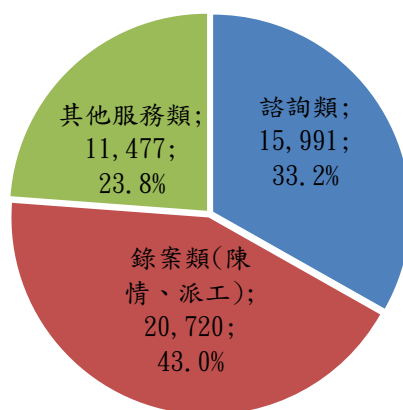
107 年 3 月，1999 話務總處理量為 65,757 通(含進線量 47,119 通及外撥 18,638 通)，電話服務滿意度為 98.1%。

月份	話務量	滿意度
107 年 1 月	65,787 通	97.5%
107 年 2 月	65,291 通	97.9%
107 年 3 月	65,757 通	98.1%

貳、為民服務成果

統計 107 年 3 月份為民服務成果共計 48,188 件，其中 1999 話務中心電話服務件數共 45,692 件、聯服中心臨櫃服務件數計 2,496 件，處理類型包含諮詢類 15,991 件，佔 33.2%，錄案類(人民陳情、派工通報)20,720 件，佔 43.0%，其他服務類 11,477 件，佔 23.8%，分別說明如下：

107年3月為民服務類別統計圖



一、諮詢類案件(詳附件 1)

民眾來電詢問之各類諮詢案件，3 月份共計 15,991 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」。

3 月份諮詢案件	共計 15,991 件
3 月份線上立即回覆率	為 99.8%
諮詢案件	「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 2)

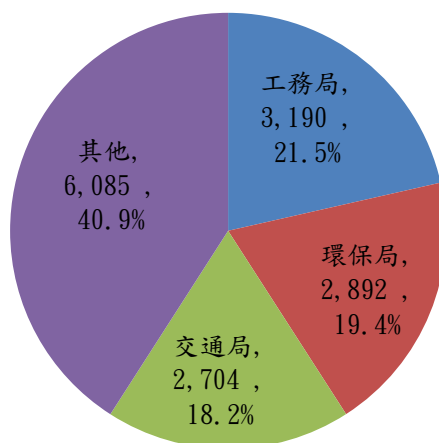
民眾來電陳情、建言等案件進線後即錄案至線上即時服務系統(人民陳情)案件，並分辦有關機關辦理。3 月份應辦案件共計 14,871 件，其中新增受理案件為 10,600 件，結案件數為 11,143 件，逾期未結案件數 95 件，其中以臺灣電力股份有限公司高雄區營運處 43 件及中華電信股份有限公司高雄營運處 42 件為最多，已通知渠等加強逾期案件管制。

3 月份應辦案件	共計 14,871 件
3 月份新增受理案件	共計 10,600 件
3 月份結案件數	共計 11,143 件(約佔 3 月份應辦案件 74.9%)
3 月份逾期未結案件數	共計 95 件(約佔 3 月份應辦案件 0.6%) 其中以臺灣電力股份有限公司高雄區營運處 43 件中華電信股份有限公司高雄營運處 42 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為工務局、環保局、交通局。工務局應辦案件 3,190 件，其中以反映「路樹修剪」為最多，其次為「公寓大廈管理」；環境保護局應辦案件 2,892 件，其中以反映「空氣污染」為最多，其次為「環境稽查」；交通局應辦案件 2,704 件，其中以反映「公車業務申訴」為最多，其次為「標線補繪、塗銷」。

3月份人民陳情應辦件數共計14,871件

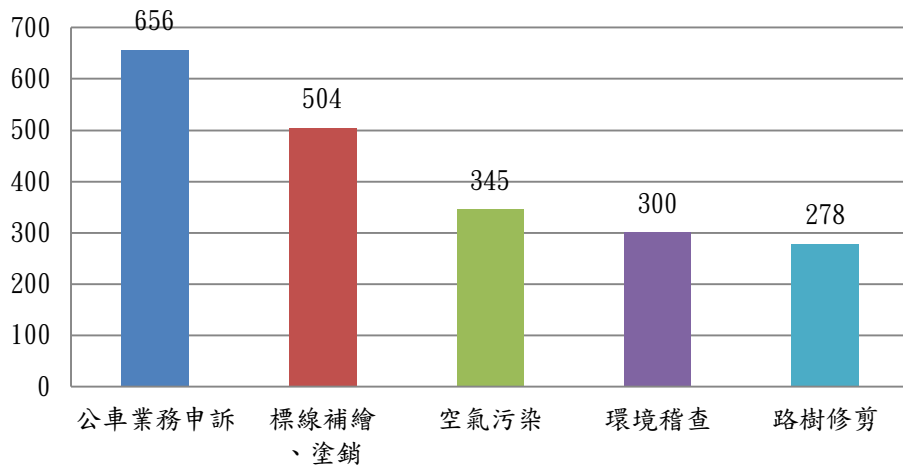


排名	機關	應辦案件數及百分比	反映事項
1	工務局	應辦案件 3,190 件，佔 3 月份應辦案件數 21.5%	以反映「路樹修剪」為最多，其次為「公寓大廈管理」。
2	環保局	應辦案件 2,892 件，佔 3 月份應辦案件數 19.4%	以反映「空氣污染」為最多，其次為「環境稽查」。
3	交通局	應辦案件 2,704 件，佔 3 月份應辦案件數 18.2%	以反映「公車業務申訴」為最多，其次為「標線補繪、塗銷」。

