

臺灣鐵路管理局 111 年度交通部服務獎評獎實施計畫

111 年 3 月 7 日發社字第 1111300297 號函

111 年 3 月 9 日交秘字第 1110006995 號函訂定

壹、依據：

- 一、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」。
- 二、交通部 111 年 3 月 9 日交秘字第 1110006995 號函訂定「111 年度交通部服務獎實施計畫」。

貳、評獎目的

推薦本局服務品質績優單位參加「交通部服務獎」評審。

參、評獎對象及項別

- 一、適用單位：本局一級單位、直屬機構及所屬各級單位、車站。
- 二、評獎項別：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 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。 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。

		<p>2.透過法規調適及流程簡化，務實解決服務或公共問題。</p> <p>3.運用公私協力或結合民間資源，落實關懷服務。</p>
--	--	--

肆、本(111)年度本局於「數位創新加值」或「社會關懷服務」項別擇一參獎單位並成立「服務獎輔導小組」，成員如下：

一、數位創新加值：

由本局主任秘書擔任召集人，企劃處副處長擔任副召集人，由運務處（2員，其中1員為負責為民服務承辦科）、主計室（1員）、資訊中心（1員）及企劃處（2員）等單位指派業務熟悉之科長、專員（或相當層級人員）擔任委員。

二、社會關懷服務：

由本局主任秘書擔任召集人，企劃處副處長擔任副召集人，由運務處（2員，其中1員為負責為民服務承辦科）、主計室（1員）、資訊中心（1員）及企劃處（2員）等單位指派業務熟悉之科長、專員（或相當層級人員）擔任委員。

三、另視實際情況得外聘專家學者，以適時輔導車站或局內參獎單位，參加「交通部服務獎」暨行政院「政府服務獎」評獎。

伍、服務獎評審標準：

數位創新加值類及社會關懷服務類：

評核項目共計4項：創新性（30分）、效益及影響（40分）、可持續性（15分）及擴散應用（15分），4項評核項目成績加總後總分最高為100分。

評核項目	評核內容
創新性 (30分)	服務策略或措施有別於現行作法。
效益及影響 (40分)	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分)	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分)	服務策略或措施具有可學習、推廣或應用價值。
合計 100 分	

捌、服務獎實施方式：

一、數位創新增值類或社會關懷服務類：

運務處每年推薦 1 個一等以上績優車站或本局推薦單位擇一，參加「交通部服務獎」評獎。

二、作業時程－數位創新增值類或社會關懷服務類：

作業項目	時程
提報推薦參獎名單	111年3月23日
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 ★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	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	

三、評獎作業（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. 本局參獎單位應提出「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「111年度交通部服務獎實施計畫」），於111年5月10日前由企劃處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。

四、服務獎評獎獎勵標準：（以不重複敘獎為原則）

（一）獲「政府服務獎」：首長（主管）及主要承辦人員，記大功1次，其他有功人員、主管（上級）單位輔導有功人員，依相關規定辦理敘獎。

（二）獲「交通部服務獎」：首長（主管）及主要承辦人員，記功2次，其他有功人員、主管（上級）單位輔導有功人員，依相關規定辦理敘獎。

（三）本局獎勵方式：

1. 獲交通部推薦代表交通部參加「政府服務獎」—數位創新增值類或社會關懷服務類，參獎單位主管及承辦人員、有功人員，依交通部服務獎規定辦理敘獎，另頒發該單位獎勵金2萬元整。

2. 未獲「交通部服務獎」獎項—數位創新增值類或社會

關懷服務類，參獎單位主管及承辦人員記嘉獎 2 次，另有功人員依相關規定敘獎。

玖、經費：數位創新增值類或社會關懷服務類參獎經費部分，由運務處及企劃處各自籌編，以專款專用方式支援參獎車站或本局推薦參獎單位。

拾、本計畫如有未盡事宜，得隨時修正。