

# 交通部為民服務不定期考核工作計畫

106年2月修訂

## 壹、依據

行政院「政府服務躍升方案」及「政府服務獎評獎實施計畫」。

## 貳、目標

提升交通部(以下簡稱本部)服務品質，建立為民服務工作自行考核制度。

## 參、實施對象

中華郵政股份有限公司、桃園國際機場股份有限公司、民用航空局、觀光局、臺灣區國道高速公路局、公路總局、臺灣鐵路管理局、航港局、臺灣港務股份有限公司、中央氣象局(以下簡稱各主管機關)所轄各為民服務機關(構)或單位。

## 肆、實施方式

各主管機關應自行考核所屬機關(構)或單位為民服務工作辦理情形並督導改進，本部得不定期派員實地考核，其作業方式如下：

### (一)各主管機關自行考核

1.各主管機關應對所屬機關(構)或單位為民服務工作實施不定期考核；其考核時程及相關作業方式，由各機關依業務需要自行規劃。

### 2.考核內容

(1)各主管機關應以國發會函頒「政府服務獎評獎實施計畫」，以及「交通部服務獎評獎實施計畫」規範內容為基礎，考量機關業務屬性與需要，自行規劃不定期考核項目。

(2)各主管機關所擬訂之考核項目，應登載於機關網頁。

### 3.考核結果

- (1)各主管機關應將不定期考核結果發送所屬機關(構)或單位參考，並登載於機關網頁。
- (2)各機關得依業務需要，就考核結果改進情形，廣為宣導。
- (3)各機關得依業務需要，就考核結果辦理獎懲。

## (二)本部實地考核

- 1.為了解本部各機關(構)或單位為民服務辦理情形，本部得成立「為民服務不定期考核小組」進行實地考核；考核小組成員由本部相關業務單位及部屬相關主管機關派員組成。
- 2.「為民服務不定期考核小組」為了解各機關(構)或單位為民服務工作情形，應出示服務證件，洽訪各機關(構)首長或指定之為民服務考核業務主管(承辦)或其代理人員，就考核內容調閱所需資料。
- 3.為減少受考機關(構、或單位)行政作業、發掘服務現場的現況，本考核以不預知方式辦理為原則，各受考機關平時應指定專人保管考核內容相關資料，並落實職務代理人制度；「為民服務不定期考核小組」進行實地考核時，受考機關(構、或單位)倘未能提供前開資料，考核小組得酌情扣分。
- 4.考核內容：以國發會函頒「政府服務獎評獎實施計畫」、「交通部服務獎評獎實施計畫」規範內容為原則，本部秘書室得視需要另行增訂考核項目。
- 5.抽選受考核機關(構)或單位原則：
  - (1)上年度未參加交通部服務獎評審之機關(構)或單位。
  - (2)本部列為重點輔導之機關(構)或單位。
  - (3)交通部服務獎評審成績尚待改進之機關(構)或單位。
  - (4)各主管機關為民服務自行考核成績尚待改進之機關(構)或單位。
  - (5)各傳播媒體報導輿情反應服務品質欠佳之機關(構)或

單位，有實地了解之必要者。

6.考核行程：以每半年辦理一次為原則，實際考核行程由本部秘書室另訂。

7.考核結果：

(1)不定期考核所發現應改進事項及具有供其他機關(構)或單位參考改進之特殊服務措施，除由本部函送各主管機關參考外，並登載於本部網頁。

(2)各主管機關收到本部函後，應於2個月內督導所屬機關(構)或單位就應改進事項函報改進情形。

(3)應改進項目較多之機關(構)或單位，除由主管機關督導改進外，本部「為民服務不定期考核小組」亦將辦理複核。

(4)考核成績績優之機關(構)或單位，本部得頒發「為民服務優良獎」。

#### 伍、經費

由各機關自行編列預算支應。