

# 111 年度交通部服務獎評獎實施計畫

111 年 3 月 9 日交秘字第 1110006995 號函訂定

## 壹、依據

國家發展委員會 111 年 3 月 7 日發社字第 1111300297 號函頒「第 5 屆『政府服務獎』評獎實施計畫」。

## 貳、評獎目的

- 一、獎勵各機關扣合施政主軸，強化機關服務作為與政府施政連結性，鼓勵機關以人為本，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。
- 二、評選及獎勵交通部服務品質績優機關。
- 三、推薦服務品質績優機關參加行政院「政府服務獎」評審。

## 參、評獎對象及項別

- 一、適用機關：交通部及所屬各級機關(構)。
- 二、評獎項別：各機關(構)依評獎目的聚焦服務內涵提報參獎，自行就下列項別擇一參獎。

|    |            |   |
|----|------------|---|
| 項別 | 數位創新<br>加值 | 鼓勵各機關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。<br>1. 連結政府及民間巨量資料，公私協力解決民眾關切問題。<br>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。<br>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<br>服務 | 鼓勵各機關關注服務對象社會經濟背景多樣化，解決年齡、性別、族群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。<br>1. 因應地域特性與服務需求，提供在地化、客製化關懷服務。<br>2. 透過法規調適及流程簡化，務實解決服務或公共問題。<br>3. 運用公私協力或結合民間資源，落實關懷服務。 |

## 肆、作業時程

| 作業項目              | 時程            |
|-------------------|---------------|
| 受推薦參獎機關提送參獎申請書    | 111年5月10日     |
| 「交通部服務獎」評審        | 111年5月中旬至6月下旬 |
| 輔導獲獎機關參加「政府服務獎」事宜 | 111年6月下旬至7月上旬 |
| 推薦參加「政府服務獎」       | 111年7月8日至18日  |
| ※以上作業時程得視實際狀況予以調整 |               |

## 伍、評審標準

| 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、評獎作業

### 一、推薦參獎

(一)交通部相關業務單位自由參獎；交通部所屬各機關(構)(含其各級機關、構)則至多以提報2個名額參獎為原則。另倘有機關(構)符合預算員額(含約聘僱及臨時人員)30人以下者，得外加1個推薦名額。

(二)推薦方式及應備資料：

- 1.參獎機關應提出「參獎申請書」電子檔(相關編製情形將納入評分考量，參獎申請書內容及體例詳如附件)，於111年5月10日前由該主管機關一次彙送所有參獎資料至交通部(檔案大小不超過30MB)，逾期或補件均不予受理。
- 2.申請書應自行撰寫，請勿委託專業團體代擬，倘有違反前開情事經查證屬實，取消參獎資格或撤銷獲獎資格。

### 二、評審階段

(一)由「交通部服務獎評審小組」負責評審工作，小組成員包括：

- 1.召集人：由交通部主任秘書擔任；負責小組召集、督導等工作。
- 2.副召集人：由交通部服務品質規劃管考業務主管擔任；負責小組綜合、協調、查訪等工作。
- 3.評審委員：由交通部相關業務主管或邀請外部專家學者擔任；負責書面審查、簡報詢答、實地訪視等工作。

## (二)評審方式

- 1.依參獎內容及服務特性，就簡報詢答或實地訪視（含簡報、服務現場進行體驗或諮詢等）擇一進行；相關作業流程另行排定通知。
- 2.評審結果提報「交通部服務獎評審小組」會議討論確認。

(三)參獎機關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；實地訪視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)或活動(如歡迎儀式或表演)，相關執行情形將納入評分考量。

## 柒、獎額及獎勵方式

- 一、總分達85分，成績居前5名之機關獲評「交通部服務獎」，「數位創新加值」及「社會關懷服務」原則至少1名；倘有30人以下機關(構)參獎，得視其服務績效，由「交通部服務獎評審小組」決定之。
- 二、獲獎機關將予以頒獎。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，記功2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、「交通部服務獎」獲獎機關，交通部擇優推薦參加行政院「政府服務獎」評審；為激勵及均衡交通部各業別服務績效之提升，推薦參加「政府服務獎」評審之業別，以同一項別（「數位創新加值」或「社會關懷服務」）不重複為原則。

## 捌、其他

獲頒「交通部服務獎」機關，應配合交通部辦理成果發表、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。

附件 參獎申請書內容及體例

111 年度「交通部服務獎」  
參獎申請書

參獎項別：

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）         |     |  |     |  |
| 機 關 預 算  | 千元                       |     |  |     |  |
| 參 獎 名 稱<br>(必填)  | (請填寫參獎主要亮點服務措施名稱)        |     |  |     |  |
| 團 隊 成 員<br>(必填)  | (機關名稱) – (成員姓名及職稱) 共計： 人 |     |  |     |  |
| 投 入 經 費<br>(必填)  | 千元<br>(請簡要說明經費來源及使用情形)   |     |  |     |  |
| 執 行 起 迄 日 期<br>(必填)  |                          |     |  |     |  |
| 參獎團隊架構圖  |                          |     |  |     |  |
|  |                          |     |  |     |  |
| <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，交通部有權取消其參獎資格；若於獲獎後發現，得撤銷其獲獎資格，並追繳所頒獎項，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，交通部得要求其改善；如限期未改善，得撤銷其獲獎資格，並追回所頒獎項。</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、清楚說明各服務特色、策略或措施，及其經費規模與使用情形。 ]

## 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，如為持續性，請以最近1~2年間創新之服務策略或措施為主。 ]

## 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。

\* 參獎申請書請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。