

# 交通部民用航空局飛航服務總臺

## 為民服務績效業務實施計畫

中華民國 94 年 6 月 24 日航技字第 0940007209 號函頒  
中華民國 95 年 4 月 24 日號航業字第 0950043990 號函修訂  
中華民國 99 年 2 月 23 日航秘字第 0990001663 號函修訂  
中華民國 102 年 2 月 4 日航秘字第 1020001166 號函修訂  
中華民國 102 年 12 月 25 日航秘字第 1020012498 號函修訂  
中華民國 103 年 12 月 11 日航技字第 1035015528 號函修訂  
中華民國 105 年 1 月 13 日航技字第 1050000201 號函修訂  
中華民國 106 年 3 月 10 日航技字第 1060001785 號函修訂  
中華民國 107 年 2 月 22 日航技字第 1070001285 號函修訂  
中華民國 108 年 5 月 24 日航技字第 1080004559 號函修訂  
中華民國 109 年 4 月 8 日航技字第 1090002426 號函修訂  
中華民國 110 年 3 月 23 日航技字第 1100001944 號函修訂  
中華民國 111 年 4 月 28 日航技字第 1110002865 號函修訂  
中華民國 112 年 6 月 15 日航技字第 1120004291 號函修訂  
中華民國 113 年 4 月 18 日航安字第 1135007785 號函修訂

壹、依據：交通部民用航空局 113 年 4 月 15 日企研字第 1135008576 號函頒之「交通部民用航空局為民服務績效考核實施計畫」辦理。

貳、目的：鼓勵扣合施政主軸，強化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措施，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，提升飛航安全水準。

參、辦理單位：

一、指導小組：總臺成立「為民服務推動小組」。

二、執行單位：飛航業務室、航電技術室、安全計畫室、系統發展室、資訊管理中心、臺北區域管制中心、臺北近場管制塔臺、高雄近場管制塔臺、臺北飛航情報中心、臺北航空通信中心、臺北航空氣象中心、臺北裝修區臺、桃園裝修區臺、高雄裝修區臺、人事室、秘書室、政風室、供應室、主計室。

肆、執行單位職責：

一、依據「交通部民用航空局為民服務考核項目表」(如附件一)內容，提交相關業務執行成效及佐證資料電子檔予安全計畫室彙辦。

二、交通部民用航空局蒞臨總臺進行實地訪視時，執行單位應派員全程參與並陪同。

三、上級機關(交通部、民用航空局)蒞臨總臺實施不定期考核或定期評鑑結果，執行單位應就該業管需改進事項，提供改善情形之電子檔予安全計畫室彙整簽報。

伍、執行策略：

一、執行單位應指派專人擔任為民服務業務窗口，辦理相關業務。

二、執行單位應依承辦單位通知，提報為民服務業務執行成效及佐證資料電子檔。

三、成立總臺「為民服務推動小組」協助辦理為民服務業務績效之呈現與管控，其作業方式如下：

(一)為民服務推動小組成員：召集人由總臺長擔任，副召集人由副總臺長擔任，飛航業務室、航電技術室、安全計畫室、系統發展室、資訊管理中心、臺北飛航情報中心、臺北航空通信中心、臺北航空氣象中心、人事室、秘書室、政風室、供應室等單位主管擔任小組成員。

(二)按執行單位提報為民服務業務執行成效及佐證資料之期程，得視需要召開小組會議審查。

(三)上級機關對總臺進行年度不定期考核或定期評鑑結果需改進事項，於每年五月及十一月由安全計畫室進行追蹤管考。

四、每年七月十日前，安全計畫室應依據「交通部民用航空局為民服務績效考核實施計畫」規定，將總臺為民服務成果，按照自評報告之內容與體例(如附件二)，彙編電子檔一份，經簽奉核准後，提報交通部民用航空局進行評審。

陸、上級機關對總臺實施年度不定期考核與定期評鑑結果得辦理專案獎懲，並列入單位及個人年終考核成績參考。

柒、總臺為民服務工作各項所需經費，由年度預算相關項下支應。

捌、本計畫如有未盡事項，經簽奉核准後函告修正。

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	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；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

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：

機關名稱  
(以機關全銜為準)

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)				
機 關 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>機關首長：_____ (請簽名或蓋章) 日期：中華民國 年 月 日</p>					

## 壹、機關簡介

[ 簡要介紹機關業務項目及概況、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 )

## 參、推動成效

[ 強調服務具體效益 ( 含公私協力合作之具體成果效益 )，可提供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、表或照片輔助說明。
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，不計民航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。