

# 政府服務品質獎評獎實施計畫

96年7月23日行政院研考會會研字第09600152472號函訂定

96年12月27日行政院研考會會研字第0962160343號函修正

98年9月16日行政院研考會會研字第0982161692號函修正

99年8月18日行政院研考會會研字第0992161632號函修正

100年8月16日行政院研考會會研字第1002161217號函修正

## 壹、依據

為規範政府服務品質獎之申請程序、評審作業、評審標準及獎勵方式等，特依據行政院頒「政府服務創新精進方案」訂定本實施計畫。

## 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、評獎範圍

年度推動及執行「政府服務創新精進方案」之成果與績效。

## 肆、評獎對象及類別

中央政府與地方政府及所屬機關、機構或內部單位（以下簡稱機關）可依成果及績效屬性，自行選擇下列兩類之一參加評獎：

- （一）第1類：第一線服務機關。指日常業務直接、高頻率面對民眾提供服務之機關。民眾泛指個人、團體、營利企業、非營利組織或法人組織。機關界定採「例示」方式，以機關日常業務及服務特性進行界定。
- （二）第2類：服務規劃機關。指負責統籌規劃服務作業為主之中央主管機關或地方政府，透過其規劃、資源挹注或跨機關業務的流程整合、法令簡化等，達到提升第一線服務機關所提供服務之便民簡政效果為主要內容。機關界定採「列舉」方式，明定適用對象；如涉及跨機關服務整合情形，得聯合參與評獎。
  1. 中央主管機關：包括行政院所屬中央2級機關之內部業務單位及行政院所屬中央3級機關。
  2. 地方政府：包括直轄市政府所屬1級機關；縣（市）政府所屬1級

業務單位及所屬 1 級機關。

3. 除上開列舉參獎對象外，其他經主管機關認定其屬性符合服務規劃性質之機關，經本會同意者，亦得參予評獎。

#### 伍、獎額

兩類別獲獎名額，由行政院研究發展考核委員會（以下簡稱行政院研考會）依據當屆參獎情形定之。

#### 陸、獎勵方式

- 一、 凡獲獎者，由行政院頒發「政府服務品質獎」獎座及獎金。
- 二、 獲獎機關推動服務品質之首長（主管）及主要承辦人員，得由各機關依公務人員考績法相關規定，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。
- 三、 參加政府服務品質獎評獎，未獲獎機關，得由其推薦機關或受推薦機關依相關規定辦理敘獎。

#### 柒、作業時程

| 作業項目              | 時程        |
|-------------------|-----------|
| 主管機關推薦參獎          | 1月中旬至2月中旬 |
| 行政院初審             | 2月下旬至3月下旬 |
| 行政院決審             | 4月上旬至5月中旬 |
| 評審結果報院核定          | 5月中旬      |
| 舉行頒獎典禮            | 6月        |
| 舉行成果發表會           | 7月至8月     |
| 公布下一屆參獎注意事項       | 9月        |
| ※以上作業時程得視實際狀況予以調整 |           |

## 捌、評審標準

依據上開兩類評獎對象分別訂定評審標準如下。為促進各機關對於評獎方式、評核指標內涵與評分重點之瞭解，行政院研考會另訂定作業手冊供實際操作執行之參考。

### 一、第1類：第一線服務機關

評核構面共計3項：優質便民服務（600分）、資訊流通服務（200分）及創新增值服務（200分），3項評核構面成績加總後總分最高為1000分。各評核構面皆包括若干評核項目和評核指標如下，各項指標如何實際評分詳見作業手冊。

| 評核構面             | 評核項目            | 評核指標                  |
|------------------|-----------------|-----------------------|
| 優質便民服務<br>(600分) | 服務流程(280分)      | 服務流程便捷性(180分)         |
|                  |                 | 服務流程透明度(100分)         |
|                  | 機關形象(170分)      | 服務場所便利性(50分)          |
|                  |                 | 服務行為友善性與專業性(90分)      |
|                  |                 | 服務行銷有效性(30分)          |
|                  | 顧客關係(150分)      | 民眾滿意度(80分)            |
| 民眾意見處理有效性(70分)   |                 |                       |
| 資訊流通服務<br>(200分) | 資訊提供及檢索服務(100分) | 資訊公開適切性與內容有效性(50分)    |
|                  |                 | 資訊檢索完整性與便捷性(50分)      |
|                  | 線上服務及電子參與(100分) | 線上服務量能擴展性(50分)        |
|                  |                 | 電子參與多樣性(50分)          |
| 創新增值服務<br>(200分) | 創新服務情形(200分)    | 有價值的創新服務(130分)        |
|                  |                 | 服務措施延續性及標竿學習推動效益(30分) |
|                  |                 | 服務措施執行方法效能性(20分)      |
|                  |                 | 組織內部創新機制(20分)         |

## 二、第2類：服務規劃機關

評核項目共計2項：解決方法（300分）及實際效果（700分），2項評核項目成績加總後總分最高為1000分。各評核項目皆包括若干評核指標如下，各評核指標的評核重點詳見作業手冊。

| 評核項目       | 評核指標          |
|------------|---------------|
| 解決方法（300分） | 整合性解決方法（300分） |
| 實際效果（700分） | 外部效益（500分）    |
|            | 內部效益（100分）    |
|            | 成本合理性（100分）   |

