

專案質詢

8-4-6-0171

## 立法院議案關係文書 中華民國 102 年 10 月 16 日印發

案由：本院張委員嘉郡，針對現行政府服務專線，除因應臨時突發案件如 SARS、狂犬病等所設外，常年設置者依類型不同而各有專線，如醫療、住宅、交通、育樂、職場等，都有其通報專線，雖為政府為民服務之美意，但因其線路繁多，且民眾通常未有專門訓練，於實際需求時常遇到錯撥情形，反造成通報延誤；日前即有因無法跨區受理報案，造成救援時機錯失之狀況發生，政府效率與綜合協調能力似需再予加強，爰此，本席建請行政院應與警政署、消防署等中央相關單位研擬建置單一緊急通報專線系統，並與各縣市政府進行協調，以達到資訊統合及便民之效，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、現行多為民眾所知之政府服務專線，以警政系統 110、消防系統 119、詐騙檢舉專線 165、及家暴專線 113 等較為民眾所知，但政府服務依其專業各有職司機關，民眾遇緊急狀況時多無法即時找到通報單位，造成通報時機延誤情形發生機率提高。
- 二、日前發生民眾欲向警政、消防及縣市政府專線通報請求協助救援，卻沒有單位能即時給予回應，造成救援時機延誤，政府體系多元，但因資訊繁多，易造成民眾感覺政府機關疊床架屋、功能不彰，實為政府需再檢討之處。
- 三、政府提供民眾服務時，除服務的專業性外，亦應以便民為優先考量，政府部門各有其專業範圍，行政院係為中央行政單位之最高主管機關，應主責研擬不同系統之統合，以達到政府最佳執行政務效率，爰此，本席特向行政院提出質詢。