

## 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. 目前撥打本縣 1999 是需要收取相關費用的。  
2. 電話費之收費標準是經國家通訊傳播委員會核定，由各家電信業者依標準收取，為避免資源浪費、落實使用者付費精神，因此採取發話方付費機制。
- 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。

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://chiefmail.hsinchu.gov.tw/>)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://chiefmail.hsinchu.gov.tw/>)及「雲端 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「雲端 e999」APP。

Q8、我可以打本縣 1999 聊天說心事嗎？

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 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)。