

專案質詢

8-3-10-0253

立法院議案關係文書 中華民國 102 年 4 月 24 日印發

案由：本院楊委員瓊瓔，針對各行政單位轉接總機號碼都不同，總機號碼有的為 9，有的卻是 0，變相造成民眾打電話浪費等待時間。建請主政機關研議統一轉接總機號碼，俾利民眾節省時間，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、以台中陳姓市民陳情為例，日前去電區公所詢問役政相關問題，因為不了解各課室業務分類，要轉接至總機，但總機卻一直忙線中，後來接通，電話語音指示請按要找的課室分機號碼，或按總機 9。因不知道課室號碼，只好先按總機 9，等到總機接通，詢問到服務人員，才終於轉接到役政災防課，但前後電話轉接聽電話語音的時間已超過 3 分鐘。同樣的問題也發生在戶政所，因有家人名字變更，要電話詢問相關事務，以為總機按 9，但語音卻傳來要按 0，讓洽公民眾無所適從。
- 二、針對此上開問題，應為民眾普遍遇到情形，目前全國各行政機關有 7 成以上總機號碼為 9，其餘為 0 或 8，主政機關應研議要求各單位將電話系統和錄音總機號碼皆統一更改為 9 或 0，俾利民眾節省時間，以達便民之行政效率。