

本府就「建請臺南市政府消防局全面檢討局內電話錄音制度，建置公務聯繫電話錄音機制，以利案件追蹤及保障民眾與消防人員權益。」案，敬答復如下：

一、本府認同議員建議，為提升公務聯繫品質、強化案件追蹤機制，並兼顧民眾與消防同仁權益，消防局已就現行電話錄音制度全面檢討，並將依各單位業務性質，逐步建置公務電話錄音及紀錄留存機制，以提升行政效能及保障民眾與執勤同仁權益。

二、消防局現階段辦理情形如下：

- (一) 緊急救援案件部分，119 救災救護指揮中心已建置電話錄音及勤務派遣系統，所有 119 報案電話均由指揮中心統一受理、錄音及調度，相關資料可供案件查證及後續調閱，以保障民眾及執勤同仁權益。
- (二) 外勤消防分隊一般辦公電話主要辦理行政聯繫，倘接獲民眾緊急救援電話，均依標準作業程序立即轉介 119 救災救護指揮中心受理並發派調度救災人力；另針對一般陳情案件，消防局已於 115 年 5 月 22 日函頒增訂「分隊受理民眾陳情案件處理作業流程」（如附件）及通報機制，要求落實陳情內容紀錄、逐級陳報及後續追蹤。
- (三) 為進一步強化公務聯繫紀錄及案件追溯機制，消防局已規劃於 115 年 7 月 13 日前完成各外勤值班臺錄影錄音功能建置，運用現有公務設備搭配非大陸廠牌開源軟體，留存值班臺電話受理及勤務處理過程，作為後續案件查證及保障民眾與執勤同仁權益之輔助機制。

三、後續精進作為：

消防局將持續檢討各單位電話使用情形及實務需求，並依個人資料保護法等相關法令，持續完善公務電話錄音制度；另將視業務需求、使用效益及預算籌編情形，評估逐步優先於通話量較高及民眾接觸頻繁之單位建置相關設備，持續提升行政效能、服務品質及執勤保障。

臺南市政府消防局所屬分隊受理民眾陳情案件處理作業流程圖

