

交通部公路總局新竹區監理所推行為民服務工作考核與獎懲要點

97年4月7日竹監視字第0971001522號函頒

99年4月2日竹監視字第0991001253號函修訂

壹、依據：

- 一、行政院研究發展考核委員會98年9月16日會研字第0982161692號函頒「政府服務品質獎評獎實施計畫」。
- 二、交通部服務品質獎評獎實施計畫。
- 三、交通部公路總局99年2月24日路秘研字第0991000923號函頒「交通部公路總局推行為民服務工作考核與獎懲要點」。

貳、目標：考核為民服務工作績效，據以辦理獎懲。

參、考核對象：本所各轄站。

肆、考核方式：

一、定期考核：

(一)由本所考核小組負責考核工作，於每年5~6月間至各轄站實地考核工作，考核行程得併本所業務稽核小組辦理，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：由秘書室、資訊室、視察及研考成立考核小組，負責書面審查、實地查訪及評分工作。

(二)本所考核小組就考核成績績優者，推薦1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。

(三)本所推薦之績優轄站，應於每年7月15日前函送績效報告(填寫每年1~6月績效)10份、電子檔光碟片2份至本所視察室彙辦；文件資料一律以黑白、雙面影印(刷)方式印製，如有光碟資料或檔案資料者，請備妥閱覽器材，無須另行印製。

(四)實地考核時請勿提供任何紀念物品及點心，亦請勿安排歡迎儀式。

二、不定期考核：

(一)由秘書室、資訊室、視察及研考組成「為民服務不定期考核小組」，每半年1次，每次抽檢1個受檢單位，採不預告、儘量不公開方式，前往各受檢單位實地考核；遇有重大缺失，應進行

複查。(實地考核行程由視察室另訂)

(二)本所每年1月5日及7月5日前將考核結果(如附表2)及優缺點紀錄摘要(如附表3)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,受檢單位並應於1個月內將辦理情形函報本所。

伍、考核項目及評分標準:依照行政院及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1)。

陸、獎懲標準:(依下列事項擇一辦理獎懲)

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1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39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1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21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:

(一)成績達850分者為優等,有功人員敘獎額度如下:

1.成績第1名者,受考單位主管及主要承辦人各1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2名者,受考單位主管及主要承辦人各1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3名者,受考單位主管及主要承辦人各1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。

(二)各受考單位考核成績為600分~650者:受考單位主管及主要承辦人各1人,各申誡一次。

(三)各受考單位考核成績未達600分者:受考單位主管及主要承辦人各1人,各記過一次。

四、公路總局不定期考核部份:

(一)考核成績達850分以上且分數最高者,主管1人嘉獎一次,主要承辦人1人嘉獎二次。

(二)考核成績未達600分者,主管及主要承辦人各1人,各申誡一

次。

五、本所實地考核部分：

(一)經本所考核小組實地考核最優，且考核成績達 850 分者，受考單位主管及主要承辦人各 1 人，由本所敘獎，最高獎度為嘉獎 2 次。

(二)經本所考核小組實地考核，各考核項目或成績均為最後者，受考單位主管及主要承辦人各 1 人，各申誡 1 次。

柒、本所各轄站獲交通部推薦參加行政院服務品質獎者，當年得免予參加本所實地考核；進而如獲行政院服務品質獎者，隔年得免予參加本所實地考核，惟隔年起 3 年內參加本所實地考核，若成績優良亦不推薦參加公路總局實地考核，以符合交通部及行政院服務品質獎評獎實施計畫之規定。。

捌、經費：由相關預算支出。

玖、本要點簽奉所長核准後實施，修訂時亦同。

附表 1

公路總局新竹區監理所 99 年度為民服務服務品質評分表

評核構面	評核項目	評核指標	次評核指標	評分	備註
優質便民服務 (600分)	服務流程 (280分)	服務流程便捷性(180分)	1.單一窗口服務全功能程度(60分) 2.申辦案件流程簡化程度(60分) 3.申辦案件書表減量程度(60分)		業務屬性不需書證謄本者，第3項分數均攤於其他2項(各為90分)。
		服務流程透明度(100分)	1.案件處理流程查詢公開程度(60分) 2.案件處理流程主動回應程度(40分)		
	機關形象 (170分)	服務場所便利性(50分)	1.洽公環境適切程度(25分) 2.服務設施合宜程度(25分)		未辦理「洽公環境」滿意度調查者，由評分員評定滿意度，惟應酌予減分。
		服務行為友善性與專業性(90分)	1.服務親和程度(40分) 2.服務可勝任程度(50分)		1. 未辦理「洽公服務禮儀」滿意度調查者，由評分員評定滿意度，惟應酌予減分。 2. 電話禮貌測試應參考行政院研考會訂定之「『政府服務品質獎』電話禮貌測試量表」。
		服務行銷有效性(30分)	施政宣導有效程度(30分)		
	顧客關係 (150分)	民眾滿意度(80分)	機關服務滿意度(80分)		
		民眾意見處理有效性(70分)	民眾意見回應與改善程度(70分)		
資訊流通服務 (250分)	資訊提供及檢索服務	資訊公開適切性(40分)	公開法令、政策及服務資訊程度(40分)		

評核構面	評核項目	評核指標	次評核指標	評分	備註
	(130分)	資訊內容有效性(50分)	資訊服務正確程度(50分)		
		資訊檢索完整性與便捷性(40分)	資訊檢索服務妥適性及友善程度(40分)		
	線上服務及電子參與(120分)	線上服務量能擴展性(80分)	線上服務提供及使用情形(80分)		
		電子參與多樣性(40分)	電子參與多元程度(40分)		
創新加值服務(150分)	創新(意)服務情形(150分)	有價值的創意服務(100分)			
		服務措施延續性及標竿學習效益(30分)			
		服務措施執行方法效能性(20分)			

評分說明：

- 1.各檢核項目之評分方式及級距，請參照行政院研究發展考核委員會98年9月16日編印之「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「為民服務不定期考核小組」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。

附表 2 (公路總局新竹區監理所)(○年度)(○月至○月) 為民服務服務品質結果統計表

編號	受考核機關或 單位名稱	考 核 項 目 成 績						總分	考核年月
		服務流程 (280分)	機關形象 (170分)	顧客關係 (150分)	資訊提供及 檢索服務 (130分)	線上服務及 電子參與 (120分)	創新(意)服務 情形 (150分)		

考核結果處理情形：考核結果將登載於本局網頁，供民眾閱覽。

附表（公路總局新竹區監理所）（○年度）（○月至○月）為民服務服務品質優缺點紀錄摘要表

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要