

## 交通部公路總局臺北市區監理所提升為民服務工作考核與獎懲要點

102年10月15日北市監秘字第1020034361號函頒訂

103年1月20日北市監秘字第1030002174號函修正

103年10月8日北市監秘字第1030035227號函修正

104年12月4日北市監秘字第1040081364號函修正

106年6月26日北市監秘字第1060085441號函修正

108年3月14日北市監秘字第1080036386號函修正

一、為提升交通部公路總局臺北市區監理所(以下簡稱本所)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、交通部服務獎評獎實施計畫及交通部公路總局頒交通部公路總局提升為民服務工作考核與獎懲要點，特訂定本要點。

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。
- (一) 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。
- (二) 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) 各轄站應於每年六月十五日前函送績效報告書五份(填寫一月至五月績效)及電子檔光碟一片至本所(績效報告書內容及體例如附件)。
- (二) 由本所各業務科、監資料及秘書室共同派員組成「為民服務考核小組」，至各轄站進行實地查訪及評分工作，每年一至二次並得半年辦理一次，採不預告方式辦理，遇有重大缺失將進行複查；每年實地考核轄站後二十日內應將考核結果(附表一)及優缺點紀錄摘要(附表二)彙報總局備查，及公布於本所網頁，另受檢單位應於接獲考核結果及優缺點紀錄摘要表二十日內，將改善情形附佐證資料報所核備。
- (三) 本所考核小組得就實地考核之績優轄站依照交通部公路總局規定，於每年一月底前推薦一個績優轄站參加公路總局為民服務評獎，本所並視需要至該績優轄站專案督導檢核。受推薦之績優轄站應於當年七月三十日前函送績效報告(填寫當年一至六月份績效)十份、電子檔光碟片二份以所函簽陳後函報公路總局(績效報告書寫內容及體例，如附件)，文件資料一律以雙面影印(刷)方式印製，如有光碟資料或線上資料者，無須另行印製。
- (四) 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(如附表三)。

六、本要點獎懲標準如下：

- (一) 轄站考核成績八百五十分以上者為優等，評等優等以上單位依分數取前一名，成績名列第一者，有功人員於敘獎點數三點範圍內由該站提報本所考績委員會審議，惟獎度最高以嘉獎二次為限，由獲獎單位依此標準對於推動本計畫有功人員予以獎勵。
- (二) 檢核成績未滿六百分者，轄站站長申誡一次，並檢討所屬人員責任，予以適當懲處。
- (三) 前項之獎懲，由各單位提報名單，秘書室統一提送本所考績委員會審議。

七、本要點推薦參獎限制：

- (一) 獲本所推薦參加公路總局為民服務考核、獲公路總局推薦參加交通部服務獎、獲交通部推薦參加行政院政府服務獎評獎之單位，當年度得免參加本所實地考核。
- (二) 獲行政院「政府服務獎」者，獲獎次年得免參加本所實地考核。

七、本要點所需經費由相關預算支出。

八、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

[ 簡要介紹參獎機關業務項目及概況、所轄地區或服務對象特色及推動為民服務之挑戰。 ]

## 貳、提升為民服務品質績效

[ 參考「政府服務躍升方案」具體措施及評獎類別評審標準，本提升為民服務工作考核與獎懲要點、行政院國家發展委員會最新訂定(修正)之「政府服務獎」評獎實施計畫評核標準，就個別評核構面說明年度內執行成果與服務績效，並強調精進改善之具體效益(整體評核構面毋須另闢專節撰寫)，各項服務績效請避免於不同評核構面重複撰寫；內容表達宜簡要、清楚，除以量化數據(需詳列衡量方式或計算公式，或提出相關統計資料供查核)，亦可以質化資料(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

[ 說明未來精進政府服務努力方向及作法。 ]

## 肆、附件

[ 檢附佐證資料，如相關照片、民意調查或統計資料等，並以精簡方式呈現。 ]

\* 績效報告書體例如下：

1. 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；行距為固定行高24點。
  - (2) 數字標號：依序為壹、一、(一)、1、(1)，其餘標號自訂。
3. 3. 報告書(含附件，不含封面、封底及目次頁)頁數依當屆國發會規定為準，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

公路總局臺北市區監理所(○○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		

說明：評核指標及配分，請參照行政院國家發展委員會最新訂定(修正)之「政府服務獎」評獎實施計畫。



附表二

公路總局臺北市區監理所(○○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

公路總局臺北市區監理所○年度為民服務品質考核項目及評分表

評核構面	評核項目	評核重點	評分	備註
基礎服務 ( 分)				
服務遞送 ( 分)				
服務量能 ( 分)				
服務評價 ( 分)				
開放創新 ( 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訂定(修正)之「政府服務獎」評獎實施計畫。
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。