

# 從數字看桃園

(第078號)

發布機關：桃園市政府主計處

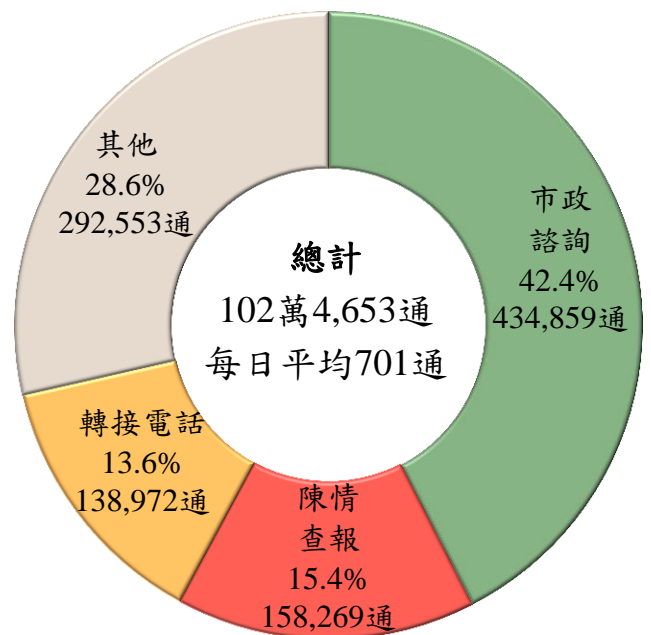
發布日期：108年4月15日

聯絡人：黃加朋 (03)3322101 轉 5547

## 桃園升格直轄市後，1999 熱線進線總量突破百萬，以市政諮詢為大宗

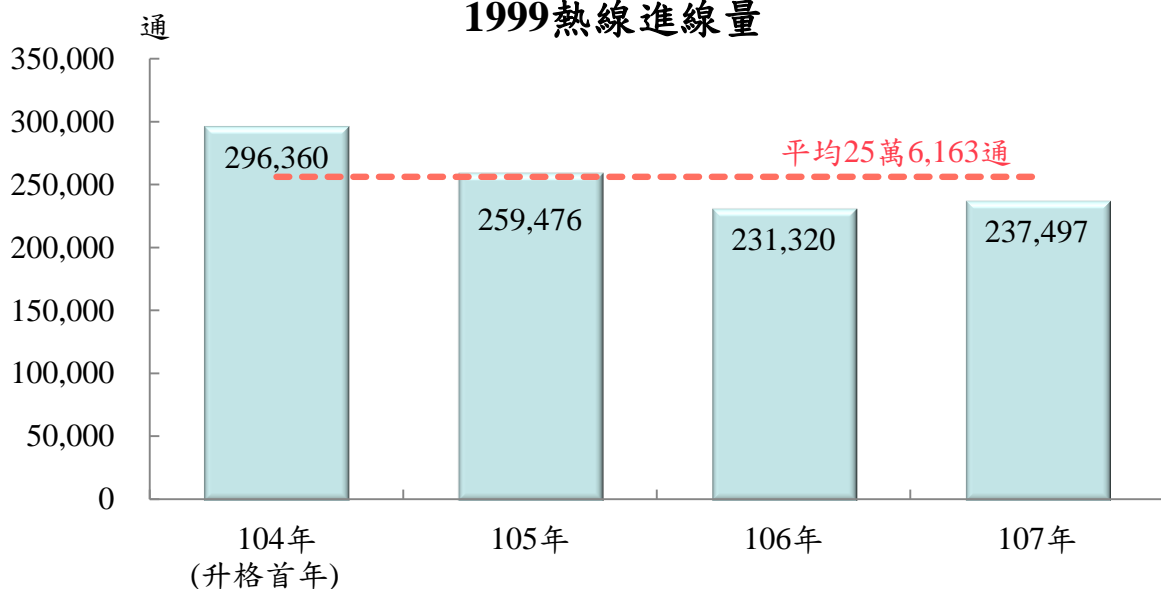
美麗的家園需要大家一起來守護，1999 市民諮詢服務熱線（以下簡稱 1999 熱線）是 24 小時不打烊的便民服務，也是市民常用的諮詢陳情管道。根據桃園市政府研究發展考核委員會統計，桃園升格直轄市後，104 至 107 年 1999 熱線的進線總量已突破百萬，總計 102 萬 4,653 通，平均每日 701 通。從案件類型<sup>1</sup>觀察，以「市政諮詢」為主，占 42.4%，反映市政問題且經錄案處理的「陳情查報」則占 15.4%，2 類合占案件總數的 57.9%<sup>2</sup>，接近 6 成。

