

# 澎湖縣政府一九九九縣民服務專線作業規範第六點、第

## 九點規定修正對照表

修正規定	現行規定	說明
<p>六、派工服務</p> <p>(一)民眾來電反映有關維護公共安全及緊急事故，如路燈不亮、水溝不通、路面坑洞等，由話務人員將申訴人基本資料及派工內容鍵入系統，分派權責業管單位，系統同步產生電子郵件通知業管單位之話務聯繫窗口，由話務聯繫窗口派工處理。</p> <p>(二)派工系統列管之服務案件項目係經權責機關就業務範圍所提供，詳如附件二「派工項目及處理時限表」。</p> <p>(三)業管單位承辦人接到派工後(處理期限自成案後起算)，應於各階段處理期限內處理完成後，須回電及簡訊者應於四小時內先行將初步辦理情形回復陳情民眾，並於派工系統填報處理結果，業管單位之話務聯繫窗口複核後，系統同步以電子郵件通知話務中心，行政處視處理情形，由話務中心人員回復後結案。如派工案件處理期限逾期，系統會自動以電子郵件對相關人員送出稽催訊息。</p> <p>(四)若非本府權責業務，如停電、斷訊停話、斷水、水</p>	<p>六、派工服務</p> <p>(一)民眾來電反映有關維護公共安全及緊急事故，如路燈不亮、水溝不通、路面坑洞等，由話務人員將申訴人基本資料及派工內容鍵入系統，分派權責業管單位，系統同步產生電子郵件通知業管單位之話務聯繫窗口，由話務聯繫窗口派工處理。</p> <p>(二)派工系統列管之服務案件項目係經權責機關就業務範圍所提供，詳如附件二「派工項目及處理時限表」。</p> <p>(三)業管單位承辦人接到派工後(處理期限自成案後起算)，應於各階段處理期限內處理完成後，須回電及簡訊者應於四小時內先行將初步辦理情形回復陳情民眾，並於派工系統填報處理結果，業管單位之話務聯繫窗口複核後，系統同步以電子郵件通知話務中心，行政處視處理情形，由話務中心人員回復後結案。如派工案件處理期限逾期，系統會自動以電子郵件對相關人員送出稽催訊息。</p> <p>(四)若非本府權責業務，如停電、斷訊停話、斷水、水</p>	<p>修正第七款工作會議召開時間。</p>

<p>管破裂等，話務人員亦應盡力協助申訴人查明權責機關，並給予機關單位聯絡方式。或由話務人員登錄派案，由本府相關單位通知權責機關（單位）前往處理。</p> <p>（五）若有派工案件爭議問題無法確定受理單位，話務中心應交由行政處請示秘書長裁示指定受理單位。</p> <p>（六）若派案服務案件涉及多個單位，則由話務中心視案件內容性質指定主辦單位及協辦單位，由主辦單位主動協調辦理，須回電者並統一由主辦單位以電話聯繫陳情人說明辦理情形，並通知各協辦單位。若主辦單位及協辦單位無法確定，應交由本府行政處請示秘書長裁示指派之。</p> <p>（七）話務中心每月定期將處理結果彙整送本府行政處後陳核，每月不定期派員抽查派工案件處理情形，以瞭解派工案件處理是否落實執行，並將抽查結果登錄於派工系統，並於每半年所召開「一九九九縣民服務專線」工作會議中討論。</p>	<p>管破裂等，話務人員亦應盡力協助申訴人查明權責機關，並給予機關單位聯絡方式。或由話務人員登錄派案，由本府相關單位通知權責機關（單位）前往處理。</p> <p>（五）若有派工案件爭議問題無法確定受理單位，話務中心應交由行政處請示秘書長裁示指定受理單位。</p> <p>（六）若派案服務案件涉及多個單位，則由話務中心視案件內容性質指定主辦單位及協辦單位，由主辦單位主動協調辦理，須回電者並統一由主辦單位以電話聯繫陳情人說明辦理情形，並通知各協辦單位。若主辦單位及協辦單位無法確定，應交由本府行政處請示秘書長裁示指派之。</p> <p>（七）話務中心每月定期將處理結果彙整送本府行政處後陳核，每月不定期派員抽查派工案件處理情形，以瞭解派工案件處理是否落實執行，並將抽查結果登錄於派工系統，並於每三個月所召開「一九九九縣民服務專線」工作會議中討論。</p>	
<p>九、獎懲規定</p> <p>（一）本府各級人員執行一九九九縣民服務專線由本府行政處負責管制稽催，獎懲規定如下：</p>	<p>九、獎懲規定</p> <p>（一）本府各級人員執行一九九九縣民服務專線由本府行政處負責管制稽催，獎懲規定如下：</p>	<p>一、第一款第一目新增。為鼓勵受理陳情派工單位主動負責、勇於任事，訂定獎勵名額規定。</p> <p>二、目次變更並修正內容。原第</p>

