

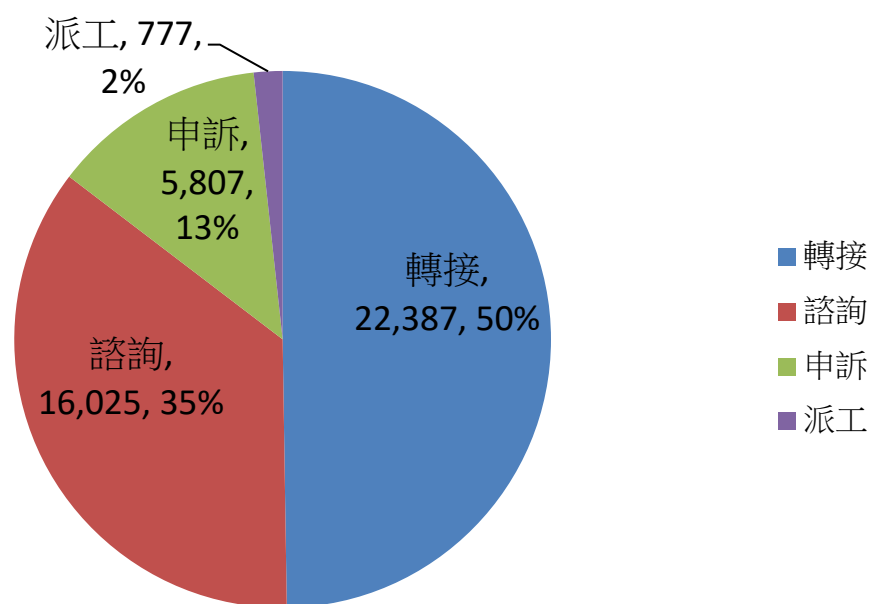
## 107 年苗栗縣 1999 縣民熱線性別統計

電話陳情是縣民最熟悉使用的溝通方式，苗栗縣政府為提供縣民更貼心服務及更進一步了解縣民對縣政的需求，整合縣府多方資源，成立「苗栗縣民當家熱線 1999」為鄉親提供各項服務，讓鄉親只要記一個電話號碼 1999，就可以獲得諮詢、轉接、申訴及派工的服務內容。

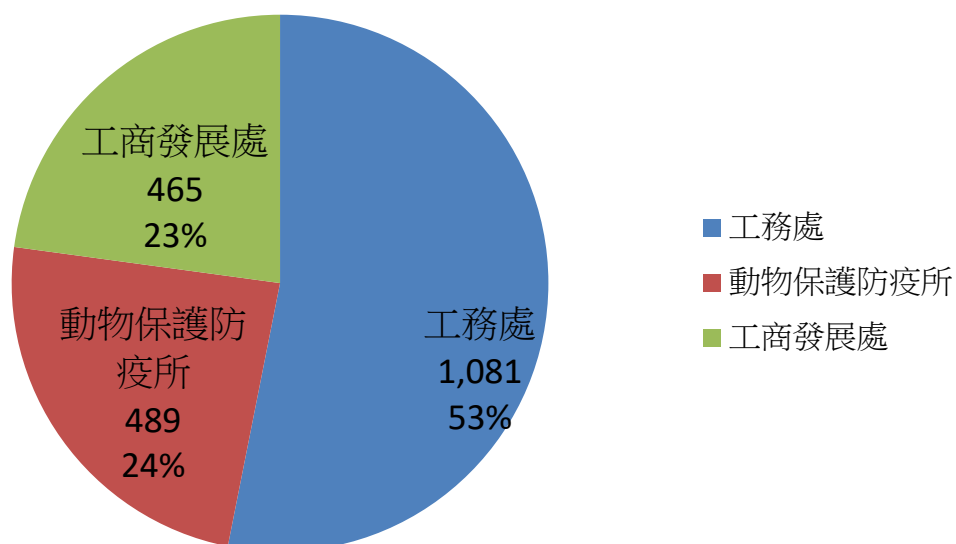
「苗栗縣民當家熱線 1999」於 98 年 5 月正式營運，服務時間為平日 8：00-17：30，中午無休，1999 專線提供「轉接服務」、「諮詢服務」、「申訴服務」、「派工服務」等四大服務內容。

107 年 1-12 月止總進線 46,221 通(女性 24,472 人、男性 20,342 人)，轉接服務 23,387 通(女性 13,787 人、男性 9,600 人)、諮詢服務 16,250 通(女性 9,191 人、男性 7,059 人)、申訴服務 5,807 通(女性 2,130 人、男性 3,677 人)、派工服務 777 通(女性 217、男性 560 人)。

年度 \ 項目	轉接	諮詢	申訴	派工
107	22,387	16,025	5,807	777



申訴案件 5,807 件，其中派案計有 3,848 件、轉予府外他單位計有 2,882 件。申訴派案以工務處 1,081、動物保護防疫所 489、工商發展處 465 居前 3 名。



綜觀上述，願意透過 1999 話務中心了解縣政業務以女性(55%)略多於男性(45%)；女性多透過 1999 話務中心「轉接服務」、「諮詢服務」此 2 項服務功能；男性則較多透過 1999 話務中心「申訴服務」、「派工服務」此 2 項服務功能。

另在「申訴服務」方面，以工務處、動物保護防疫所、工商發展處居前 3 名，本處將針對民眾對此 3 單位之申訴事項加以統計分析，提供單位做為未來工作巡查重點，並與單位研議更合適回復作業方式，讓第一線話務人員能夠在第一時間提供更適切服務，以提高民眾對整體縣政服務的滿意度。