

交通部民用航空局民航人員訓練所為民服務績效自行考核實施計畫

95 年 04 月 24 日航訓教字第 0950009910 號函頒布

96 年 08 月 08 日航訓教字第 0960002381 號函修正

97 年 04 月 18 日航訓教字第 0971200001 號函修正

100 年 03 月 11 日航訓教字第 1000000724 號函修正

壹、依據

交通部民用航空局為民服務績效考核實施計畫。

貳、目的

落實以顧客及學員為導向之服務理念，重視民眾及學員反映意見，持續不斷創新及改善服務措施，以提昇交通部民用航空局民航人員訓練所（以下簡稱本所）為民服務品質績效。

參、考核對象

本所各組、室。

肆、考核方式

配合交通部民用航空局（以下簡稱民航局）考核所屬機關為民服務績效時程，辦理自行考核及自我檢視，其作業方式如下：

一、配合民航局年度定期評鑑辦理自行考核

(一) 成立本所為民服務工作績效自行考核小組

由所長擔任召集人，副所長擔任副召集人，考核小組委員由教務組、實習組、培訓推廣組及總務組主管或指派專人擔任之。

(二) 考核時程

每年 1、7 月由本所為民服務工作績效自行考核小組進行書面報告評鑑，考核日期由教務組簽報所長核定。

(三) 考核內容

依據民航局頒訂之「交通部民用航空局為民服務考核項目表」（如附件）逐項考核。

1. 1 月份考核資料區間：前一年度 7 至 12 月。

2. 7 月份考核資料區間：前一年度 7 至當年度 6 月。

(四) 權責分工

1. 各組、室應依「交通部民用航空局為民服務考核項目表」，檢查相關業務，於考核前 2 週填報辦理情形送教務組彙整，並備齊書面佐證資料。

2. 各組、室應依考核結果，就該業管應改進及建議事項簽報改善情形，由教務組專案列管，至改善為止。
3. 教務組應將7月份辦理之考核紀錄及結果，於8月10日前彙整陳報民航局，接受民航局年度定期評鑑。
4. 民航局如需蒞所實施定期評鑑之複審時，各組、室應於實地查證前2週，將業管相關書面佐證資料送教務組彙辦；並由本所為民服務工作績效自行考核小組於實地查證是日，全程參與備詢。

二、配合民航局**不定期**考核辦理自我檢視

- (一) 由各組、室主管隨時依據民航局頒訂之「交通部民用航空局為民服務考核項目表」就業管部份自行檢視辦理情形。
- (二) 如自行檢視結果需所內橫向連繫始能完成改善者，應簽報所長核准後辦理。
- (三) 民航局如需蒞所實施不定期考核時，各組、室主管應配合考核委員要求，答覆及提供書面佐證資料。

伍、本所得依據民航局考核結果辦理專案獎懲。

交通部民用航空局為民服務考核項目表

受考機關：民航人員訓練所

自行考核日期： 年 月 日 考核人員：

考核項目	配分及 評分	考核內容	細項 配分	紀錄事項	評分說明
壹、優質便民服務構面					
一、服務流 程 各組	配分： 280分 得分：	(一) 服務流程便捷性(180分) 1 單一窗口服務全功能程度(60分)： 建置全功能化單一窗口，提供民眾多種與整合服務情形。	1-60分		(一)服務流程便捷性（評分重點）： 1. 單一窗口：係指民眾可以從「單一窗口」獲得多種或整合的服務，亦即「一處收件、全程服務」、「單一經理人包辦制」、「全櫃員式服務窗口」，強調以內部作業取代民眾奔波。 2. 全功能程度： (1) 提供多種服務：係指單一窗口能提供服務項目的完整程度：服務型態如戶政事務所「綜合受理窗口」、地方稅務局的「多功能服務櫃臺」；以「窗口種類越少」，但「每類窗口可辦理的業務及服務事項越多」為目標，強調單一窗口業務整併程度。 (2) 提供整合服務：係指單一窗口整合服務流程的完整程度另如有專案諮詢功能者，如重大投資案單一窗口，亦可視為單一窗口服務。 ※ 機關經評估業務屬性不適合提供單

