澎湖縣政府 111 年為民服務績效評鑑計畫

壹、計畫依據

國家發展委員會 111 年 3 月 7 日發社字第 1111300297 號函訂定「第 5 屆政府服務獎評獎實施計畫」。

貳、計畫目標：

一、優化政府服務

鼓勵創新策略與創意精進的政府機關，與時俱進的政府、善用 E 化、遠距的政府、跨單位(機關)合作、公私協力、結合外部資源，提供優化的政府服務。

二、進化服務角色

民主思潮的發展，政府角色從以往領導者、管理者轉變為公共服務提供者，**政府是最大的服務業**，應以民眾為中心，關注民眾多元需求及價值，掌握整體發展趨勢，持續精進服務作為，以因應未來的高齡社會、氣候異常、新興傳染病等議題之服務。

三、推動創新、在地化、包容的政府服務

本計畫目標推動「創新、在地化、包容的政府服務」，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，以評鑑競爭並輔以獎勵機制，引導本府各單位(機關)扣合縣政施政主軸之施政理念與內涵，以創新、在地化、包容的政府服務，積極回應鄉親對未來新局的期待，強化服務作為與施政連結性，將具體措施實現於為民服務。

叁、評鑑對象：

依業務性質、預算員額及納入本縣各鄉市公所，分為 A、B、C 等 3 組如下表：

級別	單位(機關)	提送服務績效書	備註
A 組	民政處(含各戶政事務所)、財政處(含地政事務所)、建設處、教育處(含體育場)、工務處、旅遊處、社會處、警察局、消防局、衛生局、環保局、農漁局(含家畜疾病防治所、林務公園管理所、水產種苗場)、文化局、稅務局、車船處	1.須提送 1 項 2.項別自選 3.惟上一(110)年度代表本府參加政府服務獎單位(機關)，得自行評估是否提送。	15 個

B 組	行政處、人事處、政風處、主計處	1.自行評估是否提送 2.項別自選	
C 組	本縣各鄉市公所	1.自行評估是否提送 2.項別自選	

肆、評鑑項別

一、A 組單位(機關)就下表項別，須擇一項提送服務績效書。

二、B、C 組單位級(機關)得參酌業務屬性及服務內涵，自行評估是否提送服務績效書，並就下列項別，自由擇一提送參加評鑑：

項別	數位創新加值	說明： 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	**一、說明：** 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。 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。 **二、方向：** 1.掌握社會發展趨勢 2.專案規劃前瞻服務 3.關懷多元對象、縮短城鄉差距 4.促進社會資源公平使用 **三、建議：** 1.現有執行中業務項目或結合縣政施政理念，不限以前執行年度，符合上開說明一之內容，且仍執行中業務。 2.解決落差問題、提供在地化、客製化、結合數位時代、開放透明等提供之政府服務。

伍、評鑑項目及配分

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、評鑑小組

由本府組成「評鑑小組」，由下列成員組成：

一、召集人：由秘書長擔任；綜理小組召集、督導工作。

二、副召集人：由行政處處長擔任；襄助小組召集、督導工作。

三、評鑑委員：由本府遴聘專業人士 3 至 5 人，擔任評鑑及輔導工作。

柒、評鑑程序

一、每一年度 3-5 月，各單位(機關)撰寫服務績效書，於 5 月 20 日前提送紙本服務績效書 10 份(含 PDF 電子檔)至本府行政處彙整。

二、每一年度 5-6 月，由本府評鑑小組就績效書內容召開初審會議評選，總成績分數前 5 名者，入圍第 2 階段評鑑，第 2 階入圍單位(機關)由本府召開評鑑會議，依本府排定日期及地點，由入圍單位(機關)簡報說明及詢答，並得視需要親臨服務現場進行體驗或諮詢，辦理評分決定評鑑結果。

三、以上作業時程得視實際狀況調整，有調整時，由本府另行通知調整。

捌、評鑑結果

一、評鑑優勝取前3名，其中前2名，由本府推薦參加當年度國發會辦理「政府服務獎」，本府得視需要擇優彈性推薦參加，以不超過4個名額為限；另為鼓勵較小組織規模之機關，展現服務亮點，符合預算員額（含約聘僱及臨時人員）30人以下者，得外加推薦名額至多2個。

二、評鑑採總評分法，以各評鑑委員之平均總評分最高者(（計算至小數點以下二位數，小數點以下第三位四捨五入），決定名次，平均總分數有相同者，依配分項目平均分數，較高者勝出，以此類推，若仍相同，則名次併列，惟平均總評分未達80分者，不予獎勵。

