

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

壹、依據：交通部民用航空局 111 年 4 月 25 日企研字第 1115009361 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：鼓勵強化組織職掌相關服務作為與政府施政連結性，落實以人為本，關注其多元需求，掌握整體發展趨勢，持續不斷創新及改善服務措施，以提升總臺各單位之服務績效及飛航安全水準。

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、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、安全辦公室、人事室、秘書室、政風室、供應室。

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航電技術室彙辦。

二、交通部民用航空局蒞臨總臺實施定期考核之實地審查時，執行單位應派員全程參與，並陪同考評委員實地查證。

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簽報改善情形，並副知航電技術室。

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之區間，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，副總臺長擔任副召集人，飛航業務室、航電技術室、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、安全辦公室、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航電技術室進行追蹤管考。
 - 四、每年七月十日前，航電技術室應依據「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。
- 玖、總臺各單位因配合行政院組織改造，原單位組織或業務如有調整、移撥，其業務配合調整移撥由新單位接續辦理。

交通部民用航空局為民服務考核項目表

構面 (配分)	評核 項目	評核重點	得分
壹、個別評核構面			
一、基礎服務 (200分)	服務一致及正確	<p>機關應建立業務標準作業流程及處理時限，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。評核重點如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 申辦業務標準作業流程訂定情形：本項應提供申辦業務標準作業流程訂定比率及持續檢討情形。 2. 服務及時性：重視民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。本項應提供申辦案件於處理時限內完成之案件比率。 3. 服務人員專業度：注重服務人員專業度，確保問題回應及申辦案件處理的正確性。本項應說明提升服務人員專業度之作法及執行成效，並提供服務人員專業度測試結果，如專業知識測驗或申辦案件處理測試等。 4. 除上述 3 項外，機關可自行提供其他足以呈現服務一致性及正確性的數據或具體事證說明。 	
	服務友善	<p>機關應提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境，並注重服務人員的禮貌態度；提供民眾易讀、易懂、易用的服務資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。評核重點如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服務設施合宜程度：依業務屬性及其服務對象需求，並以航空運輸為交通系統高端服務品質之特性，提供合宜服務設施。 2. 網站使用便利性：機關網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務；提供多元及便利的資訊檢索服務；確保網站內容的正確性及有效連結等。 3. 服務行為的友善性：注重服務人員的禮貌態度，應以電話禮貌測試結果呈現績效（測試量表如附件 	

構面 (配分)	評核 項目	評核重點	得分
		<p>五)。亦可提供其他提升服務人員禮貌態度之作法及執行成效。</p> <p>4. 服務資訊透明度：</p> <p>(1) 資訊公開：主動公開服務相關資訊，如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。公開資訊應以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現，供民眾查閱或運用。</p> <p>(2) 資料開放：從民眾應用面思考，盤點業務資料，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，供使用者依需求連結下載及利用，並應定期檢視及更新資料。</p> <p>(3) 案件查詢管道：提供多元管道，如現場、電話、網路、行動裝置等，方便民眾查詢案件處理進度。</p> <p>5. 除上述 4 項外，機關可自行提供其他足以呈現服務友善性的數據或具體事證說明。</p>	
<p>二、服務遞送 (300 分)</p>	<p>服務 便捷</p>	<p>瞭解民眾服務需求，檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度，可採行的作法例舉如下：</p> <p>1. 建置單一窗口整合服務：依受理方式，又可分臨櫃、電話或網站單一窗口服務。</p> <p>2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本：運用跨機關電子查驗，取代要求民眾檢附紙本佐證資料。本項得以簡化書表謄本之數量或比率、縮短民眾往返辦理時間或規費等數據呈現績效。</p> <p>3. 開發線上申辦服務：衡酌民眾實際需要，提供線上申辦服務，並重視跨平台通用性(即可支援各式載具及不同瀏覽程式使用)。本項得以可線上申辦業務項目數比率、使用率、使用成長率、線上申辦業務可跨平台使用比率等數據呈現績效。</p> <p>4. 其他服務作法。</p>	