考核項目	配分及 評分	考核內容	細項 配分	紀錄事項	評分說明
各組		2 申辦案件流程簡化程度(60分)： 檢討簡化申辦流程，提升便民服務之績效。	1-60分		<p>一窗口服務，請敘明原因或提出其他單一窗口形式實施情形，供評分參考。</p> <p>※ 佐證資料（或書面自評報告）內請自行提供執行情形。實地評審時得由委員進行抽查。</p> <p>2.申辦案件流程簡化程度（評分重點）： (1) 案件型態：包括「臨櫃辦理」案件（指民眾於現場辦理案件）及「非臨櫃辦理」案件（指民眾非經臨櫃直接辦理完成之案件，如線上申辦、書面申請或臨櫃收件續處案件等）。 (2) 申辦案件流程簡化之績效展現方式：案件處理時間縮短情形；提出流程簡化前後之比較；或是向主管機關提出流程簡化之建議（含法規及制度修訂）及其他有助於簡化流程之作為。 (3) 考量走動式服務或特殊服務方式（如居家訪視、醫師看診等），無明確收案及處理起迄時間，仍可思考藉由改善措施，縮短民眾在接受服務前、後的等待時間（如掛號、領藥），並以此呈現績效。</p> <p>※ 機關經評估本項執行績效再成長空間有限，請敘明原因及執行情形，供評</p>

考核項目	配分及 評分	考核內容	細項 配分	紀錄事項	評分說明
各組		3 申辦案件書表減量程度(60分):檢討申辦人檢附申辦書表情形，執行簡化措施，提升申辦便利性績效。	1-60分		<p>分參考。</p> <p>※ 佐證資料(或書面自評報告)內請自行提供執行數據；實地評審時得由委員進行抽查。</p> <p>3 申辦案件書表減量程度(評分重點)：</p> <p>(1) 便利申請人準備及檢附申辦書表；亦即減少民眾申辦案件時應檢附的文件種類，包括申請書(表)、同意書、授權書、證件正本、影本、謄本等。</p> <p>(2) 減少申請人於申辦過程補件次數。如以「土地登記規則」第34條規定申請登記時，應提出文件能以電子處理達成查詢者，得免提出之精神，逕行辦理，減少申辦人來回奔波。</p> <p>(3) 其他便利申辦人檢附書表之作為。</p> <p>(4) 如檢附書表內容係由主管(或上級)機關統一規範者，得以申辦書表簡化建議做為績效內容。</p> <p>(5) 機關如利用跨機關電子開門或自行開發之資訊共享平台系統協助查詢及驗證資料，進而減少檢附之書表，或免除民眾來回奔波，可提出使用情形說明，或此類案件數成長率做為佐</p>

考核項目	配分及 評分	考核內容	細項 配分	紀錄事項	評分說明
各組		<p>(二) 服務流程透明度 (100 分)</p> <p>1 案件處理流程查詢公開程度(60 分)。</p> <p>(1)提供案件承辦資訊種類(40 分)</p> <p>(i)提供承辦單位 (科、課、組或其他) 及電話，且於服務場所及機關網站 (頁) 公布標準處理流程，並主動告知申請人處理程序。</p> <p>(ii) 提供承辦單位 (科、課、組或其他) 及電話，且於服務場所及機關網站 (頁) 公布標準處理流程。</p> <p>(iii) 提供承辦單位 (科、課、組或其他) 及電話。</p> <p>(2)提供案件查詢管道種類(20 分)</p> <p>(i) 提供現場、電話、網路及其他方式(如 PDA 等)查詢。</p>	<p>30-40 分</p> <p>20-30 分</p> <p>1-20 分</p> <p>15-20 分</p>		<p>證。使用電子閘門認證辦理案件數成長率計算式：(本年度使用跨機關電子閘門認證辦理之案件數-上年度使用跨機關電子閘門認證辦理之案件數) / 上年度使用跨機關電子閘門認證辦理之案件數 * 100%。</p> <p>※佐證資料 (或書面自評報告) 內請自行提供執行情形及績效說明。實地評審時得由委員進行抽查。</p> <p>(二)服務流程透明度</p> <p>1 案件處理流程查詢公開程度：</p> <p>(1) 案件承辦資訊包括：承辦單位、標準處理程序及辦理時限等訊息。</p> <p>※ 佐證資料 (或書面自評報告) 內請自行提供執行情形；實地評審時得由委員進行抽查。</p> <p>(2) 案件查詢除提供多元管道，方便民眾使用外，亦應注意查詢回應處理時效。</p>