2、案件類型

3月份人民陳情應辦件數計 14,871 件，其中前五名事項依序為公車業務申訴（656 件）、標線補繪、塗銷（504 件）、空氣污染（345 件）、環境稽查（300 件）及路樹修剪（278 件）。

107年3月人民陳情前5大項目



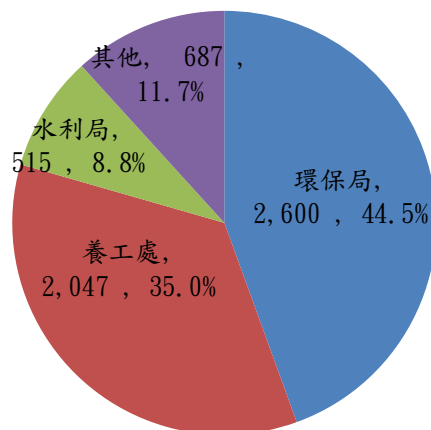
(二)派工通報案件(詳附件 3)

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 5,849 件，未完成件數 114 件，解管案件 5,189 件。

1、機關辦理情形

3 月份派工通報案件前三名機關為環保局、養工處、水利局。環保局應辦案件 2,600 件，以反映「髒亂清除」為最多，其次為「空氣污染」；養工處應辦案件 2,047 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 515 件，以反映「溝蓋破損」為最多，其次為「污水管阻塞」。

107年3月派工通報應辦件數共計5,849件

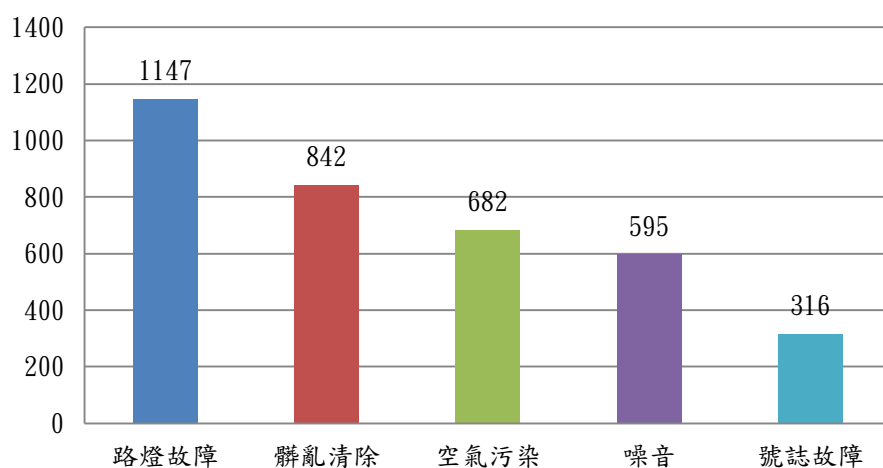


3 月份派工通報案件前三名機關			
排名	機關	應辦案件數及百分比	反映事項
1	環保局	應辦案件 2,600 件, 佔 3 月份應辦案件數 44.5%。	以反映「髒亂清除」為最多, 其次為「空氣污染」。
2	養工處	應辦案件 2,047 件, 佔 3 月份應辦案件數 35.0%。	以反映「路燈故障」為最多, 其次為「路面坑洞」。
3	水利局	應辦案件 515 件, 佔 3 月份應辦案件數 8.8%。	「溝蓋破損」為最多, 其次為「污水管阻塞」。

2、案件類型

3 月份派工通報應辦件數計 5,849 件, 其中前五名事項依序為路燈故障(1,147 件)、髒亂清除(842 件)、空氣污染(682 件)、噪音(595 件)、號誌故障(316 件)。

107年3月派工通報前5大項目



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 10,996 件。

(二)衛生保健

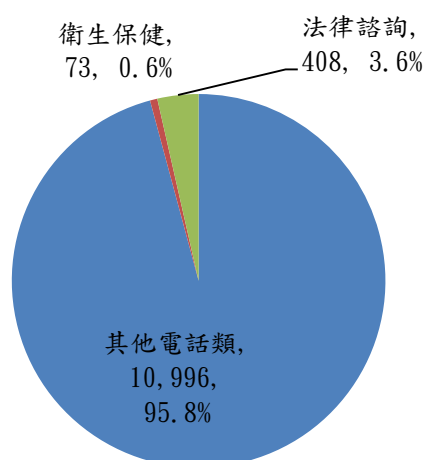
聯合服務中心櫃檯前有提供血壓測量服務，3 月份共計提供 73 人次血壓測量服務。

