

交通部公路總局臺中區監理所推行為民服務工作考核與獎懲要點

97年3月14日中監秘字第0971002447號函訂定

99年3月9日中監秘字第0991001647號函修訂

100年2月18日中監秘字第1001002305號函修訂

101年4月1日中監秘字第1011003439號函修訂

壹、依據：

- 一、行政院研究發展考核委員會101年8月17日會研字第1012161028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、公路總局101年12月12日路秘研字第1011008772號函修訂「交通部公路總局提升為民服務工作考核與獎懲要點」。

貳、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，同時收集民意做為改善依據，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，提供民眾網路洽辦、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。

參、考核對象：所屬各轄站。

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7~9月間至各站實地考核，考核行程於排定後另行通知，考核小組成員(如附表1)及任務如下：

1. 召集人及副召集人：分別由業務、技術副所長擔任，負責小組召集、督導工作。
2. 考核委員：由所內各課室主管、視察及秘書室(研考)擔任，負責書面審查、實地查訪及評分工作。
3. 實地考核人員名單，於考核期程擇訂時由秘書室(研考)簽請所長

指派 5-7 人成立。

- (二)考核後隨即召開座談會並提出建議改善事項，供受考單位參酌改正。
- (三)本所於每年 1 月底前推薦 1 個績優轄站接受公路總局考核小組之實地考核，考核行程依公路總局通知辦理。
- (四)受指派之轄站，應於每年 7 月 30 日前函送績效報告（填寫每年 1~6 月份績效）12 份、電子檔光碟片 3 份至本所秘書室（研考）彙辦，文件資料以雙面、直式、橫書左側膠裝方式製作，如有光碟資料或線上資料者，請備妥閱覽器材，無須另行印製。
- (五)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。
- (六)獲公路總局遴選推薦參加交通部評選者，須於 10 月 5 日前將「參獎申請書」陳報公路總局(10 月 15 日前轉陳交通部)。

二、不定期考核：

- (一)每半年 1 次，由本所業務單位（每次考核請所長於車管、駕管、運管、稅管及裁罰課中擇定 1 個單位為代表）、資訊室及秘書室（研考）各派 1 員組成「為民服務不定期考核小組」。
- (二)為減少受檢單位行政作業、發掘服務現場的現況，本考核採不預告並儘量不公開方式前往受檢單位實地考核；遇有重大缺失，應進行複查。
- (三)各受檢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」進行實地考核時，受檢單位倘未能提供前開資料，考核小組得酌情扣分。
- (四)轄站之業務，無考核表內之項目，該項目得不予考核。
- (五)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，除公布於本所網頁外；並將建議改善事項另行函知各受檢單位、陳報公路總局備查，並將應改善事項另行函請各受檢單位限期改善。
- (六)考核結果提送「本所績效考核初評小組」參酌。

伍、考核項目及評分標準：依行政院及交通部服務品質獎評獎實施計畫、公路總局「提升服務品質執行計畫」訂定之評核項目與配分訂定(如附表 4)。

陸、獎懲標準：(依下列事項擇一辦理獎懲，請參考附表 5)

一、獲行政院服務品質獎：依行政院研究發展考核委員會「政府服務品質獎評獎實施計畫」辦理。

二、獲交通部服務品質獎：依「交通部服務品質獎評獎實施計畫」辦理。

三、經公路總局考核成績等級及獎懲標準：依「交通部公路總局推行為民服務工作考核與獎懲要點」辦理。

柒、受指派代表本所參與公路總局為民服務評獎者、或獲公路總局推薦參加交通部服務品質獎者、或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選公路總局為民服務評獎、交通部及行政院服務品質獎，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

臺中區監理所推行為民服務工作考核小組成員

職稱	現職	職稱	現職
召集人	業務副所長	副召集人	技術副所長
考核委員	視察	考核委員	資訊室主任
考核委員	車管課課長	考核委員	會計室主任
考核委員	駕管課課長	考核委員	秘書室主任
考核委員	運管課課長	考核委員	人事室主任
考核委員	稅管課課長	考核委員	政風室主任
考核委員	自罰課課長	幹事	秘書室(研考)
考核委員	營罰課課長		