

機關總機人員應於辦公時間確實到公，並於彈性上班時段排定適當人力到勤

發文機關：行政院人事行政局

發文字號：行政院人事行政局 98.12.30. 局考字第0980066417號

發文日期：民國98年12月30日

主旨：為提升政府服務品質及行政效能，請督導各機關要求其總機於彈性上班時段即開始運作，並視業務狀況指定適當人力於該時段到勤一案，請 查照。

說明：

- 一、邇來據部分民眾反映其於上午 8時30分至 9時之間以電話向相關行政機關洽辦公務，惟或有總機仍在語音答錄服務狀態，或有承辦人員尚未到公未能立即提供服務，致有所抱怨之情事，為有效因應民眾需求，請督導各機關總機人員於辦公時間 8時30分即確實到公，俾接聽民眾來電。
- 二、另為維持業務之正常推行，仍請各機關視業務狀況於彈性上班時段排定適當人力到勤，俾便接聽電話及其他聯繫、協調事項，不得因實施彈性上班影響公務之推行。各機關並應加強落實職務代理制度，以提升機關服務品質及效率。
- 三、各設有櫃台直接服務民眾機關，因另訂有上班起止時間，尚無上開弊病，仍請依現有規定辦理，惟總機服務部分，併請注意加強。

正本：行政院各部會行處局署、省市政府、省諮議會、直轄市議會、各縣市政府、各縣市議會、全國政府機關電子公布欄

副本：