

交通部公路總局新竹區監理所提升為民服務工作考核與獎懲要點

97年04月07日竹監視字第0971001522號函頒
99年04月02日竹監視字第0991001253號函修訂
100年12月27日竹監視字第1001005770號函修訂
101年05月29日竹監視字第1011001978號函修訂
103年07月29日竹監秘字第1031002772號函修訂
103年10月23日竹監秘字第1031004064號函修訂
105年11月15日竹監秘字第1050220847號函修訂

一、為提升公路總局新竹區監理所(以下稱本所)為民服務工作，並依據行政院研究發展考核委員會頒政府服務品質獎實施計畫、交通部服務品質獎評獎實施計畫及交通部公路總局提升為民服務工作考核及獎懲要點，特定訂本要點。

二、本要點所要達到目標如下：

- (一)提供優質便民服務：提升便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，同時收集民意作為改善依據，建立民眾對政府信任。
- (二)友善的資訊流通服務：確保政府資訊公開，資訊內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提共民眾網路洽辦、意見溝通及電子參與多樣性。
- (三)不斷創新的加值服務：不斷改善現有服務方式，利用創新方法，提升服務產出的附加價值及便民程度，使民眾更直接感受到不斷創新的政府。

三、本要點實施對象為本所各轄站。

四、本要點考核方式如下：

(一)定期考核依下列規定辦理：

- 1、由本所秘書室主辦，並成立考核小組負責考核工作，於每年九至十一月間至各轄站進行實地考核，考核行程得併本所業務稽核小組辦理。各轄站除當年度受推薦接受總局考核轄站外，應於每年定期考核前十天提送當年度一月至六月份績效報告5份至本所彙辦。考核小組成員及任務如下：
 - (1)召集人：本所業務副所長擔任，負責小組召集、督導工作。
 - (2)考核委員：由業務單位主管、資訊室及秘書室共4至5人組成考核小組，負責書面審查、實地查訪及評分工作。
- 2、本所考核小組就考核成績績優者，於每年一月底前推薦一個轄站至公路總局，由公路總局考核小組予以實地考核，考核行程由公路總局另行通知。
- 3、本所及所推薦之績優轄站，應於當年8月5日前函送績效報告(填寫每年一至六月績效)10份、電子檔光碟片二份至本所秘書室彙辦；文件資料以雙面、直式、橫書繕打，並裝訂左側製作(限用膠裝，切勿使用活頁夾)；如有光碟資料或線上檔案資料者，應備妥閱覽器材，無須另行印製。
- 4、實地考核時，受考核單位不得提供與考核活動或宗旨無關之物品(例如點心、紀念品)或活動(如歡迎儀式或表演)，相關執行情形將納入評分考量。受檢單

位應於檢核結束後 20 日內，將改善情形附佐證資料報所核備。

(二)不定期考核依下列規定辦理：

- 1、由本所秘書室主辦，並由資訊室及秘書室組成「為民服務不定期考核小組」，每年考核一至二次並得半年辦理 1 次，每次抽檢 1 至 2 個轄站，採不預告方式，至各受檢單位實地查訪及評分；遇有重大缺失，應進行複查。受檢單位應於檢核結束後 20 日內，將改善情形附佐證資料報所核備。
 - 2、定期及不定期考核後應於一個月內前將考核結果(如附表一)及優缺點紀錄摘要(如附表二)彙整陳報交通部公路總局備查，及公布於本所網頁外；並將建議改善事項另行函知受檢單位，俾作為改善之憑據。
- 五、本要點考核項目及評分標準，以交通部服務品質獎評獎實施計畫訂定之評核項目與配分訂定(如附表三)。
- 六、本所及所推薦之績優轄站，應於當年八月五日前函送績效報告(填寫每年一至六月績效)10 份、電子檔光碟片二份至本所秘書室彙辦(績效報告書寫內容及體例，如附件)；文件資料以雙面、直式、橫書繕打，並裝訂左側製作(限用膠裝，切勿使用活頁夾)；如有光碟資料或線上檔案資料者，應備妥閱覽器材，無須另行印製。
- 七、本要點獎懲標準如下(依下列事項擇一辦理)：
- (一)獲「行政院政府服務品質獎」：受考單位首長(主管)及主要承辦人各一人，各記大功一次；其餘有功人員，最高獎度為記功二次，並於敘獎點數三十九點範圍內本所本於權責敘獎。
 - (二)獲「交通部服務品質獎」：受考單位首長(主管)及主要承辦人各一人，各記功二次；其餘有功人員，最高獎度為記功一次，並於敘獎點數二十一點範圍內本所本於權責敘獎。
- (三)公路總局定期考核所屬部分如下：
- 1、成績達八百五十分者為優等，有功人員敘獎額度依下列規定辦理：
 - (1)成績第一名者，受考單位主管及主要承辦人各一人，各記功一次，其餘有功人員，最高獎度為記功一次，並於敘獎點數十點範圍內由本所本於權責敘獎。
 - (2)成績第二名者，受考單位主管及主要承辦人各一人，各嘉獎二次，其餘有功人員，最高獎度為記嘉獎二次，並於敘獎點數七點範圍內由本所本於權責敘獎。
 - (3)成績第三名者，受考單位主管及主要承辦人各一人，各嘉獎一次，其餘有功人員，最高獎度為記嘉獎一次，並於敘獎點數四點範圍內由本所本於權責敘獎。
 - 2、各受考單位考核成績為六百分至六百五十分者：受考單位主管及主要承辦人各一人，各申誡一次。
 - 3、各受考單位考核成績未達六百分者：受考單位主管及主要承辦人各一人，各記過

