

內政部營建署太魯閣國家公園管理處 為民服務不定期考核工作計畫

- 壹、計畫依據：行政院 91 年 7 月 30 日院授研展字第 0910016696 號函頒「行政院為民服務不定期考核工作計畫」、內政部 96 年 4 月 2 日台內秘字第 0960053203 號函頒「內政部為民服務不定期考核工作計畫」及營建署 96 年 4 月 9 日營署技字第 0962905609 號函頒「內政部營建署為民服務不定期考核工作計畫」辦理。
- 貳、計畫目的：強化本處為民服務工作自行考核機制之運作，提升為民服務品質。
- 參、執行對象：本處各課、室、站。
- 肆、執行期程：自民國 96 年 1 月至 12 月止，計 1 年。
- 伍、考核內容：依據「內政部所屬各機關為民服務不定期考核檢查項目及評分表」(附件 2) 內容進行督導考核。
- 陸、執行步驟：
- 一、太魯閣國家公園管理處為強化為民服務工作自行考核機制之運作，由本處處長擔任召集人、副處長擔任副召集人、秘書擔任組長、各單位主管(課長、主任)為組員、各業務承辦人為幹事(名單詳附件 1)。
 - 二、由本計畫成員依「內政部營建署太魯閣國家公園管理處為民服務不定期考核工作計畫」，從上而下推動為民服務計畫考核各實施要項工作。
 - 三、為落實為民服務不定期考核工作成效，本計畫內容將納入本處管考作業，追蹤執行情形。
- 柒、考核方式：
- 一、本站各課室站就各相關業務，平時資料即予以登錄整理並

就檔案以卷宗夾整理待檢，並配合填列「內政部所屬各機關為民服務不定期考核檢查項目及評分表」執行情形與相關資料彙整。

- 二、由召集人按季（月）指定考核日期及受考核課室站，率同考核小組人員赴實地了解平日為民服務工作情形，並就檢查項目內容調閱所需資料；實地考核得採不預告方式進行。
- 三、考核人員應就考核項目依院頒格式詳實填寫考核結果及檢查紀錄，當場請主管人員簽章確認，並填具優缺點及建議改進事項，於考核完畢 3 日內送企劃課彙整送各受考核課室站參照辦理。
- 四、本處服務禮貌測試人事考核小組(同本計畫推動小組成員)，依「太魯閣國家公園管理處推動員工服務禮貌考核要點」持續不辦理定期電話禮貌測試，測試結果提本計畫推動小組會議報告。

捌、績效檢討：

- 一、各執行單位應加強為民服務工作，配合鈞署辦理考核，作為年度內服務績效之評核依據。
- 二、本處為民服務不定期考核工作推動小組，加強辦理考核工作，針對缺失，輔導改進，辦理獎懲。
- 三、本處配合上級機關各項為民服務考核相關工作規定，提報年度執行績效報告陳報上級機關。