

# 嘉義縣「政府服務獎」評獎實施計畫

106年04月18日嘉義縣政府府綜考字第1060076448函頒

## 壹、依據

民國106年1月25日國家發展委員會發社字第1061300083號函訂定。

## 貳、評獎目的

- 一、落實推動服務品質，表彰卓越服務機關。
- 二、樹立優質服務典範，擴散標竿學習效益。
- 三、引領服務改造風潮，鼓勵提供創新服務。

## 參、評獎類別及對象

### 一、整體服務類

- (一) 各鄉鎮市公所由本府於每年選派九所參加初評。
- (二) 由地政處選派、推薦地政事務所一所；戶政事務所四所；衛生局就所轄選派、推薦衛生所二所；警察局就所轄選派、推薦2分局；消防局就所轄選派、推薦1大隊、財政稅務局及公車處參加初評。

### 二、專案規劃類

本府內部一級單位及所屬一級機關由本府選派4處(局)初評，並結合人事處所辦理「創新嘉園-加減乘除創意點子王」提案單位中挑選。

## 肆、評獎範圍

機關年度推動及執行「政府服務躍升方案」之成果與績效。

## 伍、獎勵方式

整體服務類獲獎名額依參加評獎機關之總成績，擇取該類別前五名；專案規劃類

依參加評獎單位(機關)之總成績擇取第一名。獎勵情形如下：

### 一、整體服務類：

- 第一名：主辦業務單位有功人員記功二次，並發放價值1萬元之等值禮券及頒發獎座1座。
- 第二名：主辦業務單位有功人員記功乙次，並發放價值1萬元之等值禮券及頒發獎座1座。
- 第三名：主辦業務單位有功人員記嘉獎二次，並發放價值1萬元之等值禮券及頒發獎座1座。

優等二名：主辦業務單位有功人員記嘉獎乙次，並頒發獎座1座。

## 二、專案規劃類：

第一名：主辦業務單位有功人員記功二次，並發放價值1萬元之等值禮券及頒發獎座1座。

三、前述有功人員之行政獎勵部分由各該受獎機關依權責及本府相關規定辦理。

四、上述整體服務類及專案規劃類，參加國家發展委員會「政府服務獎」並獲獎者，依國家發展委員會獎勵規定推動服務品質之首長（主管）及主要承辦人員依公務人員考績法相關規定，記大功1次。

五、受獎機關之督導者或實際負責推動者，由各主管機關依權責比照前述敘獎規定辦理之，惟不得重複敘獎。

六、遴選之評審人員因本身業務煩忙，且本項考評業務程序繁重，基於體恤評審人員之辛勞，建議每位評審委員給予嘉獎二次，以資獎勵。

七、經費：本計畫所需經費由本府綜合規劃處年度預算項下支應。

## 陸、作業時程：

一、本府於當年度4月份起函請參獎單位備妥相關文件，以供考核。

### 二、作業流程

作業項目	時程
本府實地（含文件資料）考核	106年9月至11月
本府推薦參獎	107年1月15日至1月22日
行政院初審	107年1月下旬至3月上旬
行政院決審	107年3月中旬至5月中旬
評審結果報院核定	107年5月下旬
舉行頒獎典禮	107年6月
舉行成果發表會	107年7月至8月
※以上作業時程得視實際狀況予以調整	

## 柒、評審標準

### 一、整體服務類

本類計有基礎服務、服務遞送、服務量能、服務評價等4項個別評核構面，及開放創新1項整體評核構面，合計1000分（評分說明詳見第1屆評獎實施計畫）。

評核構面	評核項目
------	------

個別 評核 構面	基礎服務 (200)	服務一致及正確
		服務友善
	服務遞送 (300)	服務便捷
		服務可近性
		服務成長及優化
	服務量能 (200)	內部作業簡化
		服務精進機制
	服務評價 (200)	服務滿意情形
意見回應處理情形		
整體 評核 構面	開放創新 (100)	開放參與
		創新性

## 二、專案規劃類

本類計有問題分析、規劃內容及推動成效等3項個別評核構面，及開放創新1項整體評核構面，合計1000分（評分說明詳見第1屆評獎實施計畫）。

評核構面		評核項目
個別 評核 構面	問題分析 (200分)	專案問題分析
	規劃內容 (300分)	實施策略與方法
	推動成效 (400分)	1. 外部效益 2. 內部效益 3. 成本合理性 4. 服務持續性及擴散性
整體 評核 構面	開放創新 (100分)	1. 開放參與 2. 創新性

