

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
109 年 5 月 12 日 航秘字第 1091010584 號函修訂
111 年 8 月 25 日 航秘字第 1111011234 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」、「交通部為民服務不定期考核工作計畫」及「本局提升服務品質執行計畫」。

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、受考單位：本局各航務中心、各業務組。

肆、實施方式：

一、考核小組成員：

- (一)召集人：由本局主任秘書以上長官擔任，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：原則視本局當年度考核對象及評核項別，由局長擇定 3 個單位指派主管或副主管，並邀請外部專家學者擔任；負責書面審查、簡報詢答、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、原則每年辦理 1 次為民服務不定期考核，由本局受考單位進行簡報，如有必要再進行實地考核。
- 2、原則上以預計隔年度及後年度代表本局參加交通部服務獎評獎單位為考核對象，並得視本局重大政策推動

成效彈性調整，考核項目及評分表(如附表 1)。

3、考核項目以國家發展委員會函頒「政府服務獎評獎實施計畫」、「交通部服務獎評獎實施計畫」及「本局提升服務品質執行計畫」規範內容為基礎。

4、「為民服務不定期考核小組」為瞭解受考單位為民服務工作情形，可洽詢其主管(承辦)或其代理人員，就考核內容調閱所需資料。

5、為減少受考單位行政作業，以簡報詢答為原則。

(二)各受考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」進行考核時，受考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)每年將考核結果登載於本局網頁；內容包含受考單位名稱、考核項目、考核成績、考核年月及考核結果(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)本局得就考核結果總分達 85 分以上之受考單位，對於辛勞得力人員，依具體事蹟及參與貢獻度覈實辦理敘獎，主要承辦人員及相關主管最高核予嘉獎 2 次、協辦人員最高核予嘉獎 1 次，同一項目敘獎總額度以嘉獎 5 次為限，如已依其他規定辦理敘獎者，不得重複。

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(範例)

考核委員：_____

考核日期：__年__月__日

受考單位：_____ 得分（_____分）

評核構面(配分)	評核重點	評分	備註
創新性(30分)	服務策略或措施有別於現行做法。		
效益及影響(40分)	服務策略或措施對服務對象產生正面影響，或解決公眾關注的重大問題。		
可持續性(15分)	服務策略或措施具有可持續性，且達成預期成果。		
擴散應用(15分)	服務策略或措施具有可學習、推廣或應用價值。		
合 計			

備註：本範例依國家發展委員會函頒「政府服務獎評獎實施計畫」及「交通部服務獎評獎實施計畫」之評審項目滾動調整。

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(範例)

編號	受考 單位名稱	考 核 項 目 成 績				總分	考核年月
		創新性(30分)	效益及影響(40分)	可持續性(15分)	擴散應用(15分)		

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	受考單位名稱	優點及建議改進事項摘要