

內政部 108 年度提升服務品質評獎實施計畫

108 年 12 月 24 日台內秘字第 1080201900 號函頒

壹、計畫依據

國家發展委員會 108 年 12 月 10 日發社字第 1081301921 號函頒之第 3 屆「政府服務獎」評獎實施計畫。

貳、評獎目的

評選並表彰本部為民服務品質績效卓著單位（機關），鼓勵本部各單位（機關）落實「創新・包容的政府服務」，以人為本，提出善用數位科技、公私協力且具多元包容性之創新服務，兼顧經濟、環境及社會永續發展，進而擴散優質服務效益，樹立標竿學習楷模。

參、評獎對象及項別

一、評獎對象：本部各單位及所屬機關（以下簡稱各單位(機關)）。

二、評獎項別：由各單位（機關）自行就下列 2 項別擇一參獎。

主題：創新・包容的政府服務		
項別	數位創新增值	鼓勵運用數位創新策略及措施，有效增進經濟發展及就業機會，促進資源有效利用。 1.連結政府及民間巨量資料，公私協力解決民眾關切問題。 2.運用人工智慧、物聯網、區塊鏈等數位科技，創新為民服務模式。 3.民生攸關之政府申辦業務，推動整合跨機關業務流程，提供民眾線上便捷服務。
	社會關懷服務	鼓勵關注服務對象社會經濟背景多樣化，解決年齡、性別、族群等因素所造成之服務機會落差不均等現象，有效促進社會包容及社會資源衡平使用。 1.因應地域特性與服務需求，提供在地化、客製化關懷服務。 2.透過法規調適及流程簡化，務實解決服務或公共問題。 3.運用公私協力或結合民間資源，落實關懷服務。

肆、評審小組組成

由本部主任秘書擔任召集人，本部秘書室主任或簡任秘書（視察）擔任副召集人，邀集學者、專家 3 至 5 人擔任評審委員，前開評審人選由本部秘書室另案簽定；為符合性別平等原則，聘任之評審委員任一性別比例不得低於三分之一。

伍、評審作業程序

一、參獎作業：本部各單位、所屬一級機關及地政機關如欲參獎，應於 109 年 2 月 27 日前將參獎申請書（內容及體例詳如附件 1）一式 10 份及電子檔光碟 1 份提報本部；參獎名額依各該所屬機關總數分別如下：

- （一）所屬機關超過 10 個：警政署至多提報 3 案。
- （二）所屬機關 10 個以下：營建署、消防署至多提報各 2 案。
- （三）無所屬機關：其餘單位、所屬一級機關及地政機關至多提報各 1 案。

二、評審作業：

- （一）由本部評審小組於 109 年 3 月間，就前揭參獎申請書進行評審，並提出入圍建議名單。
- （二）由本部評審小組於 109 年 3 月至 4 月間，依入圍單位（機關）之參獎內容及服務特性就下列評審方式擇一進行。
 1. 簡報詢答：入圍單位（機關）依本部排定日期及地點，向評審委員說明及進行詢答。
 2. 實地訪視：評審委員親臨服務現場進行體驗或諮詢。
- （三）上開評審成績由評審委員依下列評審標準表評分，並經加總平均後得出（評分表詳如附件 2），由本部秘書室簽奉部長核定後，據以於 109 年 5 月 11 日前完成推薦參加「政府服務獎」相關事宜。

評審標準表

項 目	內 容	配分
創新性	服務策略或措施有別於現行作法。	30
效益及影響	服務策略或措施對服務對象產生正面影響，或解決公眾關注的重大問題。	40
可持續性	服務策略或措施具有可持續性，且達成預期成果。	15
擴散應用	服務策略或措施具有可學習、推廣或應用價值。	15
	合 計	100

陸、獎勵

- 一、經評審入圍且評審成績達 85 分以上者，由本部頒發績優獎牌。
- 二、本部相關人員敘獎部分，依第 3 屆「政府服務獎」規範之獎勵方式辦理。

柒、實施期程

本計畫實施期程自函頒日起至 109 年 12 月 31 日止。

捌、其他

本計畫如有未盡事宜，得依實際需要或其他規定，另行補充或修正。

附件 1 參獎申請書內容及體例

第3屆「政府服務獎」
參獎申請書

參獎項目：

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				
若屬專案性質，請填列以下資料					
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					
機關組織或團隊架構圖					
<p>一、參獎機關之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。若評獎過程發現參獎機關違反上開情事並經查證屬實，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。</p> <p>二、參獎機關於獲獎後應受主管機關督導維持服務品質；若獲獎3年內服務形象有重大缺失，國發會得要求其改善；如限期未改善，得撤銷其獲獎資格，並追回獎座。</p>					
機關首長：_____（請簽名或蓋章）					
日期：中華民國 年 月 日					

壹、機關簡介

〔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〕

貳、服務內容

〔簡要、清楚說明服務策略或措施〕

參、推動成效

〔強調服務具體效益，可提供量化數據或質化資料〕

肆、未來努力方向

〔說明未來推動及精進方向〕

伍、附件

〔檢附佐證資料，如相關照片、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雙面、直式、橫書繕打。

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20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20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：申請書應整併為單一PDF檔案，檔案大小不超過30MB。

*參獎申請書應由參獎機關人員自行撰寫，不得委外辦理。倘違反前開情事經查證屬實，取消參獎資格或撤銷獲獎資格。

附件 2 評審評分表

內政部 108 年度服務品質獎「數位創新加值類/社會關懷服務類」評分表

參獎機關：			
評審項目 (配分)	評審內容	評分說明	得分
創新性 (30)	服務策略或措施有別於現行作法。		
效益及影響 (40)	服務策略或措施對服務對象產生正面影響，或解決公眾關注的重大問題。		
可持續性 (15)	服務策略或措施具有可持續性，且達成預期成果。		
擴散應用 (15)	服務策略或措施具有可學習、推廣或應用價值。		
總分			
評審委員簽章：		評審日期：	