

交通部民用航空局為民服務績效考核實施計畫

97 年 3 月 3 日企研字第 970006414 號函頒
98 年 1 月 17 日企研字第 980002202 號函修正
99 年 2 月 3 日企研字第 990004205 號函修正
100 年 1 月 20 日企研字第 1000002579 號函修正
101 年 2 月 1 日企研字第 1010003292 號函修正
102 年 1 月 29 日企研字第 1020003735 號函修正
102 年 12 月 20 日企研字第 1020041578 號函修正
103 年 11 月 27 日企研字第 1035017006 號函修正
105 年 1 月 7 日企研字第 1045027239 號函修正
106 年 3 月 3 日企研字第 1065004532 號函修正
107 年 2 月 13 日企研字第 1075003591 號函修正
108 年 5 月 22 日企研字第 1085012396 號函修正
109 年 4 月 6 日企研字第 1095007285 號函修正
110 年 3 月 22 日企研字第 1105006905 號函修正
111 年 4 月 25 日企研字第 1115009361 號函修正
112 年 6 月 13 日企研字第 1125013981 號函修正
113 年 4 月 15 日企研字第 1135008576 號函修正
114 年 4 月 25 日企研字第 1145009248 號函修正

壹、依據：交通部為民服務不定期考核工作計畫及交通部服務獎評獎實施計畫。

貳、目的：鼓勵交通部民用航空局（以下簡稱本局）所屬各機關（構）扣合施政主軸，強化機關服務作為與政府施政連結性，落實以人為本，提出善用數位科技、公私協力且具多元包容性之創新服務，兼顧經濟、環境及社會永續發展，進而擴散優質服務效益，樹立標竿學習楷模。

參、受評機關（構）：本局所屬各航空站、飛航服務總臺及民航人員訓練所。

肆、考核方式：為落實為民服務績效評估，本局成立為民服務考核小組定期評鑑及不定期考核各受評機關（構）辦理為民服務工作之績效，其作業方式如下：

一、為民服務考核小組成員如下：

（一）由副局長擔任召集人，綜合企劃組組長擔任副召集人；另遴聘綜合企劃組、飛航管制組、航站管理組、場站工程組、民航資訊組及主計室之薦任第八職等以上人員擔任考核委員，亦得視需要遴聘學者專家一至三人擔任考核委員。

（二）召集人不克出席時，由副召集人擔任主席或指定委員一人擔任之。

二、考核時程：

(一)定期評鑑：採初審及複審二階段辦理。

1. 初審：採書面審查，程序及內容說明如下：

- (1) 受評機關（構）聚焦為民服務工作內涵，自行就下列項別擇一提出自評報告電子檔（自評報告內容及體例如附件一），於每年七月十日前逕送本局。高雄國際航空站、澎湖航空站、臺東航空站及馬祖航空站，自評報告應含派出單位成果，或以其成果撰寫自評報告。

項別	服務內涵
數位創新 增值	鼓勵各機關（構）運用數位創新策略及措施，強化政府數位公共服務，有效增進產業、經濟發展及就業機會，促進資源有效利用。 甲、連結政府及民間巨量資料，建立以資料驅動的行政決策，解決社會關切問題。 乙、運用人工智慧、物聯網、區塊鏈等數位科技，創新數位公共服務模式。 丙、透過公私協力，運用科技創新、數位轉型、淨零轉型及開放政府等策略提供符合各界需求的便捷服務。
社會創新 共融	鼓勵各機關（構）關注服務對象社會經濟背景多樣化，解決年齡、性別、族群、世代、社會階層及區域等因素所造成之服務機會落差不均等現象，有效促進社會包容及社會資源衡平使用。 甲、因應服務區域之特性與需求，提供創新性、在地化及客製化關懷服務。 乙、透過法規調適，務實解決服務或公共問題。 丙、運用公私協力，創新服務模式，落實社會、環境及生態共融。

