

交通部航港局為民服務不定期考核工作計畫

103 年 5 月 30 日 航秘字第 1031010610 號函頒

103 年 9 月 3 日 航秘字第 1030058745 號函修訂

104 年 5 月 1 日 航秘字第 1040054142 號函修訂

106 年 2 月 14 日 航秘字第 1060051314 號函修訂

壹、依據：

- 一、行政院「政府服務躍升方案」及「政府服務獎評獎實施計畫」。
- 二、「交通部服務獎評獎實施計畫」及「交通部為民服務不定期考核工作計畫」。

貳、目標：提升交通部航港局（以下簡稱本局）為民服務品質，建立為民服務工作考核制度。

參、實施對象：本局各航務中心。

肆、實施方式：

一、考核小組成員：

- (一) 召集人：由本局主任秘書擔任，負責小組召集、督導工作。
- (二) 副召集人：由本局秘書室主任擔任，負責小組綜合、協調、查訪等工作。
- (三) 考核委員：由本局各業務組、資訊室、主計室、政風室、人事室及各航務中心各派科長級以上人員擔任，負責書面審查、實地查訪及評分工作。

二、考核方式：

(一) 為民服務不定期考核小組任務：

- 1、原則每半年辦理 1 次為民服務不定期考核，至本局各航務中心實地考核檢查(每半年考核 2 個航務中心)，考核項目及評分表如附表 1。
- 2、「為民服務不定期考核小組」為瞭解各航務中心為民服務工作情形，洽訪各航務中心業務主管(承辦)或其代理人員，就考核內容調閱所需資料。
- 3、為減少受考核單位行政作業、發掘服務現場的現況，

本考核以不預知方式辦理為原則。

- (二) 各受考核單位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，受考核單位倘未能提供前開資料，考核小組得酌情扣分。

三、考核結果：

- (一) 本局於每年1月10日及7月10日前，將考核結果登載於本局網頁；內容包含受考核單位名稱、考核項目、考核成績、考核年月及考核結果處理情形（如附表2），及優缺點紀錄摘要表（如附表3）。
- (二) 本局對於為民服務不定期考核所發現應改進事項及具有供其他單位參考改進之特殊服務措施，將送請各單位參考檢討，各單位主管應於1個月內督導所屬就應改進事項加以改進，並回復辦理情形。
- (三) 本局得依業務需要，就考核結果辦理獎懲。

伍、經費：由相關預算科目核支。

陸、其他：本計畫如有未盡事宜，得視需要修正或補充規定之。

附表 1

交通部航港局為民服務不定期考核項目及評分表

考核委員：_____

受考核單位：_____ 得分(_____分)

考核日期：__年__月__日

評核構面	評核重點	評分	備註
基礎服務(200 分)	一、服務一致及正確 二、服務友善		
服務遞送(300 分)	一、服務便捷 二、服務可近性 三、服務成長及優化		
服務量能(200 分)	一、內部作業簡化 二、服務精進機制		
服務評價(200 分)	一、服務滿意情形 二、意見回應處理情形		
開放創新(100 分)	一、開放參與 二、創新性		

附表 2

交通部航港局 ○年度 ○月至○月 為民服務不定期考核結果統計表

編號	受考核 單位名稱	考 核 項 目 成 績					總分	考核年月
		基礎服務 (200分)	服務遞送 (300分)	服務量能 (200分)	服務評價 (200分)	開放創新 (100分)		

考核結果處理情形：(請敘明考核結果後續處理情形，如函送受考核機關(構)或單位提報改進情形、考核結果登載於機關網頁等方式)

附表 3 交通部航港局 ○年度 ○月至○月 為民服務不定期考核優缺點紀錄摘要表

編號	受考核單位名稱	優點及建議改進事項摘要