三、整體服務類經本府評審前五名之機關者及專案規劃類經本府評審第一名之機關者，取得推薦參加行政院初審之資格。

## 捌、評獎作業

### 一、參獎限制

整體服務類：第七屆至第九屆「政府服務品質獎」第一線服務機關類獲獎機關不得參加「整體服務類」評獎。

### 二、參獎應備資料

- (一) 本府填具推薦參獎機關名單，於於 107 年 1 月 15 日至 1 月 22 日前函送國家發展委員會。
- (二) 受推薦參獎機關應提出「參獎申請書」7 份及電子檔 1 份（內容及體例詳如附件 1、2），由本府彙整後送國家發展委員會。
- (三) 上開申請書除封面（底）外，一律以雙面影印或印刷方式印製；申請書內容及體例列入評分考量。申請書應自行撰寫，不可委外辦理。
- (四) 「整體服務類」參獎機關應提出 106 年度（1 月至 12 月）的服務成果與績效；「專案規劃類」參獎機關應提出專案執行期間（專案至早應自 104 年 1 月 1 日起執行迄今）的成果與績效。如因特殊情況無法及時提供，請於參獎申請書載明資料統計期間，俾供評審時查核。
- (五) 申請書內各項滿意度調查應具備信度及效度，包括調查對象、抽樣方法、有效樣本、抽樣誤差、調查結果分析等，均應提出說明及檢附相關資料供評分參考。各項滿意度調查得合併辦理。

### 二、評審組織

由本府組成「政府服務考核小組」辦理初評作業：

- (一) 召集人：由本府綜合規劃處處長擔任召集人。
- (二) 副召集人：由本府綜合規劃處副處長擔任副召集人，襄助召集人督導評審全般事宜。
- (三) 領隊人員：本府參議、秘書擔任，由縣長遴派。
- (四) 評審委員：評審小組委員依業務性質置若干人，由縣長遴派。
- (五) 協辦人員：由本府綜合規劃處資訊管理科派員擔任，協助輔導服務有善及服務便捷推動要項。
- (六) 聯絡人員：由綜合規劃處管制考核科派員擔任，負責小組聯絡、協調、整理評獎資料工作及實地查訪等工作。

## 玖、其他

- 一、獲頒「政府服務獎」機關，應配合國家發展委員會需要辦理成果發表會，公開發表其提升服務品質績效及作法；並配合辦理各項宣導活動（如撰稿、接受訪問或拍攝影片等）。

二、獲頒「政府服務獎」機關，應繼續維持並提升其服務品質水準，若獲獎機關於獲獎3年內服務形象有重大缺失，國家發展委員會得要求其改善；如限期未改善，得撤回其所獲之政府服務品質獎。

三、參獎機關參獎資料須遵守著作財產權相關規定，所提報成果數據，應為真實，不得任意增減。若評獎過程發現參獎機關違反上開情事者，經查證屬實，國發會有權取消其參獎資格；若於獲獎後發現，得撤銷其獲獎資格，並由主管機關於撤銷後追繳獎金及獎座，所有法律責任由參獎機關自負，不得異議。

#### 四、國發會初審階段

(一) 由「政府服務獎初審小組」負責初審工作。評審小組成員包括：

1、 召集人：由國發會指派會內人員擔任。

2、 副召集人及評審委員：由國發會遴聘學者專家、企業界、民間團體代表或為民服務業務主管機關人員擔任。

(二) 評審方式：

1、 就參獎機關所提送「參獎申請書」內容書面審查。

2、 就參獎機關或參獎專案進行電話測試、實際申（洽）辦測試、相關網站、資訊系統或平台審查。

#### 五、國發會決審階段

(一) 由「政府服務獎決審小組」負責決審工作，小組成員包括：

1、 總召集人、副總召集人：分由國發會主任委員、副主任委員擔任。

2、 評審委員：由國發會遴聘學者專家、企業界、民間團體代表或為民服務業務主管機關人員擔任。

(二) 評審方式：

1、 就通過初審之機關或專案進行實地審查。

2、 實地審查方式及程序：

(1) 機關簡報；訪視為民服務工作現場作業（含實地查訪及評核，以及參酌初審階段實測結果實地驗證）；查閱服務績效相關之書面、影音或線上資料；意見交流座談等。倘參獎機關部分績效來自附屬機關，得視需要訪視各該附屬機關服務現場，附屬機關不需另作簡報及書面資料。

(2) 公布入圍機關名單時，同步通知實地評審訪查日期，必要時國發會得另行調整時間。

(三) 決審結果提報「政府服務獎決審小組」會議討論確認。

第 1 屆「政府服務獎」  
參獎申請書

參獎類別：整體服務類

機關名稱  
(以機關全銜為準)

