

教育部推動「政府服務獎」實施計畫

107年7月16日教育部臺教綜(一)字第1070100765號函核定

壹、依據

行政院「政府服務躍升方案」及國家發展委員會頒布之「政府服務獎」評獎實施計畫。

貳、實施目的

- 一、提升品質管理績效，樹立效能革新最佳標竿，導入企業性政府品質管理作為。
- 二、強化簡政便民成效，塑造民意導向優質典範，建立服務性政府民意至上意識。
- 三、形塑優質機關形象，推舉民眾滿意服務楷模，擴散親和性政府禮貌服務形象。

參、實施對象及類別

- 一、實施對象：本部各單位、第一線服務機關（含社教館所、國立大學附設醫院及其分院）、國立大專校院。
- 二、各單位（機關）得依業務屬性及服務目標，就下列類別擇一參獎：
 - （一）整體服務類
 - 1、包含日常業務直接、高頻率接觸民眾提供服務之機關。
 - 2、本類別著重機關之基礎服務、服務遞送、服務量能、服務評價及開放創新，評核構面如下：

評核構面		評核項目
個別 評核	基礎服務(200分)	服務一致及正確、服務友善
	服務遞送(300分)	服務便捷、服務可近性、服務成長及優化
	服務量能(200分)	內部作業簡化、服務精進機制
	服務評價(200分)	服務滿意情形、意見回應處理情形
整體 評核	開放創新(100分)	開放參與、創新性
合計1,000分(評分說明詳如附件1)		

(二) 專案規劃類

- 1、係指能掌握社經發展趨勢，發掘關鍵公共問題，或規劃專案務實解決本機關與第一線機關服務問題之機關。
- 2、本類別著重機關規劃專案之問題分析、規劃內容、推動成效及開放創新等面向，評核構面如下：

評核構面		評核項目
個別 評核	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)	外部效益、內部效益、成本合理性、服務持續性及擴散性
整體 評核	開放創新 (100分)	開放參與、創新性
合計 1,000 分(評分說明詳如附件 2)		

肆、作業程序

一、推薦參獎

(一) 推薦方式：除近 3 年獲獎機關、BOT 機關不得參加「整體服務類」評獎之外，將由本部參酌當年度可參獎之第一線服務機關參獎意願，並評估機關服務品質績效，另開會研商擇定推薦參獎機關。(註：未獲推薦參獎之第一線服務機關仍須依「教育部提升服務品質實施計畫」，訂定當年度提升服務品質執行計畫，並落實自主管理。)

(二) 參獎應備資料

- 1、受推薦機關需將當年度政府服務獎參獎申請書 15 份併同電子檔送達本部 (內容及體例詳附件 3；電子檔不需含附件，可 e-mail 傳送)。
- 2、上開申請書除封面 (底) 外，一律以雙面影印或印刷方式印製；總頁數不得超過 80 頁 (含附件，不含封面、封底及目次頁)；申請書本文可附加重要圖表或照片，以輔助說明服務績效及成果。申請書應自行撰寫，請勿委託專業團體代擬。
- 3、參加「整體服務類」機關請提出至當年度 9 月的成果與績效 (10 月至 12 月之成果數據得採預測值)；請於參獎申請書載

明資料統計期間，俾供實地訪視時查核。

二、輔導參獎

(一) 組成輔導小組

- 1、召集人：由本部次長擔任，綜理小組召集、督導工作。
- 2、顧問：由受推薦參獎機關之本部主管單位司長擔任，提供專業意見並協助相關事宜。
- 3、執行秘書：由本部綜合規劃司司長擔任，負責小組推動、協調等工作。
- 4、領隊：由本部督學擔任。
- 5、輔導委員
 - (1) 部內委員：由受推薦參獎機關之本部主管單位、資訊及科技教育司、人事處等單位科長級以上人員及綜合規劃司承辦人員組成，負責書面及實地輔導工作。
 - (2) 部外委員：由本部遴聘管理、行銷、創新服務等領域學者、專家擔任輔導委員，負責書面及實地輔導工作。

