

交通部公路總局提升為民服務工作考核與獎懲

要點第四點、第五點、第六點修正總說明

為提升本局為民服務工作，依本局一百零九年十一月六日召開「為民服務及公路監理服務績效考評項目調整會議」決議，爰配合修正本要點。其修正重點如下：

- 一、新增前一年度考核成績排名最前之績優所、站各派科(股)長或秘書室主任層級人員一名擔任當年度考核委員，並調刪目前局本部人事室科長及秘書室承辦人員為考核委員成員之規定，其餘組成不變，以維持現行考核小組規模。調整報告書提交數量，新增本局考核結果優缺點紀錄摘要表(如附表一)之附表序號，刪除各區監理所對其轄站進行不定期實地考核結果公布於各所網頁。(修正規定第四點)
- 二、新增訂定為民服務定期考核評核標準表(如附表二)，以供考核評分標準。(修正規定第五點)
- 三、公路人員訓練所獎勵標準調整為考核成績達八十五分或列居前三名者予以獎勵，爰配合修正有關本局考核獎勵成績分數；刪除監理站因考核結果成績不佳須至局務會議報告之規定，以符現行各監理站實際參加考核之頻次，並配合調整各所應至局務會議報告之條件；另考量考核期間各委員通力合作完成書面審查、實地訪查及評分等工作，主要承辦人員亦費心安排行程及交通等庶務，勞心勞力，爰增訂記嘉獎一次，以資鼓勵。(修正規定第六點)

交通部公路總局提升為民服務工作考核與獎懲

要點第四點、第五點、第六點修正對照表

修正規定	現行規定	說 明
<p>四、本要點考核方式如下：</p> <p>(一)定期考核由秘書室主辦，並依下列規定辦理：</p> <p>1、由本局考核小組負責考核工作，於每年七至九月間進行實地考核，考核小組成員及任務如下：</p> <p>(1)召集人：由本局主任秘書擔任，負責小組召集、督導工作。</p> <p>(2)副召集人：由本局業務督導副總工程師擔任，負責小組綜合、協調、查訪等工作。</p> <p>(3)執行秘書：由本局秘書室主任擔任，負責協助小組綜合、協調、查訪等工作。</p> <p>(4)考核委員：由本局監理組、運輸組、主計室、資訊室、秘書室各派科長以上人員及前一年度考核成績排名</p>	<p>四、本要點考核方式如下：</p> <p>(一)定期考核由秘書室主辦，並依下列規定辦理：</p> <p>1、由本局考核小組負責考核工作，於每年七至九月間進行實地考核，考核小組成員及任務如下：</p> <p>(1)召集人：由本局主任秘書擔任，負責小組召集、督導工作。</p> <p>(2)副召集人：由本局業務督導副總工程師擔任，負責小組綜合、協調、查訪等工作。</p> <p>(3)執行秘書：由本局秘書室主任擔任，負責協助小組綜合、協調、查訪等工作。</p> <p>(4)考核委員：由本局監理組、運輸組、<u>人事室</u>、主計室、資訊室及秘書室各派科長以上人員及主辦單位承辦</p>	<p>一、依本局一百零九年十一月六日召開為民服務及公路監理服務績效考評項目調整會議決議，新增前一年度考核成績排名最前之績優所、站各派科(股)長或秘書室主任層級人員一名擔任當年度考核委員，並調刪目前局本部人事室科長及秘書室承辦人員為考核委員成員之規定，其餘組成不變，以維持現行考核小組規模，爰配合修正第一款第一目之四。</p> <p>二、調整報告書提交數量，修正第一款第四目。</p> <p>三、配合第五點新增本局為民服務定期考核評核標準表(如附表二)，爰於第五目新增本局考核結果優缺點紀錄摘要表(如附表一)之附表序號。</p> <p>四、刪除各區監理所對其轄站進行不定期實地考核結果公布於各所網頁，修正第二款第二目。</p>

<p><u>最前之績優所、站各派科(股)長或秘書室主任層級人員一名擔任，負責書面審查、實地查訪及評分工作。但所、站考核委員免參加原機關(單位)之考核工作。</u></p> <p>2、如遇特殊情形，得經考核小組決議彈性調整考核方式。</p> <p>3、各區監理所應自訂考核及獎懲要點辦理轄站考核工作，並於每年一月底前各推薦一個績優轄站至本局，由本局考核小組予以實地考核。惟若各區監理所所屬轄站數一個者，得四年推薦一個績優轄站；所屬轄站數二至三個者，得二年推薦一個績優轄站。</p> <p>4、各區監理所、訓練所及受推薦之績優轄站應提送「為民服務策略及效益報告書」十二份、電子檔光碟片二份至本局(內容</p>	<p>人擔任，負責書面審查、實地查訪及評分工作。</p> <p>2、如遇特殊情形，得經考核小組決議彈性調整考核方式。</p> <p>3、各區監理所應自訂考核及獎懲要點辦理轄站考核工作，並於每年一月底前各推薦一個績優轄站至本局，由本局考核小組予以實地考核。惟若各區監理所所屬轄站數一個者，得四年推薦一個績優轄站；所屬轄站數二至三個者，得二年推薦一個績優轄站。</p> <p>4、各區監理所、訓練所及受推薦之績優轄站應提送「為民服務策略及效益報告書」十份、電子檔光碟片二份至本局(內容及體例比照當年度交通部服務獎參獎申請書辦理)，由本局考核小組予以實地考核，相關作業期程另行通知。</p> <p>5、實地考核時，受考核單位不得提供</p>	
--	---	--

