

有關新竹縣 1999 的常見問答

- Q1、請問本縣 1999 的服務範圍
有哪些？
- 本府推動 1999 為民服務專線係為提供縣民貼心及便捷之服務，縣民撥打單一電話號碼後，由本府話務人員提供各項縣政諮詢與陳情、維修通報與電話轉接服務，達成快速服務便民之目的。
- Q2、撥打本縣 1999 要不要收費
呢？
1. 新竹縣 1999 為民服務專線自 115 年 1 月 1 日起實施撥打 1999 服務碼，通話前 5 分鐘免費，採通話過程不中斷為原則，超過 5 分鐘部分，始由用戶付費。
2. 實施範圍：市話以及行動電話月租型用戶（唯預付卡、公共電話、外縣市撥打不納入實施範圍）。
3. 如撥打 03-5518128 為民服務專線或 03-5518101 轉 9 需收取相關費用。
- Q3、本縣 1999 的服務時間為
何？
- 目前本縣 1999 的服務時間為：
週一~週五：08:00~21:00；國定假日：08:00~17:00。
- Q4、看見違規停車等交通違規
案件，可以撥打 1999 舉發嗎？
- 為配合檢舉交通違規案件現採「實名制」（亦即需留下個人資料，方能受理），故此情形請撥打 110 專線，由警察機關直接為您服務。

Q5、如何撥打本縣 1999 呢？ 在新竹縣境內民眾請撥直撥 1999，在外縣市民眾則需撥 03-5518128 或 03-5518101 轉 9

Q6、本縣 1999 話務人員有提供登打逐字稿之陳情服務嗎？

1. 本縣 1999 話務人員受理案件，是以民眾陳情的主要內容進行重點記錄後錄案，並無提供逐字登打之錄案方式，係考量如以逐字登打記錄，電話佔線時間較長，恐影響他人進線使用 1999 之權利，請您見諒！

2. 若您有上述錄案形式之需求，建議您可至本府縣民信箱

(<https://hcmail.hsinchu.gov.tw/POP30>)逕行陳情，更能準確表達您的訴求。

Q7、除了撥打本縣 1999 外，還有其他管道可以進行縣政陳情或諮詢嗎？

本縣受理人民陳情的主要管道有「1999」、「縣民信箱」

(<https://hcmail.hsinchu.gov.tw/POP30>)及「竹縣 e999」APP

(<https://www.hsinchu.gov.tw/APPArea.aspx?n=387&sms=8745>)

，若您習慣使用電話反映或需即時諮詢服務，請撥打本縣 1999，若您欲透過文字敘述案情或須附照片或檔案，請使用「縣民信箱」或「竹縣 e999」APP。

Q8、我可以打本縣 1999 聊天說 本縣 1999 主要提供與縣政業務相關話務服務，若民眾撥打進線長時間與 1999

心事嗎？

話務人員談天訴苦，恐影響他人進線使用 1999 之權利，建議您可以撥打衛生福利部提供的安心專線 1925（諧音：依舊愛我）。