

## 1999的30問

### Q1、請問1999的服務範圍有哪些？

1999市民熱線提供的服務包括諮詢服務（由話務人員提供一般性、告知性之簡易市政諮詢服務，如：勞資爭議；若非屬本市市政服務範圍，話務人員將協請民眾改撥適當電話洽詢，如：詢問中央健保署業務）、轉接服務（若民眾諮詢內容涉及行政專業判斷或裁量，話務人員將轉接來電至業務單位或承辦人員，如：建照使照核發進度問題）、陳情服務（話務人員受理民眾以電話陳述有關本市行政興革之建議、行政法令查詢、行政違失之舉發或行政上權益之維護等具體陳情案件，如：佔用防火巷）並輸入本府陳情系統進行列管、派工服務（話務人員受理民眾以電話方式申請本府各權責機關派工，即時派員前往現場排解問題之服務，如：路樹處理）等服務類型。

### Q2、撥打1999要不要收費呢？

在臺北市以市內電話、月租型手機、預付卡或網路電話撥打「1999臺北市民當家熱線」是免付費的，公用電話須要付費。

如您使用第一類電信之預付卡，因各家預付卡商品種類名稱繁多，為避免影響您的權益，建議您先與所屬電信業者確認。

台北通 App 撥打1999網路電話，無論身處何處，皆能尋求1999臺北市民當家熱線服務，而且不需支付通話費。

### Q3、半夜打1999，也會有人接聽嗎？

本府1999市民熱線為24小時全年無休，竭誠為民眾提供市政相關服務。

### Q4、我在臺中撥打1999也可以嗎？

近年來各地方政府陸續開辦1999專線，因電信業者的通訊系統會判斷發話地點，所以在臺中市撥打1999，會連到臺中市1999，在臺中欲撥打臺北市1999，請撥02-27208889。

台北通 App 撥打1999網路電話，無論身處何處，皆能尋求1999臺北市民當家熱線服務，而且不需支付通話費。

### Q5、人在外縣市撥打1999需要加02嗎？

因「1999」簡碼為國家通訊傳播委員會(NCC)統一律定，供各縣市政府使用之簡碼，在臺北市撥打等同於撥打市府總機27208889，如您在外縣市需要「1999臺北市民當家熱線」之服務，請撥打02-27208889。

台北通 App 撥打1999網路電話，無論身處何處，皆能尋求1999臺北市民當家熱線服務，而且不需支付通話費。

#### **Q6、不是臺北市民也可以撥打1999嗎？**

可以，「1999臺北市民當家熱線」雖然是臺北市政府市民服務專線，但是只要與臺北市有關的市政服務問題，在臺北市內，任何人都可以撥打1999獲得臺北市政府的服務。

台北通 App 撥打1999網路電話，無論身處何處，皆能尋求1999臺北市民當家熱線服務，而且不需支付通話費。

#### **Q7、我打1999會不會被錄音？**

會。「1999臺北市民當家熱線」為了確保服務品質，服務過程的通話內容，是我們提升話務人員服務品質的重要工具，因此必須將通話內容予以錄音，以作為教育訓練之用。同時，依照「個人資料保護法」之規定，在每一通電話開始服務前，都會以語音方式告知使用者通話過程將採全程錄音。

#### **Q8、公共電話能不能打1999？**

公共電話能撥打1999，但是需要付費，通話費1分鐘1元。

#### **Q9、家裡馬桶壞了，撥打1999，會有人來幫我修理嗎？**

「1999臺北市民當家熱線」所提供之話務服務範圍，主要為有關市政業務之諮詢服務、轉接民眾來電至業務單位或承辦人員之轉接服務、協助民眾反映市政問題之陳情服務及受理民眾以電話方式申請本府各權責機關派工之服務，有關修理家中馬桶事務屬私領域之範疇，尚無法協助服務。

#### **Q10、1999與110有什麼不同？**

「1999臺北市民當家熱線」為民眾與臺北市府間溝通平台，提供市政諮詢、派工、陳情、轉接等非緊急市政業務之服務。110是警察機關受理民眾緊急報案專線，若為治安暴力事件、刑民事案件、社會秩序、災害事件、交通事故及交通違規報案等之需求，建議優先撥打110求助。

#### **Q11、1999與119有什麼不同？**

「1999臺北市民當家熱線」為民眾與臺北市府間溝通平台，提供市政諮詢、派工、陳情、轉接等非緊急市政業務之服務；119為消防機關救災救護專線，其服務範圍包括預防火災、搶救災害及緊急救護。民眾若為火災通報或緊急救護之需求，建議優先撥打119求助。

#### **Q12、1999是市政府的什麼機關？**

「1999臺北市民當家熱線」屬市政府電話服務整合式窗口，委由勞務廠商營運，並由本府研考會進行督導管理。

#### **Q13、打1999，需要留下我的個人資料嗎？**

1999話務中心接獲民眾來電陳情或派工時，會請民眾留下真實姓名及聯絡電話，並經話務人員完成朗讀程序後方能受理立案(依據行政程序法第169條及第173條、行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點第4點及第14點、臺北市政府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項第5點及第13點)。

