

108 年度交通部服務獎評獎實施計畫

108 年 12 月 19 日交秘字第 1080037531 號函訂定

壹、依據

國家發展委員會（下稱國發會）108 年 12 月 10 日發社字第 1081301921 號函頒「第 3 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，以「創新·包容的政府服務」主題，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：本部及所屬各級機關(構)。
- 二、評獎項別：各機關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。

主題：創新·包容的政府服務		
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	<p>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。</p> <p>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> <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、作業時程

作業項目	時程
提報推薦參獎名單	109年1月20日
受推薦參獎機關提送參獎申請書	109年2月27日
「交通部服務獎」評審	109年3月中旬至4月上旬
輔導獲獎機關參加「政府服務獎」事宜	109年4月中旬
推薦參加「政府服務獎」	109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)本部相關業務單位、所屬各機關(構)自由參獎，以提報1個名額參獎為原則，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109年2月27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、採簡報詢答及實地訪視(服務現場進行體驗或諮詢)進行評審；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4名之機關獲評「交通部服務獎」；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」議決增額授獎。
- 二、獲獎機關於部務會報頒獎；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（數位創新加值類及社會關懷服務類至少1名為原則）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，以同一類別（數位創新加值類或社會關懷服務類）不重覆為原則。

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

108 年度「交通部服務獎」
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，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。參考本評獎實施計畫與「第3屆政府服務獎評獎實施計畫」評審標準，說明未來推動及精進方向。]

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紙張，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。