考核項目	配分及 評分	考核內容	細項 配分	紀錄事項	評分說明
各組		<p>設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，確保設施品質。</p> <p>(2) 提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，並定期檢查與充實，確保設施品質。</p> <p>(3) 提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，確保設施品質。</p> <p>(二) 服務行為友善性與專業性(90分)</p> <p>1. 服務親和程度(40分)</p> <p>(1) 洽公服務禮儀滿意度(20分)</p> <p>(i) 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達80%以上。</p> <p>(ii) 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達75%以上。</p> <p>(iii) 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達</p>	<p>15-20分</p> <p>1-15分</p> <p>15-20分</p> <p>10-15分</p> <p>1-10分</p>		<p>盥洗室、哺乳室、無障礙設施(斜坡道、電梯、專用停車位、愛心鈴、身障專用盥洗室等);申辦書表和填寫範例。</p> <p>(2) 一般設施:服務台、書寫台、電腦(網路)、飲水機、公用電話、影印機、停車位、諮商室;宣導資料及文具用品。</p> <p>(3) 上開設施應視機關業務與民眾需求而定，並非所有列舉項目都需齊備，也可提供替代性或創性的服務設備。</p> <p>(4) 鼓勵機關設置各項行政設備及輔助文件(具)時，考量「環境友善行為」因素，彰顯環保作為。</p> <p>※ 佐證資料(或書面自評報告)內請自行提供執行情形;實地評審時得由委員進行抽查。</p> <p>(二) 服務行為友善性與專業性:</p> <p>1. 服務親和程度</p> <p>(1) 洽公服務禮儀滿意度(評分重點):洽公服務禮儀包括「於洽公場所主動協助引導民眾」情形，亦即機關人員(或志工)於洽公場所主動招呼民眾，協助民眾檢查攜帶證件是否齊備</p>

考核項目	配分及 評分	考核內容	細項 配分	紀錄事項	評分說明
<p>總務組</p> <p>各組</p>		<p>65% 以上。</p> <p>(2) 電話禮貌測試績效(20分)</p> <p>(i) 機關電話禮貌測試結果優良。(測試分數90分以上)</p> <p>(ii) 機關電話禮貌測試結果良好。(測試分數80分以上)</p> <p>(iii) 機關電話禮貌測試結果普通。(測試分數70分以上)</p> <p>2. 服務可勝任程度(50分)</p> <p>(1) 服務人員回應問題正確率達90%以上。</p> <p>(2) 服務人員回應問題正確率達85%以上。</p> <p>(3) 服務人員回應問題正確率達80%以上。</p> <p>(4) 服務人員回應問題正確率達75%以上。</p> <p>(5) 服務人員回應問題正確率達65%以上。</p>	<p>15-20分</p> <p>10-15分</p> <p>1-10分</p> <p>45-50分</p> <p>40-45分</p> <p>35-40分</p> <p>30-35分</p> <p>1-30分</p>		<p>或告知標準程序，並引導民眾至正確櫃台或場所辦理。</p> <p>※佐證資料(或書面自評報告)內請自行提供調查數據；實地評審時得由委員進行抽查。</p> <p>(2) 電話禮貌測試績效：</p> <p>※ <u>佐證資料(或書面自評報告)內請自行提供調查數據及本局電話禮貌測試結果；實地評審時得由委員進行抽查。</u></p> <p>※ <u>電話禮貌測試量表請依研考會訂定版本辦理(97.3.3會研字第0972160181號函訂定發布)。</u></p> <p>2 服務可勝任程度：</p> <p>(1)「回應品質」涉及服務人員所具備的專業知識(含法令)、對於處理流程及要件的熟悉程度。</p> <p>(2)回應品質「正確率」，除了服務人員能精準地回答問題外，尚包括主動且正確地提供與問題有關的完整資訊予詢問民眾，如是否提供「一次告知」服務，避免民眾來回補件情形。</p> <p>(3)服務人員包括機關人員及委外服務台工作人員。</p>

