

## 交通部中央氣象局為民服務不定期考核項目表

受考機關：\_\_\_\_\_ 考核人員：\_\_\_\_\_ 考核日期： 年 月 日

評核項目	評核重點	評分	紀錄事項（改進建議及可供參考之特殊事項）	備註
<b>個別評核構面一基礎服務(配分 200 分)得分： 分</b>				
服務一致及正確 (100 分)	1. 申辦業務標準作業流程訂定情形 2. 服務及時性 3. 服務人員專業度 4. 其他足以呈現服務一致及正確性之數據或具體事證說明			
服務友善 (100 分)	1. 服務設施合宜程度 2. 網站使用便利性 3. 服務行為友善性 4. 服務資訊透明度 5. 其他足以呈現服務友善性之數據或具體事證說明			
<b>個別評核構面一服務遞送(配分 300 分)得分： 分</b>				
服務便捷 (100 分)	提高服務效能，促進民眾生活便利度。 1. 建置單一窗口整合服務 2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本 3. 開發線上申辦或跨平台通用服務 4. 其他服務作法			
服務可近性 (100 分)	關注服務對象屬性、居住地區差異及數位落差情形，促進服務可近性。如客製化服務、專人全程服務、主動服務或其他服務作法			
服務成長及優化 (100 分)	1. 突破成長：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。 2. 優質服務：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。			
<b>個別評核構面一服務量能(配分 200 分)得分： 分</b>				
內部作業簡化 (100 分)	機關依據組織成員意見，簡化內部流程，減省不必要的審核及行政程序之情形。			

評核項目	評核重點	評分	紀錄事項（改進建議及可供參考之特殊事項）	備註
服務精進機制 (100分)	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。			
<b>個別評核構面—服務評價(配分 200 分)得分：</b>		<b>分</b>		
服務滿意情形 (100分)	1. 服務滿意度調查 (1) 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。 (2) 應進行內部同仁滿意度調查。 (3) 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。 2. 運用其他機制瞭解民眾對服務評價執行情形及結果。			
意見回應處理情形 (100分)	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及檢討改善情形等。			
<b>整體評核構面—開放創新(總配分 100 分)得分：</b>		<b>分</b>		
開放參與 (50分)	適時運用多元管道導入民眾觀點，共創機關與民眾合作契機。			
創新性 (50分)	規劃服務時，提出有別於現行的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。			
<b>總得分 (1000分)</b>				

106.05 修訂