(二) 輔導程序：由部內及部外輔導委員就受推薦參獎機關所送書面資料，實地輔導訪視機關運作情形。

伍、作業期程

時間	辦理項目
10月	受推薦參獎機關將參獎申請書15份及電子檔1份送達本部。
11月	本部召開輔導小組行前會議。
11月至12月	本部實地輔導訪視受推薦參獎機關運作情形。
12月至翌年1月	本部視需要召開參獎申請書輔導會議。
翌年1月	1. 受推薦參獎機關將修正之參獎申請書10份及電子檔3份送達本部。 2. 本部配合國家發展委員會作業期程，提報受推薦參獎機關名單及相關資料。
翌年1月至3月	國家發展委員會初審，就受推薦參獎機關或專案進行電話測試、實際申(洽)辦測試、相關網站、資訊系統或平臺審查。
翌年3月至5月	國家發展委員會決審，由「政府服務獎決審小組」就通過初審機關進行實地評審；實地評審訪查日期及行程，將於公布入圍機關名單時同步通知。
翌年5月	國家發展委員會將評審結果報行政院核定。
翌年6月至8月	行政院舉行頒獎典禮及成果發表會。

※以上作業時程得視實際狀況調整。

陸、獎勵方式

- 一、經推薦參加行政院評獎並獲獎者，由行政院頒發獎座及團體獎金新臺幣 8 萬元，獲獎機關業務主管及主要承辦人員記大功 1 次，其他有功人員、主管（上級）機關輔導有功人員，由各機關依相關規定辦理敘獎；另第一線服務機關，將錄案分請本部業務主管單位於相關考核、獎補助機制中從優考量。
- 二、經推薦參加行政院評獎入圍但未獲獎者，由本部函請機關酌予敘獎。

柒、其他

本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或補充之。

附件 1 整體服務類評審標準評分說明

【表 1：個別評核構面-基礎服務】

構面 (配分)	評核項目	評核重點
基礎服務 (200 分)	服務一致及正確	<p>機關應建立業務標準作業流程及處理時限，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。評核重點如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 申辦業務標準作業流程訂定情形：本項應提供申辦業務標準作業流程訂定比率及持續檢討情形。 2. 服務及時性：重視民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。本項應提供申辦案件於處理時限內完成之案件比率。 3. 服務人員專業度：注重服務人員專業度，確保問題回應及申辦案件處理的正確性。本項應說明提升服務人員專業度之作法及執行成效，並提供服務人員專業度測試結果，如專業知識測驗或申辦案件處理測試等。 4. 除上述 3 項外，機關可自行提供其他足以呈現服務一致性及正確性的數據或具體事證說明。

<p>服務友善</p>	<p>機關應提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境，並注重服務人員的禮貌態度；提供民眾易讀、易懂、易用的服務資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。評核重點如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服務設施合宜程度：依業務屬性及服務對象需求，提供合宜服務設施。 2. 網站使用便利性：機關網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務；提供多元及便利的資訊檢索服務；確保網站內容的正確性及有效連結等。 3. 服務行為的友善性：注重服務人員的禮貌態度，應以電話禮貌測試結果呈現績效（測試量表如附件7）。亦可提供其他提升服務人員禮貌態度之作法及執行成效。 4. 服務資訊透明度： <ol style="list-style-type: none"> (1) 資訊公開：主動公開服務相關資訊，如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。公開資訊應以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現，供民眾查閱或運用。 (2) 資料開放：從民眾應用面思考，盤點業務資料，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，供使用者依需求連結下載及利用，並應定期檢視及更新資料。 (3) 案件查詢管道：提供多元管道，如現場、電話、網路、行動裝置等，方便民眾查詢案件處理進度。 5. 除上述4項外，機關可自行提供其他足以呈現服務友善性的數據或具體事證說明。
-------------	---

【表2：個別評核構面-服務遞送】

*說明：

1. 機關依組織職掌推動業務並負有特定任務，於服務遞送時，著重達成服務便捷、可近性及其他與機關性質關聯之服務目標，本構面係就機關達成前述服務目標之執行成果與服務績效進行評核。
2. 機關屬性不同，服務重點各有差異，本構面評核重點所列可採行作法僅為例舉，機關得運用多元服務作法提升服務遞送效能。此外，同一服務作法可能同時符合數個服務遞送評核項目，機關於本構面服務績效得跨評核項目併同呈現。

