

## 交通部公路局新竹區監理所提升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  
100年12月27日竹監視字第 1001005770 號函修訂  
101年 5月29日竹監視字第 1011001978 號函修訂  
103年 7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  
106年 9月 7日竹監秘字第 1060200737 號函修訂  
108年 6月11日竹監秘字第 1080131166 號函修訂  
109年 4月28日竹監秘字第 1090109949 號函修訂  
110年 4月 6日竹監秘字第 1100085951 號函修訂  
112年 8月30日竹監秘字第 1120273826 號函修訂

一、為提升公路局新竹區監理所(以下稱本所)為民服務工作，並依據行政院國家發展委員會頒「政府服務獎」評獎實施計畫，及交通部服務獎評獎實施計畫及交通部公路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)便捷服務遞送，確保效能與公平並重，發展適性的正確服務。
- (二)擴大社會參與，重視服務對象意見回饋，提供有感的優質服務。
- (三)開放政府治理，建立透明互信的合作環境，帶動創新的加值服務。

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)由本所秘書室主辦，並成立考核小組負責考核工作，每年考核1至2次並得半年辦理1次，採不預告方式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。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：由相關單位主管共4至5人組成考核小組，負責書面審查、實地查訪工作。
- (二)除當年度受推薦接受局考核轄站外，各轄站應於每年規定期程前提送當年度考核資料至本所彙辦。
- (三)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。

(四)考核後應於20日內，將考核轄站結果及優缺點紀錄摘要(如附表)彙報局備查；並將建議改善事項另行函知受檢單位，俾作為改善之憑據。受檢單位應於接獲考核結果優缺點紀錄摘要表20日內，將改善情形附佐證資料報所核備。

五、本所推薦之績優轄站，應於局規定期程前提送「為民服務策略及效益報告書」12份、電子檔光碟片2份至本所秘書室彙辦，併同所本部「為民服務策略及效益報告書」陳報公路局(內容及體例比照當年度交通部服務獎參獎申請書辦理)；相關作業期程由局另行通知。

六、本要點考核項目及評分標準，以交通部服務獎評獎實施計畫訂定之評核項目與配分訂定。

七、本要點獎懲標準如下(依下列事項擇一辦理)：

(一)獲「政府服務獎」：受考單位首長(主管)及主要承辦人各1人，各記大功1次；其餘有功人員，最高獎度為記功2次，並於敘獎點數39點範圍內本所本於權責敘獎。

(二)獲「交通部服務獎」：受考單位首長(主管)及主要承辦人各1人，各記功2次；其餘有功人員，最高獎度為記功1次，並於敘獎點數21點範圍內本所本於權責敘獎。

(三)公路局定期考核所屬部分如下：

1. 成績達85分者為優等，有功人員敘獎額度依下列規定辦理：

- (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1次，其餘有功人員，最高獎度為記功1次，並於敘獎點數10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2次，其餘有功人員，最高獎度為記嘉獎2次，並於敘獎點數7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1次 其餘有功人員，最高獎度為記嘉獎1次，並於敘獎點數4點範圍內由本所本於權責敘獎。

2. 各受考單位考核成績為60至65分者：受考單位主管及主要承辦人各1人，各申誠1次。

3. 各受考單位考核成績未達60分者：受考單位主管及主要承辦人各1人，各記過1

次。

(四)本所考核部分：

1. 未依規定期程提交考核資料或未於規定期間內提送改善情形者，受考單位主管及主要承辦人各1人，各申誡1次。
2. 上列資料均未於規定時程繳交者，由轄站站長至本所所務會議報告為民服務改善機制與作為。

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「服務獎」且推薦參加行政院「政府服務獎」者，次年得免參加本所及局實地考核。
- (二)獲行政院「政府服務獎」者，獲獎次年得免參加本所及局實地考核，且自獲獎當年起三年內參加局實地考核成績優良者亦不推薦參加交通部服務獎評選。

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。

公路局新竹區監理所 ○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