附表、一九九九市民諮詢服務熱線獎懲標準表

<table>
<tr><th>獎懲事由</th><th colspan="4">獎懲標準(統計件數以年度累計為準)</th></tr>
<tr><td rowspan="5">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</td><td>計算標準</td><td>機關知識庫累計達50-100則</td><td>機關知識庫累計達101-300則</td><td>機關知識庫累計達301-500則</td></tr>
<tr><td>獎勵額度</td><td>嘉獎1次</td><td>嘉獎1次</td><td>嘉獎1次</td></tr>
<tr><td>獎勵人次</td><td>1人次</td><td>2人次</td><td>3人次</td></tr>
<tr><td>扣減額度</td><td colspan="3">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。</td></tr>
<tr><td>懲處額度</td><td colspan="3">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。</td></tr>
<tr><td rowspan="6">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</td><td>說明</td><td colspan="3">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。</td></tr>
<tr><td>計算標準</td><td>累計處理達10-20件</td><td>累計處理達21-40件</td><td>累計處理達41-60件</td></tr>
<tr><td>獎勵額度</td><td>嘉獎1次</td><td>嘉獎1次</td><td>嘉獎1次</td></tr>
<tr><td>獎勵人次</td><td>1人次</td><td>2人次</td><td>3人次</td></tr>
<tr><td>扣減額度</td><td colspan="3">每未接聽且未回撥2次，扣減嘉獎1次</td></tr>
<tr><td>懲處額度</td><td colspan="3">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。</td></tr>
<tr><td>說明</td><td colspan="3">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；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。</td></tr>
<tr><td>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</td><td>懲處額度</td><td colspan="3">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。</td></tr>
</table>

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。