

交通部為民服務不定期考核工作計畫

壹、依據：行政院「政府服務創新精進方案」及「政府服務品質獎評獎實施計畫」。

貳、目標：提升交通部服務品質，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、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、基隆港務局、高雄港務局、臺中港務局、花蓮港務局、中央氣象局（以下稱各主管機關）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．由各主管機關對所屬機關（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）各主管機關應依附表 1「交通部為民服務不定期考核項目及評分表」，自行實施不定期考核。

（2）各主管機關得依業務需要自行增列考核項目；所訂之考核項目，應登載於機關網頁。

3．考核結果：

- (1) 各主管機關應於每年 1 月 10 日及 7 月 10 日前，將不定期考核結果函送所屬機關（構）或單位參考，並登載於機關網頁；登載之考核結果內容應包含實施考核機關、受考核機關（構）或單位名稱、考核項目、考核成績、考核年月、考核結果處理情形（如附表 2），及優缺點紀錄摘要（如附表 3）。
- (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，本部應成立「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：詳如「交通部為民服務不定期考核項目

及評分表」。

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品質獎初審之機關（構）或單位。
- (2) 本部列為重點輔導之機關（構）或單位。
- (3) 交通部服務品質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：以每半年辦理乙次為原則，實際考核行程由交通部秘書室另訂。

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。