連江縣1999縣民服務熱線作業規範

中華民國101年2月29日連企研字第1010007660號函頒

中華民國107年2月14日府行研字第1070006691號函修訂

中華民國109年2月15日府行研字第1090004678號函修訂

一、連江縣政府(簡稱本府)為使本府所屬各機關迅速、確實有效提供「連

江縣1999縣民服務熱線」，特訂定本作業規範。

二、話務服務範圍與定義：

(一)話務人員：由本府值日(夜)人員擔任。

(二)諮詢服務：由話務人員提供一般性、告知性的政府資訊諮詢服

務。

(三)轉接服務：由話務人員轉知民眾詢問事項予業務單位，由承辦

人回覆民眾之服務。

(四)申訴服務：由話務人員受理民眾以電話陳述、舉發行政違失或

行政上權益之維護等具體申訴案件。

(五)派工服務：由話務人員受理民眾以電話反映有關維護公共安全

及緊急事故，如路燈損壞、水溝淤積、路面坑洞、道路漏油、

公廁環境衛生、垃圾點通報、捕捉流浪貓狗等。

三、諮詢服務處理原則

(一)話務人員提供一般性、告知性的諮詢服務，如民眾諮詢涉及行

政專業判斷或非縣政服務範圍，應轉請權責單位(機關)回復，

或請民眾改撥適當電話洽詢。

(二)為維護話務人員提供諮詢服務之正確性，各單位(機關)應配合

辦理下列事項：

1.各單位(機關)應將業務常見問答資料登錄於本府網站「常見

問答」項下，以口語化方式撰寫，以達實用性及適切性，且

應定期檢視更新。

2.各單位主管或機關首長應督促所屬，即時將活動訊息登錄於

本府網站「年度活動」項下，以利話務人員查詢資訊。

3.本縣如發生緊急事件(含災害資訊，如停班停課、土石流警

戒及縣政重大訊息)，各單位(機關)應於事情發生後立即將

災害訊息公布於本府網站並告知話務中心。

(三)若民眾詢問問題涉及行政專業判斷，或無管轄權限回答之問題

，應請權責單位(機關)承辦人回復，承辦人若無法立即回復，

應查明相關資訊後再提供外撥回復服務。回復時限原則以半日

(4小時)為限。

(四)若案涉跨單位權責，受理單位應轉請相關業務單位(機關)提

供外撥回復服務，回復時限原則以半日(4小時)為限。

四、轉接服務處理原則

(一)話務人員轉接權責單位(機關)如遇忙線，撥號2次仍無法順利

接通，則將電話轉接機關首長或代理人，再交由承辦人員提供

外撥回復服務，回復時限原則以半日(4小時)為限，單位(機關)

首長應了解並追蹤陳情事項是否依限處理。

(二)單位(機關)人員如有全部參加會議或外勤之必要時，至少需指

定一人留守辦公室，避免電話無人接聽之情形。單位(機關)人

員如全部參加會議或外勤，導致電話無人接聽之情形，其分機

電話應事先設定跟隨至其他科(課)或委請其他科(課)同仁接

聽，協助接聽人員應先行登錄事由，再交由承辦人員提供外撥

回復服務，回復時限原則以半日(4小時)為限。

(三)各單位主管應要求同仁優先接聽話務中心轉接電話，俾降低忙

線機率，使話務人員得以最快時間完成話務轉接工作。

(四)各單位(機關)應指定專人登錄話務中心案件，並建立為民服務

登錄簿，追蹤承辦人處理進度是否依限完成。

五、申訴服務處理原則

(一)話務人員針對民眾反映申訴事項，應逐一依案確實登錄「連江

縣1999縣民服務熱線紀錄管制表」(如附表1)，並立即通知主

辦單位處理。若遇假日，通知主辦單位主管或代理人派員處理

。

(二)處理時限因天然災害至全縣停止上班日數應予扣除調整外，因

個別因素而無法作業者，一律不予調整，逾限或積壓者將依連

江縣政府公文管制與考核獎懲作業要點辦理。

(三)申訴案件區分主辦及協辦機關者，協辦機關應於處理時限內，

將處理情形告知主辦機關，由主辦機關統一彙整後答覆民眾，

主協辦機關皆應落實橫向聯繫以釐清民眾問題關鍵。

(四)如無法確定受理單位，由本府行政處請示秘書長裁示。

(五)本府行政處對於申訴案件處理結果須進行不定期查證，查證結

果將提報主管會議檢討。

六、派工服務處理原則

(一)話務人員針對民眾反映派工事項，應逐一依案確實登錄「連江

縣1999縣民服務熱線紀錄管制表」(如附表1)，並立即通知主

辦單位處理。若遇假日，通知主辦單位主管或代理人派員處理

。

(二)派工服務案件項目係經權責單位(機關)就業務範圍所提供，如

附表2「派工項目及處理時限表」。

(三)派工案件區分主辦及協辦機關者，協辦機關應於處理時限內，

將處理情形告知主辦機關，由主辦機關統一彙整後答覆民眾，

主協辦機關皆應落實橫向聯繫以釐清民眾問題關鍵。

(四)如無法確定受理單位，由本府行政處請示秘書長裁示。

(五)若非本府權責業務，如停電、斷訊停話等，話務人員亦應盡力

協助，通知相關單位處理，或協助查明權責機關。

七、為民服務案件處理原則

(一)為民服務案件聯繫窗口如有異動，各機關應於異動前2日通知

話務中心，以確保話務中心轉接電話之正確性。

(二)為民服務案件有下列情形之一者，各單位(機關)聯繫窗口應於

管制期限屆滿前通知話務中心辦理解除列管：

1.案件內容非屬本機關權責。

2.案件地點非屬本機關管轄。

3.無具體地點或地點資訊不足，且無法向來電縣民詢問者。

(三)前項第1、2款之情形，受理單位應先轉知權責單位派員處理，

由權責單位登錄備查。

八、為民服務案件處理原則

(一)同一報案地點於案件辦理時限內重複通報同一事項者，各單位

(機關)得併案處理。

(二)人民申訴案件有下列情形之一者，得依行政程序法第一百七十

三條不予處理，但仍應予以登記，以利查考︰

1.無具體之內容或未具真實姓名或住址等連絡方式者。

2.同一事由，經予適當處理，並已明確答覆後，而仍一再陳情

者。

3.非主管陳情內容之機關，接獲陳情人以同一事由分向各機關

陳情者。

九、其他規定

(一)本府各級人員辦理1999分辦任務應注意民眾隱私資料之保護

，對民眾隱私資料保護或分辦任務有重大貢獻及重大疏失者，

本府行政處得專案簽核辦理獎懲。

(二)本作業規範未規定之事項，應依本府相關法令規定辦理，如有

未盡事宜，得隨時修訂補充之。