<p>及體例比照當年度交通部服務獎參獎申請書辦理)，由本局考核小組予以實地考核，相關作業期程另行通知。</p> <p>5、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。受檢單位應於接獲本局考核結果優缺點紀錄摘要表(如附表一)二十日內，將改善情形附佐證資料報局核備。</p> <p>6、本局考核小組得就實地考核之單位，依照交通部規定參獎名額予以遴選，簽陳局長核准後，依交通部作業期程推薦參加交通部「服務獎」評獎，該單位次年免參加本局實地考核。</p> <p>(二)不定期考核由各區監理所主辦，並依下列規定辦理：</p> <p>1、各區監理所每年應採不預告方式實地考核所屬轄站</p>	<p>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。受檢單位應於接獲本局考核結果優缺點紀錄摘要表二十日內，將改善情形附佐證資料報局核備。</p> <p>6、本局考核小組得就實地考核之單位，依照交通部規定參獎名額予以遴選，簽陳局長核准後，依交通部作業期程推薦參加交通部「服務獎」評獎，該單位次年免參加本局實地考核。</p> <p>(二)不定期考核由各區監理所主辦，並依下列規定辦理：</p> <p>1、各區監理所每年應採不預告方式實地考核所屬轄站一至二次並得半年辦理一次；遇有重大缺失，應進行複查。</p> <p>2、各區監理所於每年實地考核所屬轄站後二十日內應將考核轄站結果</p>	
---	---	--

<p>地考核所屬轄站一至二次並得半年辦理一次；遇有重大缺失，應進行複查。</p> <p>2、各區監理所於每年實地考核所屬轄站後二十日內應將考核轄站結果及優缺點紀錄摘要彙報本局備查，並將應改善事項另行函請轄站限期改善。受檢單位應於接獲各所考核結果優缺點紀錄摘要表二十日內，將改善情形附佐證資料報監理所核備。</p>	<p>及優缺點紀錄摘要彙報本局備查，<u>及公布於各所網頁外</u>，並將應改善事項另行函請轄站限期改善。受檢單位應於接獲各所考核結果優缺點紀錄摘要表二十日內，將改善情形附佐證資料報監理所核備。</p>	
<p>五、本要點考核項目及評分標準，<u>以本局訂定之為民服務定期考核評核標準表（如附表二）作為考核依據。</u></p>	<p>五、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。</p>	<p>依本局一百零九年十一月六日召開為民服務及公路監理服務績效考評項目調整會議決議，新增訂定為民服務定期考核評核標準表（如附表二），以供考核評分標準。</p>
<p>六、本要點獎懲標準如下：（依下列事項擇一辦理）</p> <p>（一）獲行政院「政府服務獎」：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</p>	<p>六、本要點獎懲標準如下：（依下列事項擇一辦理）</p> <p>（一）獲行政院「政府服務獎」：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</p>	<p>一、依本局一百零九年十一月六日召開為民服務及公路監理服務績效考評項目調整會議決議，公路人員訓練所獎勵標準調整為考核成績達八十五分或列居前三名者予以獎勵，爰配合修正第三款第二目有關本局考核獎勵成績分數。</p>

<p>點範圍內由獲獎機關本於權責敘獎。</p> <p>(二)獲交通部「服務獎」: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由獲獎機關本於權責敘獎。</p> <p>(三)本局定期考核部分如下:</p> <p>1、監理所、站:考核成績達八十五分者為優等,有功人員敘獎額度依下列規定辦理:</p> <p>(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獲獎機關本於權責敘獎。</p> <p>(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</p>	<p>點範圍內由獲獎機關本於權責敘獎。</p> <p>(二)獲交通部「服務獎」: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由獲獎機關本於權責敘獎。</p> <p>(三)本局定期考核部分如下:</p> <p>1、監理所、站:考核成績達八十五分者為優等,有功人員敘獎額度依下列規定辦理:</p> <p>(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獲獎機關本於權責敘獎。</p> <p>(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</p>	<p>二、刪除監理站因考核結果成績不佳須至局務會議報告之規定,以符現行各監理站實際參加考核之頻次,並配合調整各所應至局務會議報告之條件,爰修正第三款第五目。</p> <p>三、考量考核期間各委員通力合作完成書面審查、實地訪查及評分等工作,主要承辦人員亦費心安排行程及交通等庶務,勞心勞力,爰增訂第三款第六目獎勵,以資鼓勵。</p>
---	---	---