- (2) 由本局為民服務考核小組召開初審會議，進行自評報告評審，審查成績未進入前四名者，初審分數即為定期評鑑成績。

2. 複審：採實地訪視，於初審完成後，由本局為民服務考核小組前往初審前四名受評機關（構）服務現場實地瞭解核心或創新服務運作情形，並以該機關（構）初審分數為基準，分別依實地訪視成果加計百分之十、七、五、三分數。遇有特殊情況需調整複審程序者，由綜合企劃組簽報局長核定後實施。
3. 另得視需要由召集人召開會議或由綜合企劃組函各單位研提增、刪、修訂評鑑內容，並由綜合企劃組安排評鑑行程，簽奉局長核定後，進行為民服務績效評比。

（二）不定期考核：受評機關（構）考核時程及考核委員由綜合企劃組於年度開始簽奉局長核定後辦理。

三、考核內容：

- （一）本局定期評鑑與不定期考核項目及配分如附件二，實地訪視程序表如附件三。
- （二）交通部民用航空局為民服務考核項目表公布於本局網頁，本項目表得視為民服務工作情形酌予增（修）訂。
- （三）由本局為民服務考核小組各委員負責評分，並召開初審及複審會議確認。

四、各受評機關（構）應配合事項：

- （一）各受評機關（構）應指定熟悉各項業務之承辦人，擔任本案為民服務考核業務之單一窗口。
- （二）各受評機關（構）應於本局進行實地訪視時，派員陪同本局為民服務考核小組並依附件三之程序及注意事項辦理考核工作。
- （三）高雄國際航空站、澎湖航空站、臺東航空站、馬祖航空站應對其派出單位提供必要資源及協助，確保維持其服務運作。

五、考核結果與管考作業：

- （一）定期評鑑及不定期考核結果將發送各機關（構）參考並登載於本局網頁。
- （二）本局應就為民服務考核結果研提建議改進事項及優點函請各受評機關（構）參考、改進，並要求各受評機關（構）針對建

議改進事項研提辦理情形，併同當年度航空站旅客滿意度調查建議事項辦理情形，予以專案列管至完成改善為止(每年五月、十一月由綜合企劃組管考)。對於需改進項目較多之機關，得由本局為民服務考核小組加強複核。

(三)本局得選擇為民服務品質績優之受評機關(構)舉辦觀摩，以提升其他受評機關(構)之為民服務品質。

伍、獎懲：每年定期評鑑獲前四名及特別獎之受評機關(構)，於本局重要會議或局慶典禮中進行頒獎，相關人員依下列額度辦理敘獎：

一、評定為第一名之機關(構)，機關(構)首長記功一次。

二、評定為第二名之機關(構)，機關(構)首長記嘉獎二次。

三、評定為第三及四名之機關(構)，機關(構)首長記嘉獎一次。

四、其他未獲評前四名之受評機關(構)，其為民服務績效顯具增進為民服務優質成效或可供其他機關(構)標竿學習者，經考核委員過半數同意，得評定特別獎一至三名，該機關(構)首長記嘉獎一次。

五、前開一至四款獲獎機關(構)首長以外之有功人員，由該機關(構)依權責自行敘獎。

六、各受評機關(構)總成績未達六十分者，機關(構)首長記申誡二次，各相關人員由該機關(構)依權責自行懲處。

七、本局為民服務考核小組於年度定期評鑑結束後，各記嘉獎一次。

陸、受評機關(構)獲政府服務獎者，其次年度得免提出自評報告參與為民服務績效之定期評鑑，並給予九十分之成績。

受評機關(構)放棄前項權利，選擇參與為民服務績效之定期評鑑者，仍應依本計畫規定辦理。

柒、經費：各項所需經費由本局及各受評機關(構)相關預算支出。

捌、(刪除)

交通部民用航空局為民服務績效定期評鑑自評報告內容及體例

() 年「為民服務績效定期評鑑」 自評報告

報告項別：

機關（構）名稱
（以機關（構）全銜為準）

中華民國 年 月

基本資料

機關（構）名稱		首 長		職 稱	
機關（構）地址					
機關（構）員額	共計： 人(含約聘僱及臨時人員)				
機關（構）預算	千元				
自評報告名稱 (必填)	(請填寫主要亮點服務措施名稱)				
團 隊 成 員 (必填)	(機關（構）名稱，以及協力合作之主要民間團體或企業名稱)－(成員姓名及職稱)共計： 人				
投 入 經 費 (必填)	千元 (請簡要說明經費(含共同推動公私協力)來源及使用情形)				
與行政院重要政策或主要中長程個案計畫之關聯 (如無免填)	(請簡要說明)				
公私協力合作情形 (如無免填)	(參獎內容若屬公私協力推動服務創新，請簡要說明主要合作之民間團體或企業相關資訊，包括名稱、投入資源、合作內容，以及其實質貢獻度)				
執行起迄日期 (必填)					
團隊架構圖					
<p>本機關（構）自評報告所提報之成果數據均與事實相符，如有不符，願負一切責任。</p> <p>機關(構)首長：_____ (請簽名或蓋章) 日期：中華民國 年 月 日</p>					

