

檔 號：

保存年限：

## 臺北市政府 函

地址：11008臺北市信義區市府路1號

承辦人：何靜玲

電話：02-27208889分機58711

傳真：02-27201999

電子信箱：wa-0170@mail.taipei.gov.tw

受文者：臺北市立東湖國民中學

發文日期：中華民國104年5月8日

發文字號：府授研話字第10431943000號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：1999臺北市民當家熱線話務服務作業規範修正條文及其修正條文對照表各1份(3ec87a7cdef9a98c5d69439d62493354\_31943000A00\_ATTCH1.pdf、3ec87a7cdef9a98c5d69439d62493354\_31943000A00\_ATTCH2.pdf)

主旨：檢送修正「『1999臺北市民當家熱線』話務服務作業規範」1份（如附件1），請查照。

說明：

一、依據本府研考會5月1日專案簽核辦理。

二、本案修正重點如下：（修正條文對照表如附件2）

（一）修正1999話務作業規範第五點「陳情服務」部分：

1、依據104年3月31日府研服字第10431486900號函頒修正「臺北市政府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項」（以下簡稱「人民陳情案件注意事項」），修正第一項陳情服務之受理方式、第五項案件回復方式及第六項迭次陳情之處理。

2、有關第五項之案件處理時限部分，依據新修正之「人民陳情案件注意事項」及104年3月31日府研服字第10431486900號函說明（七）辦理，其內容為：「未來單一受理系統將朝向一機關一案進行分文

，故無主協辦機關之分，其處理時限統一為六日；惟該系統尚未建置完成前，內容屬單一權責機關者為六個工作日；涉數機關權責者，主辦機關為十個工作日，協辦機關為六個工作日。」。

3、依據機關業務分層負責原則，修正第三項陳情案件加分及改分作業之核定方式。

(二)修正1999話務作業規範第六點「派工服務」部分：

- 1、依據104年4月15日府研話字第10431782600號函派工業務檢討會會議紀錄，考量本府整體行政效能及警務專業，修正第一項派工系統之服務案件項目，將本府警察局權責範圍之五項派工項目，回歸本府警察局由110專線受理，俾利其迅速有效統一調度人力。
- 2、依據新修正之「人民陳情案件注意事項」，增列派工服務之受理方式，民眾須提供姓名及聯絡方式始能成立案件。
- 3、依據上開派工業務檢討會議紀錄，確認各項派工時程，修訂附件「1999 臺北市民當家熱線」派工項目及處理時限表。

三、新修正「『1999臺北市民當家熱線』話務服務作業規範」於104年5月13日正式實施。

正本：臺北市政府各機關學校

副本：

電子公文交換章

PWAN32

內部資料

臺北