(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 408 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 10,996 件。
3 月份衛生保健	提供血壓測量服務，3 月份共計提供 73 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 408 人次諮詢服務。

107年3月其他服務類案件共計11,477件



四、市長信箱案件(詳附件 4)

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 4,308 件，其中新增受理案件為 2,930 件，結案件數為 3,152 件，逾期未結案件數為 16 件，以中華電信股份有限公司高雄營運處 6 件為最多，台灣電力股份有限公司高雄區營業處 4 件次之，已通知渠等加強逾期案件管制。

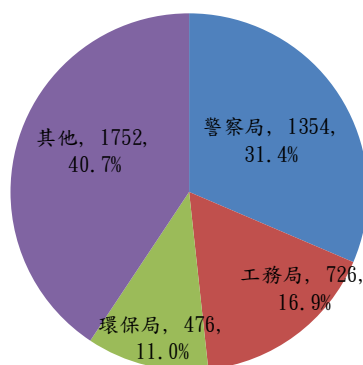
3 月份應辦案件	共計 4,308 件
3 月份新增受理案件	共計 2,930 件
3 月份結案件數	共計為 3,152 件 (約佔 3 月份應辦案件 73.2%)
3 月份逾期未結案件數	共計 16 件 (約佔 3 月份應辦案件 0.4%)，以中華電信股份有限公司高雄營運處 6 件為最多，台灣電力股份有限公司高雄區營業處 4 件次之。

(一)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 1,354 件，以反映「違規停車」為最多，其次為「佔用道路」；工務局應辦案件 726 件，以反映「一般違建」為最多，其次為「建築設施」；環保局應辦案件 476 件，以反映「噪音」為最多，其次為「空氣污染」。

107年3月月市長信箱應辦件數共計
4,308件

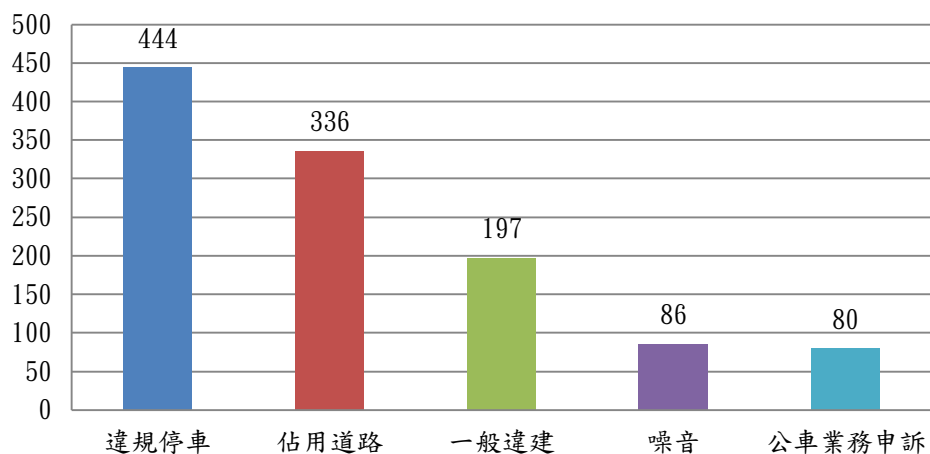


3 月份市長信箱案件前三名機關			
排名	機關	應辦案件數及百分比	反映事項
1	警察局	應辦案件 1,354 件，佔 3 月份應辦案件數 31.4%。	以反映「違規停車」為最多，其次為「佔用道路」。
2	工務局	應辦案件 726 件，佔 3 月份應辦案件數 16.9%。	以反映「一般違建」為最多，其次為「建築設施」。
3	環保局	應辦案件各為 476 件，各佔 3 月份應辦案件數 11.0%。	以反映「噪音」為最多，其次為「空氣污染」。

(二) 案件類型

3 月份市長信箱應辦案件計 4,308 件，其中前五名事項依序為違規停車(444 件)、佔用道路(336 件)、一般違建(197 件)、噪音 (86 件)及公車業務申訴(80 件)。

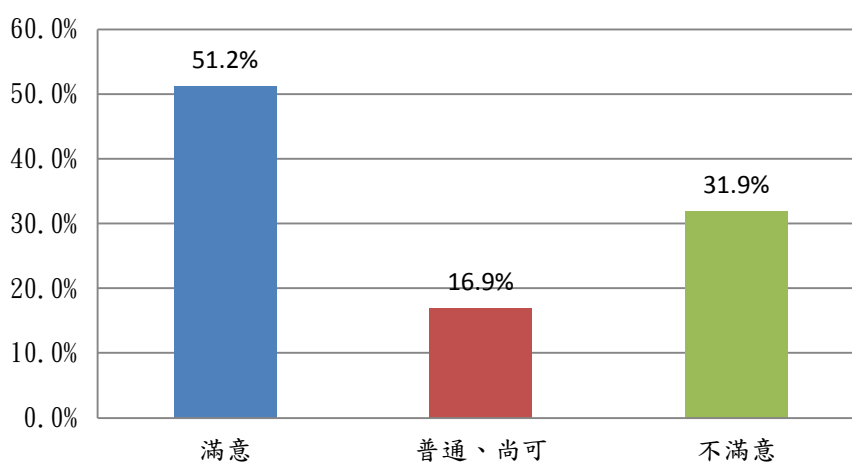
107年3月市長信箱前5大項目



(三)市長信箱服務滿意度(詳附件 5)