## 玖、評獎作業

### 一、推薦參獎

#### （一）推薦參獎機關數：

1. 中央主管機關：中央主管機關所屬機關（構）數在40個以上者，推薦參與第一線服務機關及服務規劃機關之評獎總額至多8個，其餘所屬機關（構）數未達40個者，參獎總額至多6個。另因應行政院組織改造，機關如因改制而有更名或整併情形，得使用改制前之名稱（含人員編制及組織架構）參獎。
2. 地方政府：直轄市、縣（市）改制或與其他直轄市、縣（市）行政區域合併改制為直轄市者，推薦參與第一線服務機關及服務規劃機關之評獎總額至多8個，其餘縣（市）參獎總額至多6個。另得使用改制前之名稱參獎。
3. 涉及跨機關服務規劃者，得聯合數個機關共同參加「服務規劃機關」類之評獎，並自行協調由該項服務規劃專案主辦機關之主管機關辦理推薦參獎。

#### （二）參獎限制：

1. 獲頒「政府服務品質獎」之機關，第一線服務機關自獲獎當年起3年內不得參加同一評獎類別之競賽（例如：100年獲頒第三屆「政府服務品質獎」之機關，於103年始得再次參加同一評獎類別之競賽）；服務規劃機關則不受此限。
2. 獲得本年度行政院人事行政局「參與建議制度獎勵」之「優等獎」以上之機關專案，不得參加下一年度「政府服務品質獎」服務規劃機關之評獎（例如：獲得100年行政院人事行政局「參與建議制度獎勵」優等獎以上之機關專案，不得參加101年第四屆「政府服務品質獎」服務規劃機關之評獎）。

（三）推薦方式及應備資料：

1. 各主管機關應填具推薦參獎機關名單（如附件1），於規定時間前函送行政院研考會，逾期不受理。
2. 受推薦參獎機關應提出「參獎申請書」5份暨電子檔1份（內容及體例詳如附件2、3），由主管機關彙送行政院研考會。
3. 上開申請書除封面（底）外，一律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，請勿委託專業團體代擬。
4. 受推薦參獎機關應提出全年度（1月至12月）的成果與績效；如因情況特殊無法即時提供，請於參獎申請書載明資料統計期間，俾供評審時查核。
5. 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、初審階段

（一）由「政府服務品質獎初審小組」負責初審工作。評審小組成員包括：

1. 召集人、副召集人：由行政院研考會指派會內人員擔任。
2. 評審委員：由行政院研考會遴聘學者專家、民間團體代表或推展為民服務業務主管機關人員擔任。

(二) 評審方式：

1. 第一線服務機關：

- (1) 就受推薦機關所提送「參獎申請書」內容，進行書面評審。
- (2) 就受推薦機關「資訊流通服務」構面指標進行網站審查。

2. 服務規劃機關：

- (1) 就受推薦機關所提送「參獎申請書」內容，進行書面評審。
- (2) 就受推薦機關參獎專案之網站、資訊系統或平台進行審查。

(三) 初審評審結果經提報「政府服務品質獎初審小組」會議討論確認。初審結果如參賽機關成績未達一定標準時，得以不足額錄取或從缺方式處理。

三、決審階段

(一) 由「政府服務品質獎決審小組」負責決審工作。決審小組成員包括：

- 1. 總召集人、副總召集人：分由行政院研考會主任委員、副主任委員擔任。
- 2. 評審委員：由行政院研考會遴聘學者專家、民間團體代表或推展為民服務業務主管機關人員擔任。

(二) 評審方式：

- 1. 由「政府服務品質獎決審小組」就通過初審機關進行實地評審。
- 2. 第一線服務機關實地評審方式及程序：
  - (1) 評審內容：針對「優質便民服務」、「資訊流通服務」、「創新增值服務」等構面執行成效進行實地審查。
  - (2) 評審方式與程序：事前評核（實地評審前以電話、電子郵件、實際申請等方式，不定時進行服務提供品質查核）、實地測驗與評核（如法令、專業能力測驗）、參觀為民服務工作現場、查閱服務品質績效相關之書面、光碟或線上資料、座談交換意見等；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，各該受查附屬機關不需另作簡報及書面資料。

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

### 3. 服務規劃機關實地評審方式及程序：

(1) 評審內容：針對「解決方法」及「實際效果」等2大評核項目，實地檢核創新整合策略執行之各項成果及問題獲得解決之情形。

(2) 審查方式與程序：簡報、參觀足以展現專案執行績效之服務現場或相關建置（如資訊平台）、查閱運用流程簡化、導入資通訊（ICT）服務、結合社會資源及其他作法之相關書面、光碟或線上資料、座談交換意見等。