#### **Q14、我可以打1999聊天說心事嗎？**

「1999臺北市民當家熱線」主要提供與市政業務之相關話務服務，目前每月專人服務量平均約為13萬5,000通，由於1999為免付費之市政服務專線，若民眾撥打進線長時間與1999話務人員談天訴苦，恐影響他人進線使用1999之權利，話務人員將委婉向民眾說明以避免浪費行政資源。

#### **Q15、1999對於我反映的事情多久會處理好？**

因1999市民熱線為協助民眾反映市政問題之單一窗口，故成立案件後，將以系統後送至權責機關進行處理回復，如該案件性質屬可立即派工之案件時，權責機關受理後即進行處理；針對22項派工案件之處理時限，請至本府「研究發展考核委員會」首頁（網址：<https://rdec.gov.taipei/>）「法規專區」內「話務管理組」之「1999臺北市民當家熱線服務實施計畫」有詳細之一覽表可供查詢；如案件涉及本市行政興革之建議、行政法令之查詢、行政違失之舉發或行政權益之維護等陳情案件，權責機關自收案後隔一工作日起算6個工作天內（不含例假日）回復處理結果。

#### **Q16、看見違規停車，可以撥打1999舉發嗎？**

為配合警察局現有110受理、通報及管制案件等完善機制，且執勤員警對於受理民眾檢舉案件，相較於1999話務人員更能於第一時間提供民眾更專業即時之應答與處置；故此情形請撥打110警察局勤務中心直接為您服務。

#### **Q17、我打1999是誰接的電話？1999的開頭語音是否可跳過？**

一、民眾於本市境內撥打1999，會先聽到第一層語音宣告，接著再以不同語言的語音說明各語言別專人服務轉接代碼，例如國語服務為按9、臺語服務為按5、客語服務為按6、英語服務為按4、日語服務為按7；另本府1999市民熱線之開頭語音係配合本市各項政策實施、重大活動辦理及災害事件發生等，透過該

語音服務向民眾宣達即時重大訊息所使用，而1999語音系統具有自動停播語音並派線之功能，所以民眾若已熟悉相關服務選項或急需與話務人員通話，則不需等到開頭語音播放結束即可逕行按鍵選擇。

二、舉例而言，您如急需國語話務人員服務，可於撥打1999接通後按9即可跳過上開第一層語音宣告，再根據自身需求按「1」或「2」進行服務分流（選項1反映建議市政問題、選項2詢問市政問題或轉接單位），此時系統將撥放第二層語音提醒1999相關電話服務規定，此第二層語音雖無法略過，但於接通話務人員後始計算10分鐘通話時間。

**Q18、遇到市政問題，打1999或是使用「臺北市陳情系統」或台北通 App「有話要說」哪個比較好？**

「1999臺北市民當家熱線」、「臺北市陳情系統」(<https://1999.gov.taipei/>)與台北通「有話要說」，都是臺北市政府受理人民陳情的管道，若您習慣使用電話或手機反映，那麼可以撥打「1999臺北市民當家熱線」或台北通 App「1999」，若您習慣透過網路反映，則可使用「臺北市陳情系統」或台北通 App「有話要說」登錄案件。

**Q19、1999可以服務外國人嗎？**

可以，1999提供市政業務相關服務，不限本國人才能撥打，1999設有英語及日語兩種外語線，供有需求之民眾使用。

**Q20、打1999可以找得到市長嗎？**

如民眾進線要求轉接市長時，1999話務中心可協助轉接至市政專員協助民眾處理相關市政問題，亦可協助立案後送至權責機關進行處理回復。

**Q21、1999視障話務中心的服務內容為何？**

1999目前有12名視障話務人員，服務項目以勞工權益、社會局補助、衛生局、教育局及民政局問題有關的諮詢服務為主，民眾撥打1999後，依照語音指示按「2」，即會由視障話務人員為民眾提供相關的諮詢服務。

**Q22、撥打1999，可以跟局處首長講上電話嗎？**

「1999臺北市民當家熱線」是臺北市政府市民服務專線，因此話務人員應以「線上回復為原則，轉接局處為例外」，民眾來電洽詢之問題，話務人員應先由常見問答集查詢結果後回答民眾，若查無相關資訊，再協助轉接由局處人員回答業務相關細節。

### **Q23、聽障朋友可以使用1999服務嗎？**

可以，聽障朋友可透過 Skype 軟體和1999手語服務人員溝通，也可以使用手機通訊軟體 LINE，加入好友(ID:taipeicity1999)後，利用視訊或文字詢問市政問題，與手語服務人員即時互動溝通不斷線。（手語視訊服務時間為每日9時至18時；文字服務為24小時）

