

臺南市政府「1999 市民服務熱線」服務品質整體滿意度偏低，經審計機關促請研謀改善，整體滿意度已大幅提升

審計部臺南市審計處(以下簡稱臺南市審計處)查核發現，臺南市政府 1999 市民服務專線服務品質欠佳，經函請檢討改善，該府已檢討汰換軟硬體設備，改善作業缺失，1999 整體滿意度由 65.30%(101 年度)大幅提升至 93.39%(103 年 4 月)，不僅提供臺南市民眾更好的市政服務，且落實市長以民為主的施政理念。

臺南市政府為提升為民服務品質及提供便民諮詢的單一窗口，民國(下同)100 年 4 月成立 1999 話務中心並委託廠商經營管理，101 年度委外經費 517 萬餘元，惟經臺南市審計處查核發現，「1999 市民服務熱線話務系統」與臺南市政府「線上即時服務系統」未整合，話務人員須將民眾陳述內容登載於雙邊系統後，由線上即時服務系統轉交業務主管局處逐案處理，再於話務系統控管結案，耗時費力，衍生控管疏漏，延宕處理時效；又話務人員考核評定結果差距甚大，且逕由廠商認定之話務尖峰時段與實際進線量有顯著落差，致人力配置不足，影響服務品質，經函請市府檢討改善。



1999 台南市市民服務熱線專屬標誌
(臺南市研究發展考核委員會網站)

經臺南市審計處追蹤臺南市政府改善結果，該府已於 103 年 3 月完成 1999 話務系統優化案，汰換老舊軟硬體設備，整合話務系統與線上即時服務系統，嚴密控管處理時效，大幅提升服務效率；另已加強話務人員 60 小時以上專業訓練，且依話務量分配情形於契約明訂話務尖峰時段，並配合實際話務需求，靈活運用人力。上開改善措施實施後，103 年 4 月 1 日至 23 日臺南市政府 1999 市民服務熱線話後滿意度調查結果，服務態度滿意度為 96.65%、服務專業度滿意度為 93.04%，整體滿意度達 93.39%，較 101 年度 65.30%大幅提升。