

財政部為民服務不定期考核工作計畫

106年3月修訂

一、依據「政府服務躍升方案」及「政府服務獎評獎實施計畫」規定辦理。

二、考核對象：本部所屬為民服務之各機關(構)及其所屬(以下簡稱受核機關)。

三、考核方式：

由本部不定期派員至各受核機關服務現場，實地瞭解該機關平日為民服務工作情形；本部所派考核人員，應出示本部服務證；受核機關首長或指定為民服務考核業務主管(承辦)或其代理人員，應就考核內容提供資料。另為防範不法人士冒用考核名義進行不當查證，各受核機關應於考核人員出示服務證件時，先行電洽本部綜合規劃司(電話：(02)23228286 或 23228400)求證後，再配合相關查證工作。

四、考核項目(各項目考核內容詳附表 1)：

- (一)服務一致及正確
- (二)服務友善
- (三)服務便捷
- (四)服務可近性
- (五)內部作業簡化
- (六)服務精進機制
- (七)意見回應處理情形

五、考核項目評分等第：

- (一)優等：90 分以上
- (二)甲等：80 分至 89 分
- (三)乙等：70 分至 79 分
- (四)丙等：60 分至 69 分
- (五)丁等：59 分以下

六、考核結果與績效

- (一)本部不定期考核所發現之優點與建議改善事項，簽報部次長核閱後函送各受核機關參考及檢討改進，並公布於本部網頁(附表 2、3)。
- (二)本部所屬為民服務之各受核機關，得參酌本計畫規定之考核項目，自行考核其所屬為民服務工作辦理情形，於次年 1 月底前(可參考附表 2、3 格式)將年度實施考核結果函送本部。
- (三)各受核機關於接獲考核結果後 1 個月內，將改善情形依附表 4 格式函復本部；考核成績並將納入各受核機關年度政府服務獎評獎之參考。