<p>1. <u>為鼓勵本府各級人員執行一九九九縣民服務專線分辦任務主動負責、勇於任事，本府各單位受理陳情、派工五十件以上及前五名，得依相關規定辦理獎勵，獎勵名額如下：</u>  <u>五十件至一百件：一至二人，各嘉獎一次。</u>  <u>一百件至二百件：一至三人，各嘉獎一次。</u>  <u>二百件至三百件：一至四人，各嘉獎一次。</u>  <u>第一名：五至七人，各嘉獎二次。</u>  <u>第二名：三人，各嘉獎二次；三人，各嘉獎一次。</u>  <u>第三名：二人，各嘉獎二次；三人，各嘉獎一次。</u>  <u>第四名：三至五人，各嘉獎一次。</u>  <u>第五名：二至四人，各嘉獎一次。</u></p> <p>2. 年度受理案件總數、處理速度及年度滿意度等項考核評分（如附表），前五名發給禮券，獎勵如下：  第一名：新臺幣八千元禮券  第二名：新臺幣六千元禮券  第三名：新臺幣五千元禮券  第四名：新臺幣三千元禮券  第五名：新臺幣二千元禮券</p> <p>3. 本府及所屬機關辦理一九九九陳情案件及派工</p>	<p>1. <u>為鼓勵本府各級人員執行一九九九縣民服務專線分辦任務主動負責、勇於任事，本府各單位得依相關規定辦理獎勵，並依年度受理案件總數、處理速度及年度滿意度等項考核評分（如附表），前五名發給禮券，獎勵如下：</u>  第一名：新臺幣八千元禮券  第二名：新臺幣六千元禮券  第三名：新臺幣五千元禮券  第四名：新臺幣三千元禮券  第五名：新臺幣二千元禮券</p> <p>2. 本府及所屬機關辦理一九九九陳情案件及派工案件，如未能於規定期限處理完成，經本府行政處稽催後超過七個工作日未處理者，承辦人員予以記申誡一次，本府行政處連續稽催超過三次仍不處理者，業務科（課）長記申誡一次及承辦人再予以記申誡一次。</p> <p>3. 已初步回覆但尚未結案之繼續列管案件，於本府行政處發出稽催逾七個工作日未處理者，承辦人予以記申誡一次，本府行政處連續追蹤三次仍不處理者，業務科（課）長記申誡一次及承辦人再予以記申誡一次。</p>	<p>一目至第四目調整為第二目至第五目。</p>
--	---	--------------------------

<p>案件，如未能於規定期限處理完成，經本府行政處稽催後超過七個工作日未處理者，承辦人員予以記申誡一次，本府行政處連續稽催超過三次仍不處理者，業務科（課）長記申誡一次及承辦人再予以記申誡一次。</p> <p>4. 已初步回覆但尚未結案之繼續列管案件，於本府行政處發出稽催逾七個工作日未處理者，承辦人予以記申誡一次，本府行政處連續追蹤三次仍不處理者，業務科（課）長記申誡一次及承辦人再予以記申誡一次。</p> <p>5. 上述情形如情節重大，造成本府形象受損者，由本府行政處專案簽辦追究相關人員責任。</p>	<p>4. 上述情形如情節重大，造成本府形象受損者，由本府行政處專案簽辦追究相關人員責任。</p>	
---	---	--