中華民國 年 月

## 基本資料

機關名稱		首長		職稱	
機關地址					
機關員額	共計： 人（含約聘僱及臨時人員）				
總預算	千元				
聯絡人		職稱		電話	( )
電子郵件				傳真	( )
機關組織圖					
<p>本機關參獎申請書所提報之成果數據均與事實相符，如有不符，願負一切責任。</p> <p>機關首長：_____（請簽名或蓋章）</p> <p style="text-align: right;">日期：中華民國 年 月 日</p>					

## 壹、機關業務現況簡介

[ 簡要介紹參獎機關業務項目及概況、所轄地區或服務對象特色及推動為民服務之挑戰。 ]

## 貳、服務績效

[ 參考「政府服務躍升方案」具體措施及評獎類別評審標準，就個別評核構面說明年度內執行成果與服務績效，並強調精進改善之具體效益(整體評核構面毋須另闢專節撰寫)，各項服務績效請避免於不同評核構面重複撰寫；內容表達宜簡要、清楚，除以量化數據(需詳列衡量方式或計算公式，或提出相關統計資料供查核)，亦可以質化資料(如服務產生的無形影響與改變)論述及呈現績效成果。 ]

## 參、未來努力方向

[ 說明未來精進政府服務努力方向及作法。 ]

## 肆、附件

[ 檢附佐證資料，如相關照片、民意調查或統計資料等，並以精簡方式呈現。 ]

\* 參獎申請書體例如下：

1. 以 A4 紙張，雙面、直式、橫書繕打，並裝訂左側(限用膠裝，切勿使用活頁夾)。
2. 申請書字體規格：
  - (1) 標題為 16 號字標楷體；內文為 14 號字標楷體；行距為固定行高 24 點。
  - (2) 數字標號：依序為壹、一、(一)、1、(1)，其餘標號自訂。
3. 申請書(含附件，不含封面、封底及目次頁)不得超過 80 頁，相關編製情形將納入評分考量。本文中可附上重要之圖、表或照片輔助說明。
4. 電子檔格式：申請書內容(含附件)應整併為單一檔案，以 PDF 檔為原則。

\* 參獎申請書請由參獎機關人員自行撰寫，不可委外辦理。倘違反前開情事經查證屬實，撤銷參獎資格。



第 1 屆「政府服務獎」  
參獎申請書

參獎類別：專案規劃類

機關名稱  
(以機關全銜為準)

專案名稱

中華民國 年 月

## 基本資料

專案名稱					
團隊成員	(機關名稱) - (成員姓名及職稱) 共計：      人				
專案經費	千元				
執行起迄日期					
聯絡人		職稱		電話	(   )
電子郵件				傳真	(   )
<b>團隊運作架構圖</b>					
<p>本機關參獎申請書所提報之成果數據均與事實相符，如有不符，願負一切責任。</p> <p>機關首長(單位主管)： _____ (請簽名或蓋章)</p> <p style="text-align: right;">日期：中華民國    年    月    日</p>					

## 壹、問題分析

[參考「政府服務躍升方案」具體措施及評獎類別評審標準，詳述專案背景、問題盤點及分析。]

## 貳、規劃內容

[參考「政府服務躍升方案」具體措施及評獎類別評審標準，詳述專案採行的實施策略與方法。]

## 參、推動成效

[參考「政府服務躍升方案」具體措施及評獎類別評審標準，詳述專案推動成效；除量化數據外（應詳列衡量方式或計算公式，或提出相關統計資料供查核），亦可以質化資料（如服務產生的無形影響與改變）論述及呈現績效成果。]

## 肆、未來努力方向

[說明專案未來推動及精進方向。]

## 伍、附件

[檢附執行專案有關之計畫或運作機制，及提供佐證資料，如相關民意調查、統計資料等，並以精簡方式呈現。]

\*參獎申請書體例如下：

1. 以 A4 紙張，雙面、直式、橫書繕打，並裝訂左側（限用膠裝，切勿使用活頁夾）。
2. 申請書字體規格：
  - (1) 標題為 16 號字標楷體；內文為 14 號字標楷體；行距為固定行高 24 點。
  - (2) 數字標號：依序為壹、一、(一)、1、(1)，其餘標號自訂。
3. 申請書（含附件，不含封面、封底及目次頁）不得超過 80 頁，相關編製情形將納入評分考量。本文中可附上重要之圖、表或照片輔助說明。
4. 電子檔格式：申請書內容（含附件）應整併為單一檔案，以 PDF 檔為原則。

\*參獎申請書請由參獎機關人員自行撰寫，不可委外辦理。倘違反前開情事經查證屬實，撤銷參獎資格。