- 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 107 年 3 月線上即時服務系統共發出 2,384 份問卷，剔除重複之 e-mail，共計 1,282 人收到問卷，本次回收計 323 份問卷，回收比例為 25.2%。
- 3、統計 107 年 3 月處理案件，民眾對市長信箱滿意比例，滿意為 51.2%、普通為 16.9%、不滿意為 31.9%，不滿意項目主要為「回復內容及處理結果滿意度」及「民眾陳情業務的滿意度度」，民眾認為最應改善部分為「處理結果與期望有差距」。

107年3月市長信箱滿意度調查



參、高雄一指通 APP 相關數據

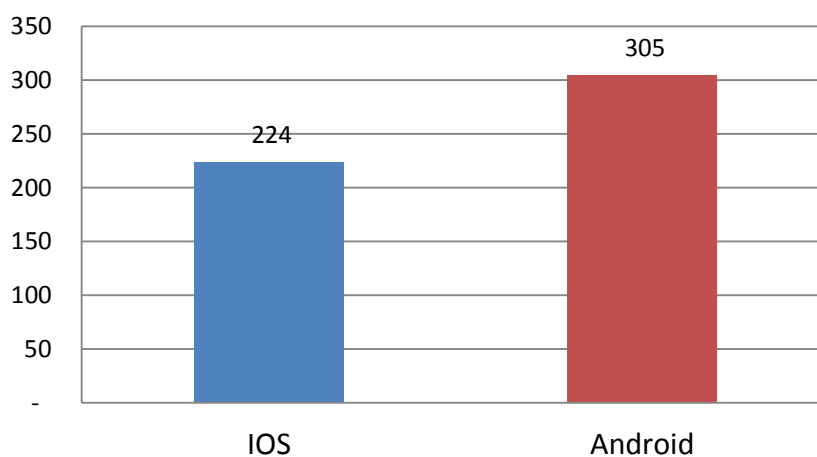
為強化服務品質，擴充多元服務管道，本中心完成開發 APP 應用軟體，於 102 年正式推出第一版，並於 104 年完成應用軟體升級，106 年 6 月重新改版，提供民眾派工通報、市長信箱、主動推播市政新聞、活動資訊、交通資訊、里民防災等多項功能。

APP 應用程式截至 3 月底止，新增下載量共計 529 次，其中 iOS

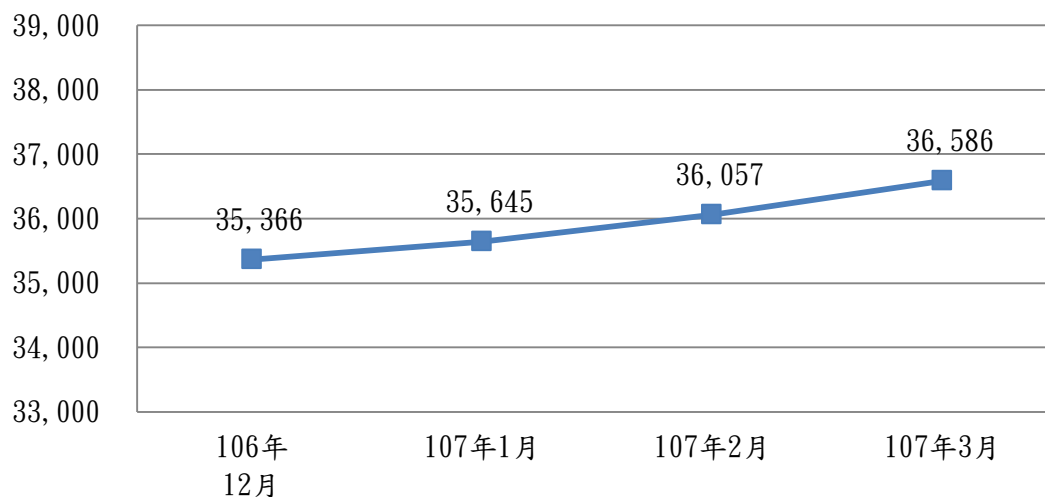
系統部分，計 224 次下載量，Android 系統部分，計 305 次下載量，累計下載量為 36,586 次(107 年 2 月為 36,057 次)，3 月份 APP 錄案件數為 1,509 件。

項目	新增下載量	累計下載量
iOS	224 次	24,901 次
Android	305 次	11,685 次
總計	529 次	36,586 次(107 年 2 月為 36,057 次)

