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

1. 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。
2. 話務服務範圍與定義：
3. 話務人員：由本府值日(夜)人員擔任。
4. 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。
5. 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。
6. 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。
7. 諮詢服務處理原則
8. 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。
9. 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：
10. 各單位主管或機關首長應督促所屬，即時將活動訊息於連江縣政府行事曆登錄，以利話務人員查詢資訊。
11. 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。
12. 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。
13. 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。
14. 轉接服務處理原則
15. 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。
16. 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課或委請其他課同仁接聽，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。
17. 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。
18. 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。
19. 申訴服務處理原則
20. 話務人員針對民眾反映事項，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)，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。
21. 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。
22. 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。
23. 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。
24. 為民服務案件處理原則
25. 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。
26. 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：
27. 案件內容非屬本機關權責。
28. 案件地點非屬本機關管轄。
29. 無具體地點或地點資訊不足，且無法向來電縣民詢問者。
30. 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。
31. 為民服務案件處理原則
32. 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。
33. 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。

1. 其他規定
2. 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。
3. 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。