### 104至107年1999熱線進線量-按案件類型分



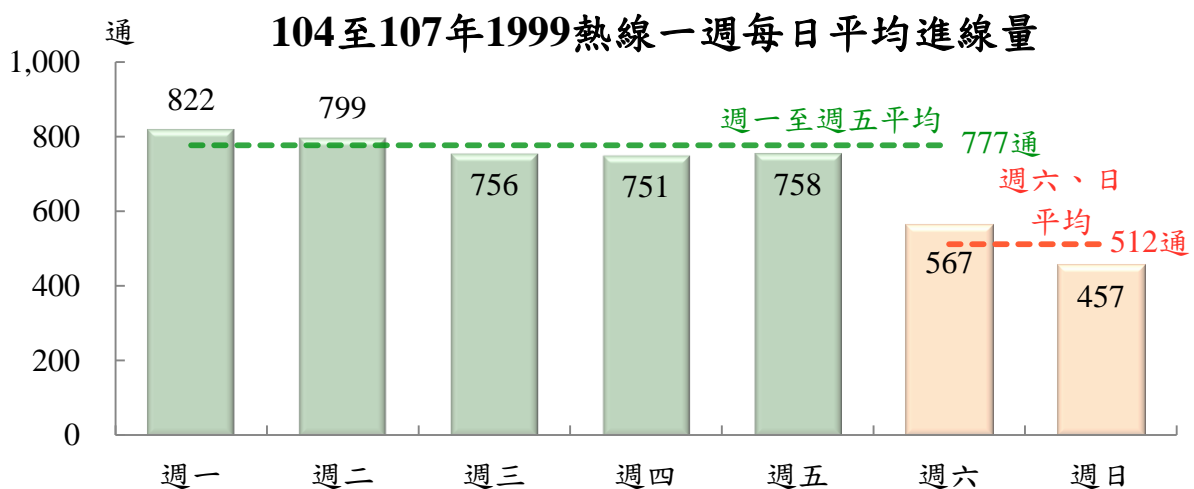
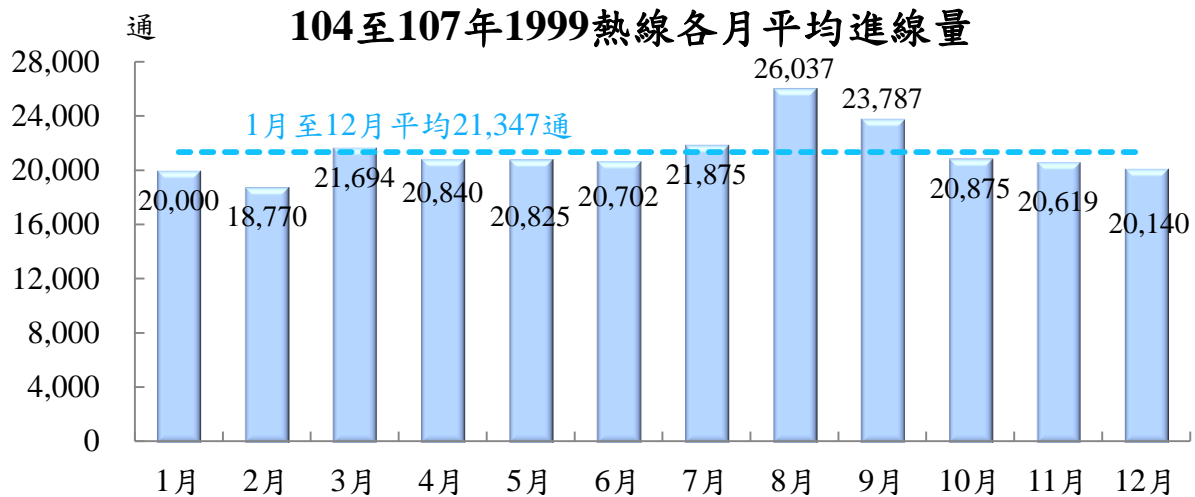
近年 1999 熱線進線量呈遞減之勢，每年平均約 25.6 萬通，其中以桃園升格後的首年較高，進線量達 29 萬 6,360 通，106 年則較低，為 23 萬 1,320 通。

### 1999熱線進線量



## 1999 熱線以 8 月及 9 月為進線高峰期

進一步觀察 104 至 107 年各月平均進線量，每月平均逾 2 萬 1,000 通，以 8、9 兩月為高峰，8 月平均 2 萬 6,037 通，居各月最高，9 月則以平均 2 萬 3,787 通居次，主因 8、9 兩月適逢颱風季節，颱風期間大量進線所致。另觀察一週的進線狀況，市民撥打 1999 熱線集中於週一至週五，平均每日 777 通，其中又以週一最多，平均每日 822 通，週六、日的進線量雖較少，平均每日仍逾 500 通。



為滿足聽語障民眾需求，及順應民眾使用文字即時溝通之趨勢，除 1999 熱線外，桃園市政府於 106 年相繼開設 1999 文字服務及手語視訊服務，以提供桃園市民更便利順暢之陳情諮詢管道。

\*備註：1. 各案件類型之定義如下：

- (1)「市政諮詢」係指話務人員受理民眾諮詢本市各類市政問題之案件。
  - (2)「陳情查報」係指當民眾詢問事項需交由業務單位處理者，話務人員透過市政信箱錄案，直接由業務單位受理之案件。
  - (3)「轉接電話」係指話務人員將電話轉接至相關業務單位直接處理之案件。
  - (4)「其他」主要係查詢近期活動資訊，其次為無效來電、無主題電話及緊急業務等案件。
2. 「市政諮詢」及「陳情查報」2類合計占比不等於細目加總，係四捨五入所致。

\*資料來源：桃園市政府研究發展考核委員會。

\*本統計通報刊布於主計處首頁(<https://dbas.tycg.gov.tw/>)業務資訊/統計/從數字看桃園。