考核項目	配分及 評分	考核內容	細項 配分	紀錄事項	評分說明
各組		(三) 服務行銷有效性(30分)-施政宣導有效程度：透過施政宣導提升民眾對於機關施政及服務的認知與回應情形。	1-30分		<p>(4)計算式：</p> <p>(i)服務台未委外機關：(機關人員回答正確題數/總測試題數) * 100%。</p> <p>(ii)設有委外服務台機關：【(機關人員回答正確題數/測試題數) + (委外服務台工作人員回答正確題數/測試題數)】/2 * 100%。</p> <p>※佐證資料(或書面自評報告)內請自行提供調查數據；並請提供業務「Q&A」15題做為測試參考。實地評審時得由委員進行抽查。</p> <p>(三)服務行銷有效性：</p> <p>1. 施政宣導內容：除一般服務措施宣導外，亦包括機關對於研擬計畫之宣告、徵求意見、相關建議採納與否之說明、確定實施期日及內容公告、執行現況績效及檢討變動方向等。</p> <p>2. 宣導活動：機關得以提供相關文宣品等方式，透過多元化的傳播管道進行宣導；或以辦理宣導活動，藉由參與(或共同辦理或協辦)公益或社區活動進行施政宣導。</p> <p>3. 執行方式：</p> <p>(1)機關得以自行辦理方式執行。</p>

考核項目	配分及 評分	考核內容	細項 配分	紀錄事項	評分說明
					<p>(2) 鼓勵機關運用社會資源或與企業、團體、社區等結合，進行施政宣導。</p> <p>(3) 本項評分標準雖以績效說明為主，惟可提出因施政宣導活動而瞭解服務內容或有意願來使用服務項目、設施的人數及成長情形，或因施政宣導而避免驟然實施之衝擊、強化施政內容周延性情形，做為評分佐證及參考。</p> <p>※佐證資料（或書面自評報告）內請自行提供執行情形。實地評審時得由委員進行抽查。</p>
三、顧客關係 各組	配分： 150 分 得分：	<p>(一) 民眾滿意度-機關服務滿意度(80 分)</p> <p>機關服務滿意度調查結果如達 80% 以上，可得基本分 50 分，並依調查方法之信度及效度，酌予增減分；另如有提供服務滿意度成長率數據，以及定期辦理服務滿意度趨勢分析，並提出改善服務措施，且有執行績效者，可再予加分。</p>	1-80 分		<p>(一) 民眾滿意度(評分重點)：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>機關應有效地設計及執行滿意度調查，重視調查的信度及效度，包括抽樣方法、樣本數代表性、調查結果的分析等。</u> 2. <u>趨勢分析不僅只是分析及繪製趨勢圖，更強調檢討改善措施及其執行績效。</u> 3. <u>服務滿意度成長率計算式：(本年度平均服務滿意度-上年度平均服務滿意度)/上年度平均服務滿意度*100%。</u> <p>※ 佐證資料（或書面自評報告）請自行提供滿意度調查、趨勢分析、改善措施及其執行績效；實地評審時得由委</p>

考核項目	配分及 評分	考核內容	細項 配分	紀錄事項	評分說明
各組		(二)民眾意見處理有效性-民眾意見回應與改善程度(70分) 民眾意見處理滿意度調查結果如達 60%以上，可得基本分 45 分，並依調查方法之信度及效度，酌予增減分；另如有提供民眾意見處理滿意度成長率數據，以及設有民眾意見處理機制者，可再予加分。	1-70 分		<p><u>員進行抽查。</u></p> <p>(二)民眾意見處理有效性(評分重點)：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 民眾意見處理包括對於民眾提出之建議、抱怨與新聞輿情的回應；並強調相關意見應進行系統性的分析及評估，進而產出新的服務措施。 2. 民眾意見及抱怨來源，區分為「現場」及「非現場」(如透過電話、網路、電子郵件、書面、媒體等方式) 2 類。完善的處理機制應包括案件後續的追蹤處理。 3. 應設有民眾意見處理機制，如：訂定民眾意見(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序，且定期進行演練及檢討，並提供協談諮商服務；並應定期檢討、改善及修正。 4. 民眾意見處理滿意度成長率計算式： (本年度意見及抱怨處理平均滿意度-上年度意見及抱怨處理平均滿意度) / 上年度意見及抱怨處理平均滿意度 * 100%。 <p>※ 佐證資料(或書面自評報告)內請自行提供調查結果及執行情形；實地評審時得由委員進行抽查。</p>