高雄一指通107年3月新增下載量



高雄一指通APP每月累計下載量

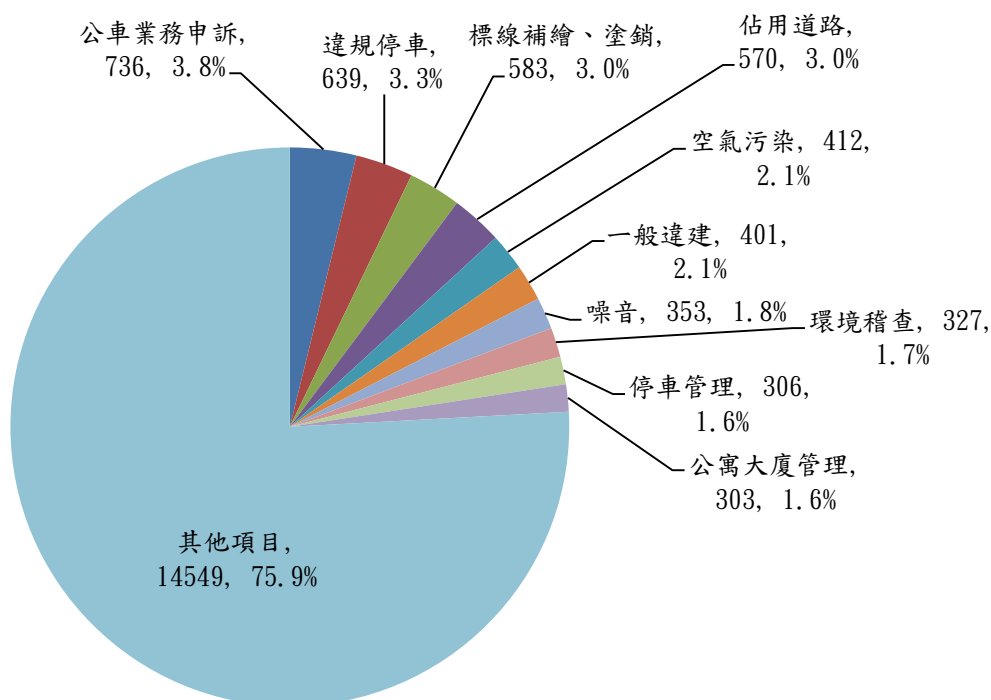


肆、民眾反映案件排名

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19,179件，以反映「公車業務申訴」、「違規停車」及「標線補繪、塗銷」等案件為最多。

排名	項目	件數	比例
1	公車業務申訴	736	3.8%
2	違規停車	639	3.3%
3	標線補繪、塗銷	583	3.0%
4	佔用道路	570	3.0%
5	空氣污染	412	2.1%
6	一般違建	401	2.1%
7	噪音	353	1.8%
8	環境稽查	327	1.7%
9	停車管理	306	1.6%
10	公寓大廈管理	303	1.6%
11	其他項目	14,549	75.9%

107年3月民眾反映案件共計17,179件



107. 03/01~03/31

熱門問題排行榜		次數
1	公車、自行車路線查詢	1000
2	查詢府內機關電話、地址	780
3	查詢府外、民間機構電話、地址	620
4	旗幟懸掛、垃圾清運、大型傢俱及資源回收	370
5	其他交通局相關問題	255
6	府外機關-台灣電力公司	252
7	其他警察局相關問題	252
8	法律諮詢服務時間	235
9	自來水公司	203
10	其他工務局相關問題	193

