

# 112 年度交通部服務獎評獎實施計畫

112 年 1 月 12 日交秘字第 1110040284 號函訂定

## 壹、依據

國家發展委員會 111 年 12 月 30 日發社字第 1111302394 號函頒「第 6 屆『政府服務獎』評獎實施計畫」。

## 貳、評獎目的

- 一、獎勵各機關(構)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(構)。
- 三、推薦服務品質績優機關(構)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 增值	鼓勵各機關(構)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(構)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。因應地域特性與服務需求，提供在地化、客製化關懷服務。 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、作業時程

作業項目	時程
受推薦參獎機關(構)提送參獎申請書	112年2月18日前
「交通部服務獎」評審	112年2月下旬至4月上旬
輔導獲獎機關(構)參加「政府服務獎」事宜	112年4月中旬至下旬
推薦參加「政府服務獎」	112年5月1日至11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。另尚有機關(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：

- 參獎機關(構)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112年2月18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。
- 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. 書面審查及實地訪視(含簡報、服務現場進行體驗或諮詢等)機關(構)服務現場；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(構)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(構)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(構)將予以頒獎。獲獎機關(構)推動服務品質之首長(主管)及主要承辦人員，得由各機關(構)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(構)依相關規定辦理敘獎。
- 三、「交通部服務獎」獲獎機關(構)，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(構)，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。

112 年度「交通部服務獎」  
參獎申請書

參獎項別：

機關(構)名稱  
(以機關(構)全銜為準)

中華民國 年 月

## 基本資料

機關(構)名稱		首長		職稱	
機關(構)地址					
機關(構)員額	共計： 人(含約聘僱及臨時人員)				
機關(構)預算	千元				
參獎名稱 (必填)	(請填寫參獎主要亮點服務措施名稱)				
團隊成員 (必填)	(機關(構)名稱)-(成員姓名及職稱)共計： 人				
投入經費 (必填)	千元				
	(請簡要說明經費來源及使用情形)				
執行起迄日期 (必填)					
參獎團隊架構圖					
<p>一、參獎資料須遵守著作財產權、個人資料保護等相關規定，所提報成果數據，應為真實，參獎申請書由參獎機關(構)人員自行撰寫，不可委外辦理。若評獎過程發現參獎機關(構)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(構)自負，不得異議。</p> <p>二、參獎機關(構)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(構)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(構)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(構)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。