

【提要】115 年 1-4 月市府 1999 臺中市民一碼通便民專線服務計 26 萬 2,406 件，較去年同期增 1 萬 9,962 件(8.23%)；其中以「諮詢」占 19.03%為大宗，「陳情申訴」占 16.44%次之，「派工案件處理回報」占 13.19%再次之，三者合占 4 成 9。

為便利民眾反映市政問題與取得相關資訊，市府設置「1999 臺中市民一碼通」便民專線，提供市政諮詢、陳情申訴、活動查詢及派工通報等多元服務，115 年 1-4 月 1999 便民專線服務計 26 萬

2,406 件，較去年同期增 1 萬 9,962 件(8.23%)，其中以電話進線 25 萬 3,874 件(占 96.75%)為主；114 年全年服務總件數 78 萬 58 件，較 110 年減 5 萬 8,612 件(-6.99%)。

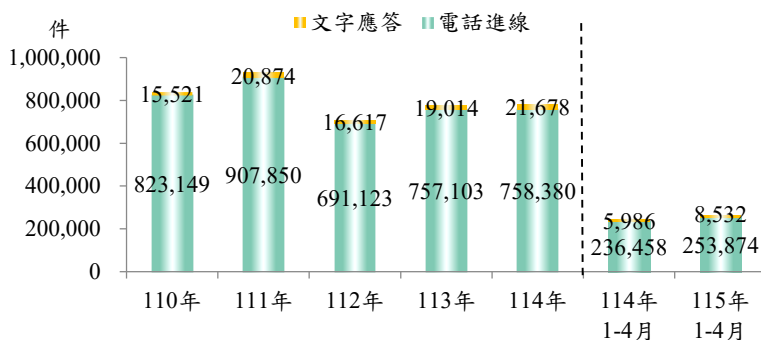
依服務項目觀之，115 年 1-4 月以「諮詢」4 萬 9,933 件(占 19.03%)為大宗，「陳情申訴」4 萬 3,140 件(占 16.44%)次之，「派工案件處理回報」3 萬 4,623 件(占 13.19%)再次之，三者合占 4 成 9；與去年同期比較，增量以

「陳情申訴」增 4,931 件(12.91%)最多，「文字應答」增 2,546 件(42.53%)

次之，增

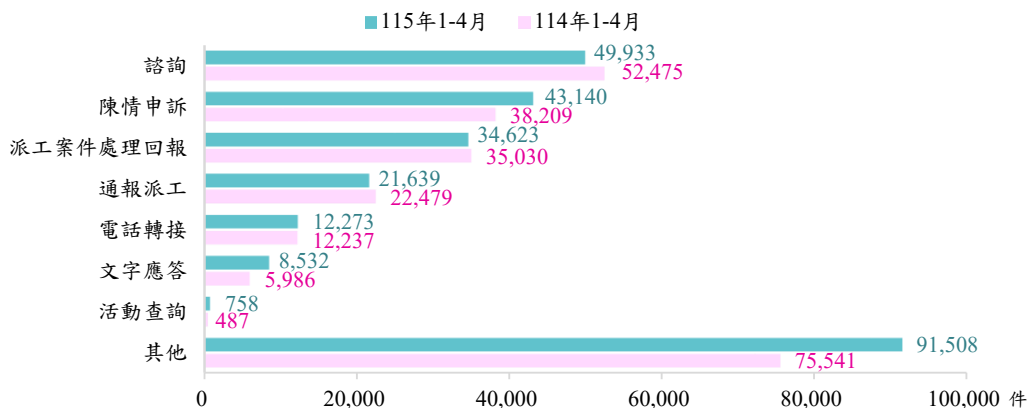
幅則以「活動查詢」增 55.65% (271 件)最大，顯示市民對市政資訊即時查詢與多元服務管道需求持續提升。

圖1、1999臺中市民一碼通便民專線服務成果



資料來源：臺中市統計資訊網。

圖2、1999臺中市民一碼通便民專線服務成果-按項目別分



資料來源：臺中市統計資訊網。

備註：其他包含總機轉入、肯定讚賞、民眾情緒安撫、系統測試、非本府權責及未歸類等情況。