壹、機關（構）簡介

〔簡要介紹機關（構）業務項目及概況、所轄地區或服務對象特色。〕

貳、服務內容

〔簡要、清楚說明各服務特色、策略或措施及其經費規模與使用情形。〕

（自評報告內容若屬公私協力推動服務創新，請說明主要合作之民間團體或企業相關資訊，包括名稱、投入資源、合作內容，以及其實質貢獻度，解決公眾關注的重大問題。）

參、推動成效

〔強調服務具體效益（含公私協力合作之實績及具體成果效益），及解決公眾關注的重大問題，可提供問題改善前後之量化數據或質化資料，如為持續性，請以最近1~2年間創新之服務策略或措施為主。〕

肆、未來努力方向

〔說明未來推動及精進方向。〕

伍、附件

〔檢附佐證資料，如相關照片、調查、統計資料等，並以精簡方式呈現。〕

* 自評報告體例如下：

1. 以A4紙張，雙面、直式、橫書繕打。

2. 自評報告字體規格：

（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20點。

（2）數字標號：依序為壹、一、（一）、1、（1），其餘標號自訂。

3. 自評報告（含附件，不含封面、封底及目次頁）不得超過20頁，相關編製情形將納入評分考量。本文中可附上重要之圖、表、照片或影片（提供連結網址）輔助說明。

4. 電子檔格式：自評報告內容（含附件）應整併為單一檔案，以PDF檔為原則。

* 自評報告請由受評機關（構）人員自行撰寫，不可委外辦理。倘違反前開情事經查證屬實，不計交通部民用航空局實施所屬各機關績效考核作業規定之為民服務績效分數。

交通部民用航空局為民服務考核項目表

項 目	內 容	配 分
創新性	服務策略或措施有別於現行作法。	30
效益及影響	1. 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。 2. 提供性別友善、族群共融及人權保障等服務具有成效。	40
可持續性	服務策略或措施具有可持續性，且達成預期成果。	15
擴散應用	服務策略或措施具有可學習、推廣或應用價值。	15
合 計		100

實地訪視程序表

項目	時間 (分鐘)	說明
一、簡報	25	<p>(一)機關(構)主席致詞並介紹機關(構)出席人員(5分鐘)。</p> <p>(二)為民服務考核小組召集人致詞、介紹考核委員(5分鐘)。</p> <p>(三)機關(構)簡報服務執行績效(15分鐘)。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 簡報內容請聚焦於創新服務策略與措施，以及重點服務績效。 2. 如為持續性專案，請以最近1~2年創新之服務策略或措施為主，若有資訊系統或APP應用，請事先提供帳號及密碼，俾利考核委員測試，或於現場直接演示。 3. 若有特色服務場域相關設施呈現，可提供影片或照片供參。
二、訪視為民服務現場	50	<p>(一)為民服務工作現場介紹：由受評機關(構)進行概要介紹與說明。</p> <p>(二)委員現場體驗與諮詢：開放各考核委員自由體驗服務內容，並由受評機關(構)提供個別諮詢說明。</p> <p>(三)訪視過程不應影響既有業務及為民服務工作之推動。為減省資源，毋須製作解說看板、海報或導覽手冊等輔助文宣展示資料。</p>
三、意見交流	50	採統問統答方式進行。為節省時間，請考核委員就受評機關(構)提出之服務策略或措施與相關績效疑義及待強化之處提問，並請受評機關(構)就考核委員之提問，適予說明。

※ 注意事項：

- 一、請機關(構)依程序表規劃實地訪視行程，並確實於表定時間內完成。
- 二、實地訪視程序得視情予以調整。