構面 (配分)	評核項目	評核重點
服務遞送 (300分)	服務便捷	<p>瞭解民眾服務需求，檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度，可採行的作法例舉如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建置單一窗口整合服務：依受理方式，又可分臨櫃、電話或網站單一窗口服務。 2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本：運用跨機關電子查驗，取代要求民眾檢附紙本佐證資料。本項得以簡化書表謄本之數量或比率、縮短民眾往返辦理時間或規費等數據呈現績效。 3. 開發線上申辦服務：衡酌民眾實際需要，提供線上申辦服務，並重視跨平台通用性(即可支援各式載具及不同瀏覽程式使用)。本項得以可線上申辦業務項目數比率、使用率、使用成長率、線上申辦業務可跨平台使用比率等數據呈現績效。 4. 其他服務作法。
	服務可近性	<p>關注服務對象屬性、居住地區差異及數位落差情形，運用多元策略，促進服務可近性，可採行作法例舉如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在地化服務：因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。 2. 專人全程服務：改變由民眾四處奔波洽辦業務的服務模式由政府機關內部進行協調整合，提供專人全程服務。 3. 主動服務：針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。 4. 其他服務作法。
	服務成長及優化	<p>評核重點為機關在不同發展條件下，運用自身優勢或克服劣勢，達成除便捷及可近性以外之特定服務目標的努力或措施，說明如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 突破成長:機關為完成服務遞送，於考量機關任務、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:機關在其核心業務範疇內，於設定服務目標後，運用多元策略，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。

【表 3：個別評核構面-服務量能】

構面 (配分)	評核項目	評核重點
服務量能 (200分)	內部作業簡化	簡化內部作業可提升同仁行政效率，並聚焦核心業務，創新精進服務。評核重點為機關運用多元管道蒐集機關成員意見，據以檢討及改造內部流程，精實作業，減省不必要的審核及行政程序之情形。本項應說明簡化作法並提供具體數據，如減省的人力、物力或時間等。
	服務精進機制	深化服務量能關鍵在於組織內部建立常態性運作機制，以及在首長領導及成員合作下，投入服務創新及精進。評核重點包括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。

【表 4：個別評核構面-服務評價】

構面 (配分)	評核項目	評核重點
服務評價 (200分)	服務滿意情形	善用各類意見調查工具與機制，瞭解民眾對服務的評價及意見，並據以改善既有措施，評核重點如下： 1. 根據服務對象或特性差異，運用多元管道定期進行滿意度調查，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，並提出調查設計、抽樣設計、調查結果、趨勢分析及檢討改善情形等。另亦應進行內部同仁滿意度調查。 2. 除滿意度調查外，機關可彈性運用其他機制瞭解民眾對服務的評價，並請提供執行情形及結果。
	意見回應處理情形	除瞭解民眾對服務評價外，應針對民眾意見、抱怨及陳情等，積極回應，有效協助民眾解決問題。本項應說明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(含趨勢分析)及檢討改善情形等。

【表 5：整體評核構面-開放創新】

構面 (配分)	評核重點
開放創新 (100分)	1. 開放參與及創新性在基礎服務、服務遞送、服務量能及服務評價等構面有不同運用方式， <u>參獎機關請依實際運用情形於個別評核構面中撰寫，本構面毋須另闢專節撰寫</u> ，評審委員將就個別評核構面中開

放參與及創新性整體展現情形綜整評分。

2. 開放參與係指機關提供服務時，除應公開服務資訊或促進民眾運用資料外，並適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創機關與民眾合作的契機。例如，透過實體或網路管道，運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗，蒐集民眾對服務需求；或邀集民眾共同參與服務設計等。
3. 創新性係指機關就核心業務規劃服務作法或措施時，提出有別於現行服務的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。例如，在服務遞送構面，可參酌運用資通訊科技、跨單位及跨機關服務流程整合、政府資訊資源共用共享、公私協力或引進民間資源等作法，以提高服務便捷度、可近性，或優化服務等。