考核項目	配分及 評分	考核內容	細項 配分	紀錄事項	評分說明
貳、資訊流通服務構面					
四、資訊提供及檢索服務 實習組	配分： 100分 得分： 分	(一) 資訊公開適切性-公開法令、政策及服務資訊程度(30分) 1 根據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站(頁)比例(20分) (1) 應公開且已公開資訊比例達100%以上，並於網站(頁)設置「主動公開資訊」專區。 (2) 應公開且已公開資訊比例達90%以上，並於網站(頁)設置「主動公開資訊」專區。 2 服務措施及出版品資訊周知度(10分) (1) 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品，另其他重要資訊1種以上。 (2) 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品。 (3) 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品。	10-20分 1-10分 8-10分 5-8分 1-5分		(一) 資訊公開適切性(評分重點)： (1) 本項應公開資訊項目，係以「政府資訊公開法」第7條所定應主動公開之政府資訊為主。 (2) 公開方式以登載機關網站(頁)為主；應設置「 <u>主動公開資訊</u> 」專區。 (3) 相關公開資料內容應回溯至民國96年。 (4) 計算式： $(\text{已主動公開資訊項目數} / \text{應主動公開資訊項目總數}) * 100\%$ 。 (1) 公開方式以登載機關網站(頁)為主。 (2) 公開出版品應注意著作權相關規定。 ※佐證資料(或書面自評報告)內請提供機關公開服務措施等資訊目錄(含項目數統計、公開比例)及摘要內容，並提供網址供查核；實地評審時得由委員進行抽查。
各組		(二) 資訊內容有效性-資訊服務正確程度(20分)： (1) 網站(頁)資訊內容及連結抽測正確件數達14件以上。 (2) 網站(頁)資訊內容及連結抽測正確件	15-20分 10-15分		(二) 資訊內容有效性-資訊服務正確程度 (1) 資訊內容正確度係指無明顯錯誤及過期資訊，強調機關應積極維護網站(頁)資訊，以確保公布資訊的正確性。
實習組					

考核項目	配分及 評分	考核內容	細項 配分	紀錄事項	評分說明
實習組		<p>數達 13 件。</p> <p>(3) 網站 (頁) 資訊內容及連結抽測正確件數達 12 件。</p> <p>(三) 資訊檢索完整性與便捷性-資訊檢索服務妥適性及友善程度(50 分)： 機關網站 (頁) 資訊提供檢索服務情形及相關作為。</p>	<p>1-10 分</p> <p>1-50 分</p>		<p>(2) 資訊連結正確度係指資訊標題應與內容一致，所有資料的網站 (頁) 超連結皆有效且正確，引用他人資料要標明來源出處或版權，並提供連結。</p> <p>(3) 機關應訂定網站(頁)資料定期更新規定(含標準作業程序)，並據以執行。</p> <p>(4) 實地評審時除檢視定期更新規定外，更著重資料內容檢測正確情形。</p> <p>※佐證資料 (或書面自評報告) 內請載明資訊提供抽查，並提供網址供查核；實地評審時得由委員抽測網站(頁)資訊內容 15 件。</p> <p>(三) 資訊檢索完整性與便捷性-資訊檢索服務妥適性及友善程度(評分重點)</p> <p>1. 機關資訊內容包括公報、公告、法令、電子表單、施政計畫、機關活動、新聞等；並以機關網站(頁)為主要評核對象。</p> <p>2. 檢索方式包括：關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索及其他方式。</p> <p>3. 機關依據行政院函頒「行政機關電子資料流通實施要點」，及研考會函頒「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」等相關規定提供分類檢索服務，可酌予加分。</p>