構面 (配分)	評核 項目	評核重點	得分
	服務 可近 性	<p>關注服務對象社會經濟背景多樣化，運用多元策略，減少因年齡、性別、族群等因素所造成之服務機會落差現象，促進服務可近性，可採行作法例舉如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在地化服務：因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。 2. 專人全程服務：改變由民眾四處奔波洽辦業務的服務模式，由政府機關內部進行協調整合，提供專人全程服務。 3. 主動服務：針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。 4. 多元語言服務：針對服務對象特性及需求，於機關網站提供中英文雙語服務，在服務現場櫃檯或語音廣播提供雙語/母語服務。 5. 其他服務作法。 	
	服務 成長 及優 化	<p>評核重點為機關在不同發展條件下，運用自身優勢或克服劣勢，達成除便捷及可近性以外之特定服務目標的努力或措施，說明如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 突破成長:機關為完成服務遞送，於考量機關任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，積極排除各項不利因素達成服務目標所展現之努力與成效，可採行作法例舉如下： <ol style="list-style-type: none"> (1)為提供更安全優質的民航服務，於疫情或其他特殊期間強化場站及設備維護準備工作情形。 (2)透過法規調適與流程簡化，運用公私協力或結合民間資源，突破服務困境或解決問題。 2. 優質服務:機關在其核心業務範疇內，於設定服務目標後，運用數位創新策略及措施等多元策略，提出符合機關任務且較現有服務措施具有挑戰性，或符合機關特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施，可採行作法例舉如下： <ol style="list-style-type: none"> (1)連結政府及民間巨量資料，公私協力解決民眾關切問題。 	

構面 (配分)	評核 項目	評核重點	得分
		<p>(2)因應 5G 通訊技術、人工智慧、物聯網、區塊鏈等科技發展趨勢，深化新興科技應用之智慧服務，提升為民服務體驗，創新為民服務模式。</p> <p>(3)民生攸關之政府申辦業務，推動整合跨機關業務流程，提供民眾線上便捷服務。</p>	
三、服務量能 (100 分)	內部 作業 簡化	<p>簡化內部作業可提升同仁行政效率，並聚焦核心業務，創新精進服務。評核重點為機關運用多元管道蒐集機關成員意見，據以檢討及改造內部流程，精實作業，減省不必要的審核及行政程序之情形。本項應說明簡化作法並提供具體數據，如減省的人力、物力或時間等。</p>	
	服務 精進 機制	<p>深化服務量能關鍵在於組織內部建立常態性運作機制，以及在首長領導及成員合作下，投入服務創新及精進。評核重點包括機關內部服務精進機制運作情形、創新服務提案情形及採行率等。</p>	
四、服務評價 (200 分)	服務 滿意 情形	<p>善用各類意見調查工具與機制，瞭解民眾對服務的評價及意見，並據以改善既有措施，評核重點如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據服務對象或特性差異，運用多元管道定期進行滿意度調查，調查項目應包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等，並提出調查設計、抽樣設計、調查結果、趨勢分析及檢討改善情形等。另亦應進行內部同仁滿意度調查。 2. 除滿意度調查外，機關可彈性運用其他機制瞭解民眾對服務的評價，並請提供執行情形及結果。 	
	意見 回應 處理 情形	<ol style="list-style-type: none"> 1. 除瞭解民眾對服務評價外，應針對民眾意見、抱怨及陳情等，積極回應，有效協助民眾解決問題。本項應說明民眾意見回應處理機制、處理情形及陳情案件處理滿意度調查分析(含趨勢分析)及檢討改善情形等。 2. 重視在地關切議題，妥善處理民意領袖或外部單位反饋意見或邀請參與決策制定，以強化政策溝通及對話交流，建立透明互信的合作環境。 	

構面 (配分)	評核 項目	評核重點	得分
貳、整體評核構面			
開放創新 (200分)		<ol style="list-style-type: none"> 1.開放參與及創新性在基礎服務、服務遞送、服務量能及服務評價等構面有不同運用方式，自評機關請依實際運用情形於個別評核構面中撰寫，本構面毋須另闢專節撰寫，評審委員將就個別評核構面中開放參與及創新性整體展現情形綜整評分。 2.開放參與係指機關提供服務時，除應公開服務資訊或促進民眾運用資料外，並適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創機關與民眾合作的契機。例如，透過實體或網路管道，運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗，蒐集民眾對服務需求；或邀集民眾共同參與服務設計等。 3.創新性係指機關就核心業務規劃服務作法或措施時，提出有別於現行服務的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。例如，在服務遞送構面，可參酌運用資通訊科技、跨單位及跨機關服務流程整合、政府資訊資源共用共享、公私協力或引進民間資源等作法，以提高服務便捷度、可近性，或優化服務等。 	

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

(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					
<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）</p> <p style="text-align: right;">日期：中華民國 年 月 日</p>					

壹、機關業務現況簡介

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

貳、服務績效

〔依本計畫評核項目順序，以條列式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，除量化數據外（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、統計資料或考核紀錄等，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。
 - （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。