附件 2 專案規劃類評審標準評分說明

【表 6：個別評核構面】

構面 (配分)	評核重點
問題分析 (200分)	<p>專案問題分析 專案規劃首重發掘關鍵問題，界定專案範疇後，據以擬定策略或方法力求確實解決服務或公共問題。參獎機關應針對下列重點進行說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 詳述專案背景及欲解決的問題，並說明解決該項問題和當前社經發展趨勢或重大關鍵議題的關聯性，及對民眾或利害關係者的重要性等。 2. 透過多元管道蒐集服務對象意見，並妥適運用分析工具釐清問題，界定專案範疇。
規劃內容 (300分)	<p>實施策略與方法 本項著眼於機關針對專案問題分析結果，所規劃的多元實施策略與方法，可參酌採行的策略或方法例舉如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 法規調適及流程簡化：適時檢討及修改現有的法規，以及簡化內、外部作業流程，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性，提升服務效率。 2. 跨機關整合：以政府一體的概念，整併跨單位、跨機關、跨中央及地方政府間服務流程，提供全程整合服務；並集結跨機關資源共同推動。 3. 資料開放及政府資訊資源共用共享：盤點並開放政府資料，提供各界下載及利用，藉由資訊資源共用共享，減省機關作業成本，並帶動各界增值應用，創新服務。 4. 引進社會資源：如透過公私協力或結合民間資源，擴大政府服務量能及延伸服務據點；或導入社會創新，善用民間創意及行動力，解決服務或公共問題。 5. 善用資通訊科技：如建置線上服務系統，或運用行動裝置、雲端運算科技、巨量資料分析、物聯網等技術。 6. 分眾服務：因應服務對象屬性、居住地區及數位能力的差異，提供專人全程服務、主動服務或其他適性服務，降低取得服務成本。 7. 其他策略或方法。
推動成效 (400分)	<p>本項評核重點係專案問題是否已有效解決，並為服務對象帶來實質效益，參獎機關須從以下 4 面向說明專案推動成效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 外部效益（以下為例示，請依專案屬性適予說明） <ol style="list-style-type: none"> (1) 服務使用情形，如服務案件數、服務使用成長率等。 (2) 協助本機關或第一線機關產出更便捷、更友善的服務情形。 (3) 促進特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾服務可近性情形。 (4) 增進服務對象滿意度、受益人數或其他具體受益情形。 (5) 增進政府及機關正面形象。

	<p>(6) 其他具體外部效益。</p> <p>2. 內部效益（以下為例示，請依專案屬性適予說明）</p> <p>(1) 降低本機關或第一線機關人力、物力、時間等成本。</p> <p>(2) 增進本機關或第一線機關員工滿意度、認同感、配合度等。</p> <p>(3) 其他具體內部效益。</p> <p>3. 成本合理性</p> <p>(1) 專案投入成本和產出效益間是否具合理性。</p> <p>(2) 若專案投入成本和產生效益不相當，但在考量社會公平正義價值下，政府有責任提供該項服務，可作為服務策略選擇的例外原則。</p> <p>4. 服務持續性及擴散性</p> <p>(1) 服務措施是否持續運作，或轉化為本機關或第一線機關例行性服務項目。</p> <p>(2) 服務措施是否可供其他機關標竿學習及實際擴散情形。</p>
--	--

【表 7：整體評核構面】

構面 (配分)	評核重點
開放創新 (100分)	<p>1. 開放參與及創新性在專案問題分析及規劃內容構面有不同運用方式，<u>參獎機關請依實際運用情形於個別評核構面中撰寫，本構面毋須另闢專節撰寫</u>，評審委員將就個別評核構面中開放參與及創新性整體展現情形綜整評分。</p> <p>2. 開放參與係指機關規劃服務時，除應公開服務資訊或促進民眾運用資料外，並適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創機關與民眾合作的契機，例如，透過實體或網路管道，運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗，蒐集民眾對服務需求；或邀集民眾共同參與服務設計等。</p> <p>3. 創新性係指機關針對專案問題規劃解決策略或方法時，提出有別於現行服務的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。其來源可為機關自行構思、委外研究或參考國內外作法等。</p>

第0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，除量化數據外(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。
2. 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。
3. 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。

「專案規劃類」參獎申請書內容及體例

第0屆「政府服務獎」

參獎申請書

參獎類別：專案規劃機關

機關名稱

(以機關全銜為準)

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	()
團隊運作架構圖				
<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(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。

