

附表、一九九九市民諮詢服務熱線獎懲標準表

獎懲事由	獎懲標準(統計件數以年度累計為準)			
機關人員名單、聯絡資料、業務職掌、知識庫定期更新資訊、正確無誤且準時回報者	計算標準	機關知識庫累計達 50-100 則	機關知識庫累計達 101-300 則	機關知識庫累計 達 301-500 則
	獎勵額度	嘉獎 1 次	嘉獎 1 次	嘉獎 1 次
	獎勵人次	1 人次	2 人次	3 人次
	扣減額度	每月有資訊錯誤、逾期未更新、逾期回報者，扣減嘉獎 1 次 1 人次。		
	懲處額度	當年度累計逾 4 個月發生資訊錯誤、逾期未更新或逾期回報者，申誡 1 次。		
	說明	當年度機關知識庫累計達 500 則以上，每多 200 則、增加嘉獎 1 次 1 人次，每人至多以嘉獎 2 次為上限。		
緊急聯絡窗口負責盡職，下班時間接聽一九九九電話或依限回撥處理	計算標準	累計處理 達 10-20 件	累計處理 達 21-40 件	累計處理 達 41-60 件
	獎勵額度	嘉獎 1 次	嘉獎 1 次	嘉獎 1 次
	獎勵人次	1 人次	2 人次	3 人次
	扣減額度	每未接聽且未回撥 2 次，扣減嘉獎 1 次		
	懲處額度	擔任緊急聯絡窗口，當年度未接聽且未回撥件數達 3 件，申誡 1 次。		
	說明	1. 當年度機關累計處理達 60 件以上，每多 20 件、增加嘉獎 1 次 1 人次；同一機關獎勵額度至多以嘉獎 1 次 8 人次為上限，各機關於獲配敘獎範圍內，應本於權責敘獎，每人至多以嘉獎 2 次為上限。 2. 下班時間緊急處理之案件，若屬各機關本於權責應辦理事項，卻未辦理妥適，造成案件增加者，不計入獎勵。 3. 每月下班時間緊急通報案件平均逾 30 件者，應針對該項業務研議因應措施。		
一九九九轉接電話接聽率低於 85%，或忙線率 15%以上，累計逾 4 個月者	懲處額度	1. 每月接聽率 85%以下，或忙線率 15%以上者，應分析原因加以改善。 2. 當年度累計逾 4 個月發生接聽率 85%以下，或忙線率 15%以上者，申誡 1 次。		

注意事項：

一、有不可歸責事由之案件，不列入懲處。

二、延宕案件處理時效，造成危害市民安全或損及市府形象者，另依本府及所屬各機關學校公務人員平時獎懲標準表加重議處。

三、同一行為重覆發生者，加重議處。