

# 屏東縣政府 1999 話務服務作業要點

中華民國一〇二年十一月二十日屏府研考字第  
10274942900 號函訂定

中華民國一〇三年一月一日生效

中華民國一〇四年五月十八日屏府研考字第 10415365600  
號函修正名稱、第一點、第五點及第八點附圖

本府一一二年七月十九日屏府行服字第 11228995800 號函  
修正第二點、第三點、第四點、第五點。

一、屏東縣政府（以下簡稱本府）為迅速、確實及有效提供 1999 話務服務（以下簡稱話務服務），特訂定本作業要點。

二、話務服務範圍與定義如下：

- （一）話務人員：擔任本府話務服務工作之人員。
- （二）指定轉接：民眾來電直接指定或要求轉接權責單位或人員。
- （三）諮詢服務：指由話務人員提供一般性、告知性之縣政諮詢服務，或由話務人員登錄民眾詢問事項轉知權責單位，以電話回覆民眾之服務。
- （四）陳情服務：指由話務人員受理民眾以電話陳述有關本縣行政興革之建議、行政法令查詢、維修通報、行政違失之舉發或行政上權益之維護等具體陳情案件，並輸入陳情案件整合作業系統列管之服務。
- （五）陳情案件整合作業系統：公文系統內處理人民陳情錄案、查詢、管制、統計之子系統。

三、話務服務處理原則如下：

- （一）話務人員提供一般性、告知性的諮詢服務，如當下判斷必須緊急處理或特殊狀況，另依特別程序通報。
- （二）話務人員僅受理縣政業務範圍之諮詢電話，如非縣政服務範圍之詢問電話，請民眾改撥適當電話洽詢。
- （三）民眾來電直接指定轉接權責單位或人員，話務人員應依其指定轉接。
- （四）民眾來電諮詢縣政相關問題，話務人員應先查詢知識庫，予以處理及回覆。如無法於知識庫獲得解答時，轉接權責單位承

辦人員回覆，如遇非上班時段，且民眾願意留下聯絡資料者，話務人員應輸入陳情案件整合作業系統(電話錄案/諮詢類別)，分案予權責單位於上班日外撥回覆，處理時限及方式依據屏東縣政府暨所屬機關處理人民陳情案件作業規範及屏東縣政府公文管理實施要點之規定辦理。

- (五)民眾來電陳情，話務人員應依案詳實記錄人事時地物內容，輸入陳情案件整合作業系統(電話錄案/陳情類別)，分案予權責單位處理回覆，處理時限及方式依據屏東縣政府暨所屬機關處理人民陳情案件作業規範及屏東縣政府公文管理實施要點之規定辦理。

#### 四、權責單位應配合辦理事項如下：

- (一) 主動提供業務常見問答資料及各業務承辦人電話分機供話務人員回覆民眾或轉接使用，並定期檢討更新。
- (二) 本縣發生重大或緊急事件時(如防災資訊、縣政重大訊息、停班停課等)，於事件發生後一小時內儘速通報話務中心。
- (三) 如有預定辦理之重大事項及活動，於舉辦前彙整活動資訊，並通報話務中心。

#### 五、話務服務流程如附圖。