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：2018/03/01~2018/03/31

列印日期：2018/04/11 時間：15:23:34

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	3	1	0	4	0	0	0	2	2	4.50	0	0	0	0.00
秘書處	36	27	9	0	33	15	6	7	5	0	2.06	2	0	0	0.00
民政局	99	86	9	4	86	41	20	6	6	13	9.50	2	0	0	0.00
財政局	81	67	12	2	76	19	22	20	9	6	3.04	0	0	0	0.00
教育局	440	291	145	4	331	45	62	92	43	89	3.70	48	0	0	0.00
工務局	3190	2290	571	329	2355	643	320	478	183	731	4.32	328	0	0	0.00
社會局	249	198	51	0	213	10	21	45	40	97	3.92	4	0	0	0.00
警察局	1616	1166	428	22	1183	228	164	200	149	442	8.22	173	10	0	0.62
衛生局	297	254	43	0	255	31	41	58	53	72	3.44	7	0	0	0.00
環境保護局	2892	2074	770	48	2223	277	304	384	346	912	13.10	252	6	1	0.22
地政局	104	60	7	37	74	3	13	12	3	43	139.20	13	0	0	0.00
經濟發展局	289	120	119	50	178	23	14	25	25	91	49.40	44	0	0	0.00
新聞局	36	29	4	3	29	4	6	9	4	6	4.31	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	4	2	2	0	4	3	1	0	0	0	1.26	0	0	0	0.00
研究發展考核委員會	22	19	2	1	21	9	1	4	3	4	5.20	0	0	0	0.00
政風處	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	2.00	0	0	0	0.00
勞工局	144	120	20	4	123	6	28	34	32	23	3.76	6	2	0	1.40
水利局	786	610	139	37	570	79	74	94	67	256	5.36	106	7	0	0.90
農業局	539	442	95	2	480	106	102	92	83	97	3.10	16	5	0	0.94
交通局	2704	1872	672	160	1972	399	302	307	275	689	5.36	301	0	0	0.00
法制局	4	4	0	0	4	0	0	1	3	0	3.76	0	0	0	0.00
消防局	78	55	21	2	55	3	12	3	11	26	6.76	9	0	0	0.00
文化局	109	70	39	0	88	33	11	10	10	24	2.98	11	6	2	5.50
原住民事務委員會	3	1	2	0	3	0	1	2	0	0	2.68	0	0	0	0.00
客家事務委員會	2	0	2	0	2	0	1	0	1	0	3.00	0	0	0	0.00
都市發展局	223	100	89	34	119	9	3	12	8	87	190.14	51	0	0	0.00
捷運工程局	64	58	6	0	51	9	11	16	6	9	2.96	5	0	0	0.00
觀光局	103	72	29	2	91	12	12	19	31	17	6.36	2	1	0	0.98
海洋局	12	9	3	0	11	0	2	0	1	8	5.00	0	4	0	33.34
毒品防制局	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	4.00	0	0	0	0.00
鹽埕區公所	10	9	1	0	9	2	5	1	1	0	2.12	2	1	0	10.00
鼓山區公所	16	13	3	0	12	4	2	3	0	3	3.18	3	0	0	0.00
左營區公所	33	21	4	8	26	6	5	2	3	10	25.36	5	0	0	0.00
楠梓區公所	21	15	4	2	13	1	6	3	1	2	2.86	3	1	0	4.76
三民區公所	32	26	5	1	21	4	4	3	6	4	6.06	5	0	0	0.00
新興區公所	3	3	0	0	3	0	1	0	1	1	3.68	0	0	0	0.00
前金區公所	7	3	2	2	5	4	1	0	0	0	1.20	0	0	0	0.00
苓雅區公所	23	16	5	2	14	3	1	2	1	7	5.64	4	0	0	0.00
前鎮區公所	41	18	5	18	35	1	3	4	4	23	90.12	2	0	0	0.00
旗津區公所	2	2	0	0	1	1	0	0	0	0	1.00	1	0	0	0.00
小港區公所	11	10	0	1	7	0	0	4	1	2	4.87	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：2018/03/01～2018/03/31 列印日期：2018/04/11 時間：15:23:34

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	39	29	4	6	27	13	3	3	4	4	3.12	6	0	0	0.00
岡山區公所	12	9	3	0	12	6	4	0	1	1	1.92	0	0	0	0.00
旗山區公所	15	13	1	1	10	4	4	1	1	0	1.90	2	0	0	0.00
美濃區公所	4	3	1	0	3	1	1	1	0	0	2.00	0	0	0	0.00
林園區公所	8	7	1	0	4	2	2	0	0	0	1.50	4	0	0	0.00
大寮區公所	20	16	2	2	15	4	2	6	2	1	2.60	3	0	0	0.00
大樹區公所	8	7	1	0	5	0	0	4	1	0	3.20	1	0	0	0.00
仁武區公所	14	8	2	4	12	4	1	1	1	5	5.58	0	0	0	0.00
大社區公所	6	5	0	1	5	2	0	2	0	1	6.40	0	0	0	0.00
鳥松區公所	13	10	3	0	10	3	3	1	0	3	2.70	1	0	0	0.00
橋頭區公所	6	5	1	0	5	1	1	1	0	2	5.80	0	0	0	0.00
燕巢區公所	7	2	0	5	6	0	1	0	0	5	33.34	1	0	0	0.00
田寮區公所	4	2	1	1	4	0	1	0	2	1	19.26	0	0	0	0.00
阿蓮區公所	4	3	1	0	4	0	3	0	0	1	2.76	0	0	0	0.00
路竹區公所	5	3	1	1	3	1	0	0	0	2	7.34	0	0	0	0.00
湖內區公所	5	3	2	0	4	3	1	0	0	0	1.26	0	0	0	0.00
茄萣區公所	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0	0	0.00
永安區公所	0	0	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	2	1	0	1	2	1	0	0	0	1	8.00	0	0	0	0.00
六龜區公所	5	4	1	0	4	1	0	0	3	0	3.26	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	2	1	1	0	3	0	0	2	0	1	4.34	0	0	0	0.00
內門區公所	2	2	0	0	2	1	0	0	1	0	2.50	0	0	0	0.00
茂林區公所	5	4	1	0	4	1	0	0	0	3	9.50	1	3	0	60.00
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	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	1	1	1	100.00
臺灣電力股份有限公司高雄區營業處	97	71	26	0	43	0	0	0	0	43	11.64	35	84	43	86.60
臺灣電力股份有限公司鳳山區營業處	55	41	14	0	38	1	2	7	6	22	6.08	8	26	6	47.28
臺灣省自來水股份有限公司第七區管理處	26	20	6	0	20	1	1	4	6	8	4.96	0	6	0	23.08
中華電信股份有限公司高雄營運處	174	92	82	0	116	11	9	4	7	85	56.32	43	120	42	68.98
件數總計	14871	10600	3474	797	11143	2094	1622	1989	1453	3985	11.15	1513	283	95	1.90

