

專案質詢

8-4-9-0361

立法院議案關係文書 中華民國 102 年 11 月 6 日印發

案由：本院李委員俊俤，針對目前行政院國家通訊傳播委員會（下稱通傳會）之總機與客服人員均由基層公務人員輪值兼任之情事，不僅未適才適用，且疑有違反公務人員任用法相關規定之嫌，除恐致行政效率不彰，甚有影響政府施政運作與服務品質，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、查現行行政院國家通訊傳播委員會之總機與客服人員均由基層公務人員輪值兼任，且從上午八時三十分至晚上十時，每人各輪值四小時，使輪值者業務擱置，僅專責轉接電話至相關處室。
- 二、以公務員輪值兼任總機及客服人員，除浪費專業人力，且恐有違法之虞，亦將使行政效率降低，按公務人員任用法第七條：「各機關對組織法規所定之職務，應賦予一定範圍之工作項目、適當之工作量及明確之工作權責，並訂定職務說明書，以為該職務人員工作指派及考核之依據」，基層公務人員輪值兼任客服業務，顯與職務說明書所訂定之工作內涵不符，有違人事之適切配合以及公務人員任用之原則。
- 三、機關之行政性事務應無需由具專業能力之公務人員為之，應藉由任務編組之方式，聘僱專人受理負責，以免除人力短缺之情況，並提升單位內部效率。