一次。

(四)公路總局不定期考核部份如下：

- 1、考核成績達八百五十分以上且分數最高者，主管一人嘉獎一次，主要承辦人一人嘉獎二次。
- 2、考核成績未達六百分者，主管及主要承辦人各一人，各申誡一次。

(五)本所定期考核部分：

- 1、經本所考核小組實地考核最優，且考核成績達八百五十分者，受考單位主管及主要承辦人各一人，由本所敘獎，最高獎度為嘉獎二次。
- 2、經本所考核小組實地考核，各受考單位考核成績未達七百分者，受考單位主管及主要承辦人各一人，各申誡一次。

八、本要點推薦參獎限制如下：

- (一)本所受推薦之績優轄站獲交通部「服務品質獎」且推薦參加行政院「政府服務品質獎」者，次年得免參加本所及總局實地考核。
- (二)獲行政院「政府服務品質獎」者，獲獎次年得免參加本所及總局實地考核，且自獲獎當年起三年內參加總局實地考核成績優良者亦不推薦參加交通部「服務品質獎」評選。

九、本要點所需經費由相關預算支出。

十、本要點簽奉所長核准後實施，修訂時亦同。

附件 為民服務定期考核績效報告書內容及體例

○○○年度
為民服務定期考核績效報告書

(機關名稱)
以關防全稱為準

中華民國 年 月

基本資料

機 關 名 稱		首 長		職 稱	
機 關 地 址					
機 關 員 額	共計： 人（含約聘僱及臨時人員）				
總 預 算	千元				
聯 絡 人		職 稱		電 話	()
電 子 郵 件				傳 真	()
機關組織圖					
註：如有附屬機關，請一併列出。					

壹、機關業務現況簡介

[簡要介紹機關業務項目及概況。]

貳、提升為民服務品質績效

[參考「政府服務創新精進方案」實施要項、本提升為民服務工作考核與獎懲要點、最新修正之政府服務品質獎評獎實施計畫與作業手冊評審標準，依評核指標順序，以條列式說明年度內提升為民服務績效執行成果，並強調創新改進之具體效益；內容表達宜簡要、清楚，除以量化數據展現本年度與往年績效之差異外，亦可使用質化資料（如服務產生的無形影響與改變）論述及呈現績效成果。]

參、未來努力方向

[說明未來提升為民服務品質努力方向及承諾作法。]

肆、附件

[檢附提升服務品質之年度執行計畫，並提供其他佐證資料，如相關照片、民意調查、統計資料或考核紀錄等，並以精簡方式呈現。]

* 績效報告書體例如下：

1. 以A4紙張，雙面、直式、橫書繕打，並裝訂左側(限用膠裝，切勿使用活頁夾)。
2. 字體規格：
 - (1) 標題為16號字標楷體；內文為14號字標楷體。
 - (2) 數字標號：依序為壹、一、(一)、1、(1)，其餘標號自訂。
3. 報告書(含附件，不含封面、封底及目次頁)不得超過100頁，相關編製情形將納入評分考量。本文中可附上重要之圖、表或照片輔助說明。
4. 電子檔格式：報告書內容(含附件)應整併為單一檔案，以PDF檔為原則。

* 績效報告書請由受考核機關(單位)人員自行撰寫，不可委外辦理。

附表一

公路總局新竹所監理所○年度○月至○月為民服務考核結果統計表

編號	受考核機關或 單位名稱	考 核 項 目 成 績					總分	考核年月
		評核指標 及配分	評核指標 及配分	評核指標 及配分	評核指標 及配分	評核指標 及配分		

附表二

公路總局新竹區監理所○年度○月至○月為民服務考核結果優缺點紀錄摘要表

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要

附表三

公路總局新竹區監理所○年度為民服務品質考核項目及評分表

評核構面	評核指標	評核重點	評分	備註
優質便民服務 (分)				
資訊網路服務 (分)				
創新增值服務 (分)				

評分說明：

1. 各檢核項目之評分方式及級距，請參照行政院國家發展委員會最新修正之「政府服務品質獎評獎作業手冊」。
2. 倘有因業務性質不適用之檢核項目，經「為民服務考核小組」認定後，得不予評分，並將權數均攤於同一「評核項目之其他檢核項目內」。