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：2018/3/1 ~ 2018/3/31

項目名稱	列管案件					處理情形(查處)	
	應辦	未完成	續管	已完成	解管	處理天數	
	件數	件數	件數	未解管件	件數	逾期件數	平均逾期小時
工務局	36	0	0	2	34	1	11
警察局	0	0	0	0	0	0	0
環保局	2600	0	0	266	2334	19	3
交通局	346	0	0	44	302	0	0
養工處	2046	93	1	180	1773	5	1
養工處2	1	0	0	0	1	0	0
水利局防洪維護科	515	19	1	31	465	11	4
農業局	0	0	0	0	0	0	0
民政局	0	0	0	0	0	0	0
工程企劃處	0	0	0	0	0	0	0
研考會	0	0	0	0	0	0	0
消防局	0	0	0	0	0	0	0
動物保護處	173	0	0	12	161	5	6
觀光局	7	0	0	2	5	1	2
自來水公司	0	0	0	0	0	0	0
中華電信公司	0	0	0	0	0	0	0
台電公司	105	1	0	6	98	75	17
欣高瓦斯	0	0	0	0	0	0	0
茄苳區公所	0	0	0	0	0	0	0
永安區公所	0	0	0	0	0	0	0
鳥松區公所	2	0	0	0	2	0	0
路竹區公所	0	0	0	0	0	0	0
鳳山區公所	5	1	0	0	4	3	15
田寮區公所	0	0	0	0	0	0	0
岡山區公所	1	0	0	0	1	1	0
橋頭區公所	0	0	0	0	0	0	0
燕巢區公所	0	0	0	0	0	0	0
六龜區公所	1	0	0	0	1	0	0
仁武區公所	2	0	0	0	2	0	0
甲仙區公所	0	0	0	0	0	0	0
杉林區公所	0	0	0	0	0	0	0
旗山區公所	1	0	0	0	1	0	0
茂林區公所	0	0	0	0	0	0	0
彌陀區公所	0	0	0	0	0	0	0
大寮區公所	2	0	0	0	2	1	34
阿蓮區公所	0	0	0	0	0	0	0
大社區公所	1	0	0	0	1	0	0
大樹區公所	1	0	0	1	0	1	0
湖內區公所	0	0	0	0	0	0	0
那瑪夏區公所	0	0	0	0	0	0	0
美濃區公所	1	0	0	0	1	0	0
內門區公所	0	0	0	0	0	0	0
林園區公所	1	0	0	0	1	0	0
梓官區公所	2	0	0	2	0	0	0
桃源區公所	0	0	0	0	0	0	0
合計	5849	114	2	546	5189	123	93

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：2018/03/01~2018/03/31

列印日期：2018/04/11 時間：15:24:50

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	33	28	5	0	32	13	11	5	2	1	1.98	1	0	0	0.00
民政局	30	20	10	0	28	6	6	5	5	6	2.96	1	0	0	0.00
財政局	46	41	5	0	41	8	11	17	2	3	2.54	0	0	0	0.00
教育局	136	96	39	1	99	18	16	15	19	31	3.76	16	0	0	0.00
工務局	726	462	130	134	497	62	54	73	57	251	6.58	83	0	0	0.00
社會局	75	67	8	0	63	1	0	11	16	35	4.34	2	0	0	0.00
警察局	1354	901	448	5	1019	199	158	175	77	410	5.64	152	11	1	0.82
衛生局	164	136	27	1	129	10	14	18	35	52	4.18	7	0	0	0.00
環境保護局	476	352	121	3	317	43	44	56	45	129	4.46	92	0	0	0.00
地政局	27	14	2	11	21	2	5	0	2	12	128.30	2	0	0	0.00
經濟發展局	106	49	38	19	63	12	8	6	7	30	26.08	18	1	0	0.94
新聞局	2	2	0	0	1	0	0	0	1	0	4.00	0	0	0	0.00
主計處	2	1	1	0	2	0	1	0	0	1	3.50	0	0	0	0.00
人事處	4	3	1	0	4	0	2	1	1	0	2.76	0	0	0	0.00
研究發展考核委員會	36	35	1	0	36	27	3	5	1	0	1.44	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	91	72	15	4	80	7	11	16	25	21	4.80	2	3	2	3.30
水利局	78	55	15	8	58	5	7	5	6	35	6.28	10	1	0	1.28
農業局	43	33	9	1	35	3	8	3	8	13	9.32	2	1	0	2.34
交通局	467	317	123	27	325	53	51	44	48	129	5.04	61	0	0	0.00
法制局	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1.00	0	0	0	0.00
消防局	42	24	18	0	30	0	3	6	5	16	9.03	5	0	0	0.00
文化局	80	55	20	5	62	11	5	6	11	29	4.92	2	7	1	8.76
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	0	1	1	0	0	0	0	1	14.00	0	0	0	0.00
都市發展局	76	22	32	22	45	2	7	5	3	28	194.00	11	1	0	1.32
捷運工程局	31	25	6	0	29	4	5	7	6	7	3.28	1	1	0	3.24
觀光局	69	38	20	11	60	12	5	15	10	18	28.56	4	2	0	2.90
海洋局	3	2	1	0	2	0	0	0	1	1	4.50	0	0	0	0.00
毒品防制局	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	3.00	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	0	1	0	1	0	0	0	0	1	5.00	0	0	0	0.00
左營區公所	5	5	0	0	3	1	0	0	1	1	5.00	2	0	0	0.00
楠梓區公所	4	2	2	0	4	0	0	1	1	2	4.26	0	0	0	0.00
三民區公所	7	6	1	0	7	4	1	1	1	0	1.86	0	0	0	0.00
新興區公所	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	1	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	3	2	0	1	1	0	0	0	0	1	34.00	0	0	0	0.00
前鎮區公所	6	5	0	1	5	0	2	1	0	2	28.80	1	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：2018/03/01～2018/03/31