<p>數七點範圍內由獲獎機關本於權責敘獎。</p> <p>(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獲獎機關本於權責敘獎。</p> <p>2、訓練所：考核成績達<u>八十五分</u>或<u>列居前三名</u>者，受考單位主管及主要承辦人各一人，各嘉獎二次。</p> <p>3、各受考單位考核成績為六十至六十五分者：受考單位主管及主要承辦人各一人，各申誡一次。</p> <p>4、各受考單位考核成績未達六十分者：受考單位主管及主要承辦人各一人，各記過一次。</p> <p>5、監理所考核成績連續二年列末<u>一</u>名者，公路人員訓練所考核成績連續<u>三</u>年列末<u>一</u>名者，由機關首長至</p>	<p>數七點範圍內由獲獎機關本於權責敘獎。</p> <p>(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獲獎機關本於權責敘獎。</p> <p>2、訓練所：考核成績達八十分者，受考單位主管及主要承辦人各一人，各嘉獎二次。</p> <p>3、各受考單位考核成績為六十至六十五分者：受考單位主管及主要承辦人各一人，各申誡一次。</p> <p>4、各受考單位考核成績未達六十分者：受考單位主管及主要承辦人各一人，各記過一次。</p> <p>5、<u>監理所、站</u>考核成績連續二年列末三名者，公路人員訓練所考核成績連續四年列末三名者，由機關首長至本局局務會議</p>	
--	---	--

<p>本局局務會議報告為民服務改善機制與作為。</p> <p><u>6、本局考核小組委員及主要承辦人一人於定期考核工作結束後，各記嘉獎一次。</u></p>	<p>報告為民服務改善機制與作為。</p>	
--	-----------------------	--

第四點附表一(修正後)

附表一

(公路總局)(○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

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要

修正理由：配合第五點新增本局為民服務定期考核評核標準表(如附表二)，爰於新增本局考核結果優缺點紀錄摘要表(如附表一)之附表序號

第四點附表(修正前)

(公路總局)(○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

編號	受考核機關或單位名稱	優點及建議改進事項摘要

第五點附表二(新增)

附表二

公路總局為民服務定期考核評核標準表

評核構面	次構面	評核項目	評核指標	評核重點說明
為民服務	為民服務策略及效益報告書(60分)	創新性(18分)	服務策略或措施有別於現行作法	同當年度「交通部服務獎評獎實施計畫」規定內容
		效益及影響(24分)	服務策略或措施對服務對象產生正面影響，或解決公眾關注的重大問題	
		可持續性(9分)	服務策略或措施具有可持續性，且達成預期成果	
		擴散應用(9分)	服務策略或措施具有可學習、推廣或應用價值	
	數位增值服務(20分)	數位創新服務(8分)	利用數位科技的創新服務情形	1. 檢討既有服務流程及措施，運用創新服務策略，規劃並推出有價值的數位創新服務 2. 創新服務標竿學習及擴散效益 3. 機關內部創新機制及運作情形
		官網管理與經營(5分)	資訊檢索完整與便捷	1. 參照「公路總局資訊網站管理維護作業要點」辦理 2. 友善網頁分類檢索設計，資訊內容及連結正確 3. 跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率

評核構面	次構面	評核項目	評核指標	評核重點說明
				4. 公開各項服務標準作業程序資訊、申請書表、辦理時限等 5. 提供機關電子民意信箱及處理進度查詢機制
		社群媒體行銷及經營(7分)	業務推廣行銷宣導及留言處理	1. 參照「本局『公路總局：公路人』Facebook 粉絲專頁維運規範管理要點」辦理 2. 訂定機關粉絲專頁維運管理要點，明確維運管理及議題發布、留言回應等分工作業 3. 施政或宣導活動露出情形 4. 與民眾互動及意見回應情形 5. 對公路人粉絲專頁貢獻度(投稿次數) 6. 其他社群媒體經營
	顧客優質服務(20分)	電話服務(5分)	應答適切度與電話禮貌	電話禮貌測試(參照本局每季電話禮貌測試量表辦理)
		現場臨櫃服務(8分)	服務廳所內、外設施適切與合宜程度	1. 廳所內照明、導引標誌、無障礙設施、哺乳室、飲水機、廁所、雙語櫃檯、綠美化、整潔度 2. 廳所外之所(站)區標示設置、停車管理、無障礙設施(愛心鈴、專用坡道、車位及廁所)、綠美化、整潔度
		滿意程度與意見回應處理(7分)	反映及申訴管道與處理機制(時效)	1. 參照「本局處理人民陳情案件要點」辦理 2. 建立民眾意見、抱怨、輿情處理機制及標準作業程序，提供即時有效回應 3. 申訴管道多元化(包括網頁民意信箱、FB 留言、民眾投書、電話申訴、用路人專線、廳所現場反映等)及件數統計

評核構面	次構面	評核項目	評核指標	評核重點說明
				4. 民眾意見回應處理(時效)及改善情形 5. 民眾滿意程度(可透過各式管道收集並呈現民眾接受機關各類服務之滿意度)

修正理由：依本局一百零九年十一月六日召開為民服務及公路監理服務績效考評項目調整會議決議，新增訂定為民服務定期考核評核標準表（如附表二），以供考核評分標準