

財政部關務署臺北關為民服務工作小組評核作業要點

中華民國 106 年 4 月 10 日修訂

一、目的

為提升本關優質精進服務，落實「政府服務躍升方案」及「政府服務獎評獎實施計畫」，賡續推動本關年度提升服務品質執行計畫，特成立本工作小組，追蹤評核服務績效，俾提供便捷安全通關環境，提升本關為民服務形象。

二、任務編組

本工作小組為任務編組，組織成員應建立職務代理人制度，於職務異動時列入移交。其任務及編組如下：

(一) 召集人：副關務長

- 1、負責指揮本工作小組相關事宜。
- 2、主持本關年度為民服務工作小組會議。

(二) 副召集人：主任秘書

- 1、協助召集人辦理本工作小組相關業務。
- 2、執行本關年度提升服務品質執行計畫相關業務。

(三) 執行秘書：秘書室主任

- 1、協助副召集人執行本關年度提升服務品質執行計畫相關業務。
- 2、召集相關成員，督導辦理本關參加政府服務獎參獎申請及實地評審相關事宜。

(四) 小組成員：各組、室及分關簡任稽核以上人員

- 1、依據「政府服務躍升方案」擬定「關務署臺北關年度提升服務品質執行計畫」之單位執行策略及方法。
- 2、負責督導推動前項經核定之執行計畫。
- 3、督導所屬按季填報前項執行成果，於每季結束次月 10 日內送主辦單位彙總。
- 4、配合辦理本關參加政府服務獎參獎申請及實地評審相關事宜。

(五) 主辦單位：秘書室企劃考核股

- 1、彙整本關各單位所提執行策略及方法，擬定「關務署臺北關年度提升服務品質執行計畫」草案，提報工作小組研議或簽報為民服務工作小組召集人後，陳報關務長核定實施。
- 2、彙總各單位按季填報執行成果，作為不定期為民服務考核參考，擬具考核報告簽報關務長後追蹤考核。

- 3、辦理本關參加政府服務獎參獎申請及實地評審相關事宜。
- 4、彙總本關政府服務獎實地評審會議檢討改進事項。
- 5、辦理本工作小組各項會議。

三、執行評核

- (一)填報執行績效：各小組成員應督導所屬按季填報執行成果，未能具體呈現服務績效項目，應切實檢討，敘明改進作法。
- (二)辦理追蹤考核：主辦單位應按季彙總各執行單位執行績效，並不定期考核各單位為民服務情形。
- (三)擬具考核報告：前項考核有應改善或應補強事項，由主辦單位擬具考核報告，陳報關務長核閱後，影送各受考核單位參考及檢討改進。

四、評核結果與績效

- (一)進行績效評核：評核執行績優或待改進事項，將列為本關各單位年終考績評核參考指標。
- (二)辦理檢討改進：經評核待改進事項，由主辦單位擬具考核報告，陳報關務長核閱後，影送各受考單位參考及檢討改進，各受考單位於接獲考核結果1個月內，將改善情形查復主辦單位。
- (三)提供標竿學習：經評核執行績優事項，由主辦單位於考核報告中敘明，經關務長核閱後，得公布於本關內部網站，提供標竿學習。

- 五、本工作小組得由召集人因應參獎或上級機關考核需要，選任適當人員，辦理相關事宜。

財政部關務署臺北關為民服務工作小組評核作業要點流程圖