列印日期：2018/04/11 時間：15:24:50

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	0	0	0	0	1	5.00	0	0	0	0.00
鳳山區公所	5	4	1	0	5	2	1	1	0	1	2.40	0	0	0	0.00
岡山區公所	2	2	0	0	2	0	0	1	1	0	3.50	0	0	0	0.00
旗山區公所	1	0	1	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	1	0	1	0	0	0	2.00	0	0	0	0.00
大寮區公所	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1.00	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	0	0	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	4	4	0	0	4	3	0	0	1	0	1.76	0	0	0	0.00
橋頭區公所	4	3	0	1	3	0	1	0	0	2	5.68	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	2	1	0	1	2	1	0	0	0	1	40.00	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	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	19.00	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	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	4	0	0	0.00
彌陀區公所	2	2	0	0	1	1	0	0	0	0	1.00	0	0	0	0.00
梓官區公所	2	2	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	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	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	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	4.00	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	4	5	0	2	0	0	0	0	2	13.50	4	6	4	66.68
臺灣電力股份有限公司鳳山區營業處	8	7	1	0	5	1	0	4	0	0	2.60	0	1	1	12.50
臺灣省自來水股份有限公司第七區管理處	14	10	4	0	11	0	0	0	2	9	5.10	0	4	1	28.58
中華電信股份有限公司高雄營運處	15	6	9	0	9	0	1	1	0	7	130.89	4	13	6	86.68
件數總計	4308	2930	1120	258	3152	513	442	506	401	1290	10.08	491	52	16	1.21

107年3月市長信箱滿意度調查

一、服務品質的滿意度問項次數分配表

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	89	28.25	63.17
	●同意	110	34.92	
	●普通	63	20.00	20.00
	●不同意	20	6.35	16.83
	●強烈不同意	33	10.48	
2.市長電子信箱的網頁顯示正確、功能正常？	●強烈同意	102	32.48	78.34
	●同意	144	45.86	
	●普通	52	16.56	16.56
	●不同意	3	0.96	5.10
	●強烈不同意	13	4.14	
3.市長電子信箱有正面的回應來處理我的案件？	●強烈同意	79	25.16	51.27
	●同意	82	26.11	
	●普通	40	12.74	12.74
	●不同意	31	9.87	35.98
	●強烈不同意	82	26.11	
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	72	23.00	51.43
	●同意	89	28.43	
	●普通	53	16.93	16.93
	●不同意	43	13.74	31.63
	●強烈不同意	56	17.89	
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	76	24.28	44.73
	●滿意	64	20.45	
	●普通、尚可	56	17.89	17.89
	●不滿意	28	8.95	37.38
	●很不滿意	89	28.43	
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	63	20.13	35.15
	●滿意	47	15.02	
	●普通、尚可	35	11.18	11.18
	●不滿意	34	10.86	53.67
	●很不滿意	134	42.81	
7.整體而言，您對市長電子信箱的滿意程度如何？	●非常滿意	61	19.55	44.23
	●滿意	77	24.68	
	●普通、尚可	62	19.87	19.87
	●不滿意	47	15.06	35.89
	●很不滿意	65	20.83	
9.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	60	19.61	41.18
	●滿意	66	21.57	
	●普通、尚可	60	19.61	19.61
	●不滿意	49	16.01	39.21
	●很不滿意	71	23.20	
平均滿意程度佔比	●滿意			51.19
	●普通、尚可			16.85
	●不滿意			31.96

二、其他指標

問題	問題內容	次數	百分比
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	150	28.36
	●回覆內容與實際處理情形不符	110	20.79
	●相關市府單位推諉責任	68	12.85
	●處理效率太差	87	16.45
	●回覆內容為制式例稿、或語氣冷淡	102	19.28
	●市府承辦人員處理態度不佳	12	2.27
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	126	42.14
	●其他，請填入大約次數:	173	57.86