考核項目	配分及 評分	考核內容	細項 配分	紀錄事項	評分說明
					4.提供檢索功能說明、檢索功能使用範例，及找不到資訊時的建議。 5.提供檢索資訊過多時分頁方式檢索，及檢索結果依相似程度、時間、主題等方式排列。 6.機關網站首頁版面配置應符合民眾需求，方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。 ※佐證資料（或書面自評報告）內請載明檢索功能說明等情形，並提供網址供查核；實地評審時得由委員進行抽查。
五、線上服務及電子參與 實習組 教務組	配分： 100分 得分： 分	(一) 線上服務提供及使用情形 (50分) 1 線上服務量能 (30分): 提供線上服務之項目數及民眾使用情形。	1-30分		(一) 線上服務提供及使用情形(評分重點) 1. 線上服務量能： (1) 線上服務包括提供民眾申請書表下載、服務申辦、網路繳費、取件通知及預約等服務。 (2) 機關提供線上服務時，應發展民眾需求的重點項目。 (3) 線上服務量能之績效展現方式： <u>列舉線上服務項目及創新作為；提出服務項目數成長情形；提出民眾使用線上服務成長情形；上開成長情形可用成長率來佐證績效。</u> (i) 線上服務項目數成長率計算式：(本

考核項目	配分及 評分	考核內容	細項 配分	紀錄事項	評分說明
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content;">實習組</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content;">教務組</div>		<p>2 線上服務推廣績效 (10分): 透過推廣行銷活動提升民眾對於線上服務的認知與回應情形。</p>	1-10分		<p>年度提供線上服務項目數-上年度提供線上服務項目數)/上年度提供線上服務項目數*100%。</p> <p>(ii) 使用線上服務案件成長率計算式： (本年度使用線上服務案件數-上年度使用線上服務案件數)/上年度使用線上服務案件數*100%。</p> <p>※ 線上服務平台以機關網站(頁)為主；如於 MyEGov 提供線上服務者，可依據執行成果酌予額外加分。</p> <p>※ 線上服務使用者如有隱私權受侵害情形，本項分數將酌予扣減。</p> <p>※ 機關經評估本項執行績效再成長空間有限，請敘明辦理績效或原因，供評分參考。</p> <p>※ 佐證資料(或書面自評報告) <u>內請載明機關提供線上服務項目名稱及項目數、民眾使用情形次數、成長率等資料，並提供網址供查核；</u>實地評審時得由委員進行抽查。</p> <p>2 線上服務推廣績效： (1) 機關可定期蒐集瞭解民眾需求，選擇使用率高且適合線上服務項目加強辦理推廣行銷活動，讓使</p>

考核項目	配分及 評分	考核內容	細項 配分	紀錄事項	評分說明
實習組		<p>3 電子表單簡化績效 (10 分):</p> <p>(1) 提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作，並進行電子表單管理。</p> <p>(2) 提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作。</p>	<p>5-10 分</p> <p>1-5 分</p>		<p>用者知道、接受並樂於使用及口碑行銷，增進服務效益。</p> <p>(2) 可展現推廣活動辦理成果，如辦理次數、參與人次、滿意度等，或提出因推廣活動而有意願來使用線上服務項目情形。</p> <p>※ 佐證資料 (或書面自評報告) 內請自行提供執行情形。實地評審時得由委員進行抽查。</p> <p>3 電子表單簡化績效:</p> <p>(1) 機關應檢討現行電子表單之必要性與合宜性，評估是否予以簡併或廢止。</p> <p>(2) 另應依據本會訂定表單管理原則，統一電子表單格式，包括版型、編號、加註服務分類等，讓民眾更方便尋找及使用電子表單。</p> <p>(3) 如電子表單內容係由主管 (或上級) 機關統一規範者，得以簡化建議做為績效內容。</p> <p>※ 電子表單簡化績效除評核機關網站 (頁) 提供使用之電子表單外，亦將評核於 MyEGov 提供線上表單下載情形與績效。</p>