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

(三) 決審結果提報「政府服務品質獎決審小組」會議討論確認。決審結果如參賽機關成績未達一定標準時，得以不足額錄取或從缺方式處理。

(四) 參獎機關準備實地評審參考文件及相關書面資料，請著重績效成果的展現，執行性及過程性資料以具有關鍵影響者為宜。文件資料一律雙面影印（刷）方式印製，如有光碟資料或線上資料者，請備妥閱覽器材，無須另行印製。

(五) 實地評審時請勿提供與評獎活動或宗旨無關之物品（例如禮品、紀念品等）或活動（如歡迎儀式或表演），相關執行情形將納入評分考量。

## 拾、其他

一、獲頒「政府服務品質獎」機關，應配合行政院研考會需要辦理成果發表會、示範觀摩等，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「政府服務品質獎」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，行政院研考會得要求其改善；如限期未改善，得撤回其所獲之政府服務品質獎。

- 三、參獎機關須遵守著作財產權相關規定，包括參獎申請書及簡報資料等，不得侵害他人之智慧財產權，所提報之成果數據，應為真實，不得任意增減。若於參賽過程中，發現參獎機關提供之參獎資料，有侵害他人權益或提報不確數據者，經查證屬實，主辦單位有權取消其參獎資格；評獎結束後如發現上開情事，則追回所有獎金及獎座，所有法律責任由參獎機關自負，不得異議。

附件 1 政府服務品質獎推薦參獎機關名單

主管機關名稱：

| 參獎類別    | 推薦參獎機關名稱<br>(關防全稱為準)   | 備註        |
|---------|------------------------|-----------|
| 第一線服務機關 |                        |           |
|         |                        |           |
|         |                        |           |
| 服務規劃機關  | (聯合參獎者，請填寫所有受<br>推薦機關) | (請加註專案名稱) |
|         | (聯合參獎者，請填寫所有受<br>推薦機關) | (請加註專案名稱) |
| <合 計>   |                        |           |

附件 2 第一線服務機關參獎申請書內容及體例

第○屆「政府服務品質獎」  
參獎申請書

參獎類別：第一線服務機關

(機關名稱)  
-以關防全稱為準

中華民國 年 月

## 基本資料

|                 |                  |     |  |     |     |
|-----------------|------------------|-----|--|-----|-----|
| 機 關 名 稱         |                  | 首 長 |  | 職 稱 |     |
| 機 關 地 址         |                  |     |  |     |     |
| 機 關 網 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 | ( ) |
| E - m a i l 位 址 |                  |     |  | 傳 真 | ( ) |
| 機關組織圖           |                  |     |  |     |     |
|                 |                  |     |  |     |     |
| 註：如有附屬機關，請一併列出。 |                  |     |  |     |     |

## 壹、為民服務業務現況簡介

[簡要介紹參獎機關為民服務業務項目及概況。]

## 貳、提升為民服務品質績效

[參考「政府服務創新精進方案」實施要項、本評獎實施計畫與作業手冊評審標準，以條列式說明年度內提升為民服務績效執行成果，並強調創新改進之具體效益；內容表達宜簡要、清楚，除以量化數據展現本年度與往年績效之差異外，亦可使用質化資料（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

[說明未來提升政府服務品質努力方向及承諾作法。]

## 肆、附件

[檢附參獎機關提升服務品質之年度執行計畫，並提供其他佐證資料，如相關照片、民意調查、統計資料或考核紀錄等，並以精簡方式呈現。]

\*參獎申請書體例如下：

- 1.以A 4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。
  - (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100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，Word及PDF各1式。

\*參獎申請書請由受推薦參獎機關人員自行撰寫，委託專業團體代擬者，經查證屬實，撤銷參獎資格。

附件 3 「服務規劃機關」參獎申請書內容及體例

第○屆「政府服務品質獎」  
參獎申請書

參獎類別：服務規劃機關

(機關名稱)  
-以關防全稱為準

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                            |     |  |     |     |
| 執行時間起迄日     |                               |     |  |     |     |
| 聯 絡 人       |                               | 職 稱 |  | 電 話 | ( ) |
| E - m a i l |                               |     |  | 傳 真 | ( ) |
| 團隊運作架構或方式圖示 |                               |     |  |     |     |
|             |                               |     |  |     |     |

## 壹、個案背景與問題描述

〔詳述個案所欲處理的具體問題，解決該項問題對民眾或其他利害相關者的意義所在及解決問題的行政過程或機制等。〕

## 貳、解決方法

〔參考本評獎實施計畫與作業手冊評審標準，詳述如何透過『流程整合』、『資通訊服務導入』、『結合社會資源』或其他解決方法，提供便民服務。〕

## 參、實際效果

〔參考本評獎實施計畫與作業手冊評審標準，詳述執行專案的外部效益、內部效益及成本合理性；內容表達宜簡要、清楚，除量化數據外，亦可使用質化資料（如服務產生的無形影響與改變）論述及呈現績效成果。〕

## 肆、附件

〔檢附執行專案有關之計畫或運作機制，並提供佐證資料，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A 4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。
  - （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100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，Word及PDF各1式。

\*參獎申請書請由受推薦參獎機關人員自行撰寫，委託專業團體代擬者，經查證屬實，撤銷參獎資格。