

# 交通部觀光局為民服務不定期考核工作計畫

106年3月修訂

壹、依據：行政院「政府服務躍升方案」、「政府服務獎評獎實施計畫」及交通部為民服務不定期考核工作計畫辦理。

貳、目標：提升交通部觀光局服務品質，建立為民服務工作自行考核制度。

參、實施對象：交通部觀光局(以下簡稱本局)及所屬各國家風景區管理處、旅遊(客)服務中心。

肆、實施方式：

各管理處、服務中心應自行考核所屬單位為民服務工作辦理情形並督導改進，本局得不定期派員實地考核，其作業方式如下：

## (一) 管理處自行考核部分

1. 各管理處對所屬單位為民服務工作實施不定期考核；其考核時程及相關作業方式，由各管理處依業務需要自行規劃。

2. 考核內容：

(1) 各管理處應以國發會函頒「政府服務獎評獎實施計畫」及「交通部服務獎評獎實施計畫」規範內容為基礎，規劃辦理不定期考核項目。

(2) 各管理處得依業務需要自行增列考核項目；所訂之考核項目，應登載於機關網頁。

3. 考核結果：

(1) 各管理處應依附表1「交通部觀光局為民服務不定期考核項目及評分表」，自行實施不定期考核，並將不定期考核結果函送本局參考，同時登載於機關網頁。

- (2) 各管理處應於每年 6 月 30 日及 12 月 31 日前，將實施考核結果函送本局備查；提送之考核結果內容應包含受考核單位名稱、考核項目、考核成績、考核年月、考核結果處理情形（如附表 2），及優缺點紀錄摘要（如附表 3）。
- (3) 各管理處得依業務需要，就考核結果改進情形，廣為宣導。

## (二) 服務中心

1. 服務中心對所屬同仁為民服務工作實施不定期考核；其考核時程及相關作業方式，由各服務中心依業務需要自行規劃。
2. 考核內容及結果：
  - (1) 各服務中心應依附表 1「交通部觀光局為民服務不定期考核項目及評分表」，自行實施不定期考核，並得依業務需要自行修訂考核項目。
  - (2) 各服務中心應於每年 6 月 30 日及 12 月 31 日前，將實施考核結果函送本局備查；提送之考核結果內容應包含受考核單位名稱、考核項目、考核成績、考核年月、考核結果處理情形（如附表 2），及優缺點紀錄摘要（如附表 3）。

## (三) 本局實地考核

1. 為了解本局各管理處及服務中心為民服務辦理情形，本局得成立「為民服務不定期考核小組」進行實地考核；考核小組成員由本局相關業務單位派員組成。
2. 「為民服務不定期考核小組」為了解各管理處及服務中心為民服務工作情形，以不預知方式辦理為原則，發掘服務現場的現況，本考核各受考機關平時應指定

專人保管考核內容相關資料，並落實職務代理人制度；本局「為民服務不定期考核小組」實地考核時，受考單位應提出考核項目之相關資料，未能提供者酌情扣分。

3. 考核內容：以國發會函頒「政府服務獎評獎實施計畫」、「交通部服務獎評獎實施計畫」規範內容為原則，本局(企劃組)得視需要另行增訂考核項目。
4. 抽選受考核機關(構)或單位原則：
  - (1) 上年度未參加交通部服務品質獎初審之管理處及服務中心。
  - (2) 本局列為重點輔導之管理處及服務中心。
5. 考核行程：以每半年辦理乙次為原則，實際考核行程由本局(企劃組)另訂。
6. 考核結果：
  - (1) 不定期考核所發現應改進事項及具有供其他單位參考改進之特殊服務措施，由本局(企劃組)提報局務會報並函告應改進之管理處或服務中心辦理。
  - (2) 各單位收到本局函後，應於 2 個月內就應改進事項函報改進情形。

伍、經費：由各機關自行編列預算支應。