### **Q24、我向臺北市市政府辦理的各項申請案件，可以撥打1999詢問進度嗎？**

一、臺北市政府設置有市民服務大平臺(<https://service.gov.taipei>)，提供民眾可自行利用該網站查詢各機關申辦案件相關資訊(如申請市民醫療補助)與網路申辦、非網路申辦案件之進度查詢；惟因該系統未開放完整之查詢權限予1999話務人員，所以話務人員無法代為查詢，但可於市府上班時間協助轉接民眾電話至權責機關科室，以利民眾洽詢申辦進度。

二、另，如果民眾是要查詢透過1999管道反映陳情案件及派工案件之辦理進度，可多加利用本府設置的「臺北市陳情系統」網站(<https://1999.gov.taipei/>)或台北通 App，輸入所收到陳情案件或派工案件簡訊通知裡的案件編號及密碼後，即可查詢辦理進度，或可來電本府1999將案件編號及密碼告知話務人員協助代為查詢；惟本府為落實依照「個人資料保護法」規定，避免將他人案件內容外洩造成爭議，1999系統無法使用民眾的個人資料（如姓名或電話）查詢案件辦理進度，敬請民眾妥善保管案件編號及密碼。

三、又本市災害應變中心開設期間，災情相關派工案件將派送由災害應變中心列管追蹤至完成處理為止，處理結果將不另行通知。民眾可於本市災害應變中心開設期間，於本市防災資訊網之地圖化資訊展示系統及臺北市行動防災 App（請利用 Google Play 或 Apple Store 免費下載）透過電子地圖顯示災情點位分布狀況及處理情形，方便民眾即時查詢，了解災情後續處置進度。

### **Q25、家暴問題可以打1999嗎？**

「1999臺北市民當家熱線」為一般性市政業務專線，家暴問題並非主要的服務項目，若您遭遇家暴問題，建議您可撥打「113」保護專線，同樣提供民眾24小時全年無休之電話諮詢及通報服務。

### **Q26、1999可以提供緊急救難服務嗎？譬如登山迷路，或者汽車拋錨。**

1999為一般性市政業務專線，如民眾有緊急救難需求，應以119專線為優先，惟民眾撥打1999請求協助，1999仍會協助和消防單位進行三方通話，或是通報聯繫相關單位進行處理。

### Q27、對於市政建言，可以撥打1999反映嗎？

「1999臺北市民當家熱線」有提供陳情服務，因此民眾如有有關本市行政興革之建議，可由1999話務人員協助民眾代為立案，例如民眾建議市府應該將公車全面更換成低底盤公車等，話務人員於複誦確認來電民眾反映內容後，將意見登錄系統成案，後送至權責機關依限查處回復，同時亦以簡訊方式提供民眾案件編號及安全密碼，以利民眾可隨時至本府設置的「臺北市陳情系統」網站(<https://1999.gov.taipei/>)或台北通 App，查詢案件處理進度，或可來電本府1999將案件編號及密碼告知話務人員協助代為查詢。

### Q28、撥打1999檢舉附近常出沒的幫派份子，他們會不會知道是我檢舉的？

1999針對來電者資料予以保密，並採取嚴格控管措施，當案件移送權責機關辦理時，您的個人資料僅提供給該局處知悉，以俾於承辦機關確認檢舉人之真意及訴求。惟檢舉幫派份子一事，屬社會治安事件，建議以撥打110為先。（依據行政程序法第170條、行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點第18點、臺北市政府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項第18點）

### Q29、打1999為什麼要有十分鐘的通話時間限制？

1999話務中心平均每月服務約13萬5,000通市民來電，為珍惜社會資源，避免通話時間過長而占用其他民眾即時需要「1999」服務的機會，且根據本府1999話務中心統計，民眾撥打「1999」查詢市政資訊、要求派工或申訴陳情案件的平均服務時間約在3分鐘，合理將通話時間的上限設定為10分鐘；且為避免10分鐘系統自動斷線造成民眾困擾，若民眾尚有其他市政服務需求，話務人員將請民眾提供聯絡電話，俾於先處理其他線上等候民眾的電話後，再進行外撥服務。另建議，本會已於系統設定電話分流，若民眾需較長時間與本府各機關同仁洽詢較細節的市政問題，可以撥打市政總機02-27208889並直撥分機號碼（屬民眾付費電話），即可不受前述通話時間限制。

### Q30、我向1999反映的問題，會得到回覆嗎？

1999協助民眾反映案件時，話務人員會依本府業務職掌分派權責機關妥處，並由權責機關將處理結果上網登錄後，系統再以簡訊方式通知民眾案件已辦結，民眾可自行上網查詢或來電詢問（如民眾於來電立案時主動提供電子郵件信箱，系統於機關辦結後會將回復內容一併寄送至該電子郵件信箱）。