考核項目	配分及 評分	考核內容	細項 配分	紀錄事項	評分說明
實習組		<p>(二) 電子參與多樣性-電子參與多元程度 (50分)</p> <p>1 除民眾意見反映及討論區外，另提供電子參與方式 2 種以上，且有互動機制及實際回應。 40-50 分</p> <p>2 除民眾意見反映及討論區外，另提供電子參與方式 1 種，且有互動機制及實際回應。 30-40 分</p> <p>3 提供民眾意見反映及討論區，且有互動機制及實際回應。 1-30 分</p>			<p>※ 佐證資料（或書面自評報告）內請載明機關提供電子表單簡化情形、相關電子表單名稱及內容（含表單格式），並提供網址供查核；實地評審時得由委員進行抽測。</p> <p>(二) 電子參與多樣性-電子參與多元程度</p> <p>1. 電子參與途徑包括提供民眾意見反映及討論區（如留言板、民意論壇、專業論壇…）等基本服務；另可視機關業務需要提供網路投票、民意調查等其他服務。</p> <p>2. 除提供民眾參與途徑及工具外，電子參與亦強調與民眾的互動與回應。</p> <p>※ 佐證資料（或書面自評報告）請載明網路電子參與方式、管理規範及回應情形，並提供網址供查核；實地評審時得由委員進行抽查。</p>
參、創新增值服務構面					
六、提供創新(意)服務情形 各組	配分： 200 分 得分：	<p>(一)有價值的創意服務(130分)：</p> <p>1. 對外服務面向：</p> <p>(1) 服務流程便捷：如加強申辦資訊及流程完整公開，且逐一檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化等作法。</p>	1-130 分		<p>1.受評機關提出的創意服務，應完成規劃並已具體執行，所提出之創新增值服務不以 1 項為限。</p> <p>2. 佐證資料（或書面自評報告）請依「交</p>

考核項目	配分及 評分	考核內容	細項 配分	紀錄事項	評分說明
各組		<p>(2) 服務項目改造：如落實「一處受理、全程服務」單一窗口的設置；強化主動服務，如於重要時點主動提供民眾所需資訊、免書證免謄本等服務；申辦服務運用民間多元服務通路，擴大政府服務據點等便捷服務。</p> <p>(3) 服務方法創新：強化線上服務提供，如推動線上服務申辦、網路繳付款服務或增加民眾電子參與途徑等方法。</p> <p>(4) 服務評價回饋：如利用即時評價機制調查民眾接受服務意見，並回饋至業務流程改善。</p> <p>2. 內部管理面向：從機關內部、機關與機關間、機關與民眾間的管理，檢討效能不彰因素並擬定改造作為，例如推動行政流程簡化、公文全程電子化，強化內部控管，提升行政效能與服務品質。</p> <p>3. 其他創新服務樣態。</p> <p>(二) 服務措施延續性及標竿學習推動效益(40分)：內涵說明：</p> <p>1. 創意服務措施是否成為機關標準服務並有標準作業流程。</p> <p>2. 創意服務措施是否持續檢討改善。</p> <p>3. 創意服務措施提供作為其他機關標竿學習</p>	1-40分		<p>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」撰擬，內容陳述方式不拘，可以自由發揮創意，惟請載明創新增值服務措施名稱，<u>3個評核指標（有價值的創意服務、服務措施延續性及標竿學習效益、服務措施執行方法效能性）應分項敘述，並提出佐證。</u></p> <p>3. 創新增值服務措施如有網站（頁）或資料庫者應提供網址；如有特殊服務設施或服務地點者，請提供服務所在位址供查核。</p> <p>4. 實地評審時由委員進行訪談、檢測及查核。</p>

考核項目	配分及 評分	考核內容	細項 配分	紀錄事項	評分說明
各組		<p>效益與擴散效果。</p> <p>(三)服務措施執行方法效能性(30分)： 內涵說明：實現創意或創新服務可能需要增加機關的經費，也許是行政成本，或是開發網路系統等資本設備費用，因此，考量的因素包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益的程度是否與所需成本相當。 2.如果不符合成本效益，但在考量社會公平正義的價值下，政府有責任提供該項服務，也可以做為服務策略選擇的例外原則。 	1-30分		