三、經本府推薦參獎政府服務獎之單位(機關)，應配合本府或國發會需要辦理觀摩會等推廣活動，並協助製作相關線上教材或影片，公開發表其提升服務經驗作法，以擴散提升服務績效。

玖、獎勵方式

一、行政獎勵：因本計畫屬持續性推動方案，須單位(機關)全體同仁總動員，相關推動人員之獎勵人數、額度如下表(三)：

(一)凡經本府評鑑結果獲得前 3 名者，須發單位(機關)團體獎狀，相關首長（主管）與主要承辦人員，依表(三)給予敘獎，各鄉市公所得本權責參照辦理敘獎。

(二)經本府推薦參加當年度政府服務獎，且經評審獲獎者，依「政府服務獎」評獎實施計畫規定記大功者，依公務人員考績法施行細則第 13 條第 1 項第 1 款第 2 目之規定，依表(三)給予敘獎。

(三)獎勵額度：當年度「政府服務獎」評獎入圍公布或結果公佈後，由本府統一辦理依下表核予獎勵，除所屬機關首長及本府各處人員，由本府人事處發布外，各機關人員，由各機關自依權責辦理敘獎。。

獎勵條件	各單位為民服務業務承辦人	執行業務承辦人	執行業務科(課、室、股)長	副主管（副首長）	單位主管（首長）
第 3 名	嘉獎 1 次	嘉獎 2 次(其他協辦人員核予嘉獎 1 次最高不逾 2 人次。)	嘉獎 1 次	嘉獎 1 次	嘉獎 1 次
第 2 名	嘉獎 2 次	嘉獎 2 次(其他協辦人員核予嘉獎 1 次最高不逾 4 人次。)	嘉獎 2 次	嘉獎 1 次	嘉獎 1 次
第 1 名	嘉獎 2 次	嘉獎 2 次(其他協辦人員核予嘉獎 1 次最高不逾 6 人次。)	嘉獎 2 次	嘉獎 1 次	嘉獎 1 次
經本府推薦參加當年度政府服務獎，**且經評審入圍**	記功 1 次	記功 2 次(其他協辦人員核予嘉獎 1 次最高不逾 10 人次。)	記功 2 次	記功 1 次	記功 1 次
參加當年度政府服務獎，**且經評審獲獎**	記功 2 次	記大功 1 次(其他協辦人員核予嘉獎 2 次最高不逾 10 人次。)	記大功 1 次	記功 2 次	記功 2 次

二、獲獎獎金及參獎補助費

(一)依「政府服務躍升方案」規定，獲獎機關由行政院頒發「政府服務獎」獎座及團體獎金，實際獎勵依當年度政府服務獎評獎計畫為準。

(二)經本府推薦參獎者，每一單位(機關)由本府各補助參獎經費 2-4 萬元不等，依實際推薦名額決定之，由本府施政計畫綜合業務-推動為民服務-

獎補助費項下預算支應。

拾、實施與修正：

本計畫奉核定後實施，如有未盡事宜，得依實際需要隨時修訂之。

拾壹、附件

一、為民服務評鑑績效書內容及體例(附件 1)

二、委員評分表(附件 2-1)、評分總表(附件 2-2)

附件 1

為民服務評鑑績效書內容及體例

澎湖縣政府為民服務績效書

評鑑項目：

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				

專　案　名　稱	（自由發揮，勿過於刻板）
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

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，國發會有權取消其參獎資格；若於獲獎後發現，得撤銷其獲獎資格，並由主管機關於撤銷後追繳獎金及獎座，所有法律責任由參獎機關自負，不得異議。

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，國發會得要求其改善；如限期未改善，得撤銷其獲獎資格，並追回獎座。

機關首長：_____（請簽名或蓋章）日期：中華民國　年　月　日

單位(機關)為民服務評鑑績效書(格式)

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。**〕可於文中以文繞圖方式插入重要之圖、表或照片輔助說明

貳、服務內容

〔**簡要、清楚說明服務策略或措施。-創新性、在地化。**〕可於文中以文繞圖方式插入重要之圖、表或照片輔助說明

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。-效益及影響、運用公私協力或結合民間資源**〕可於文中以文繞圖方式插入重要之圖、表或照片輔助說明

肆、未來努力方向

〔**說明未來推動及精進方向。可持續性、擴散應用、運用公私協力或結合民間資源**〕可於文中以文繞圖方式插入重要之圖、表或照片輔助說明

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。〕**本文中有提及之照片、調查或統計資料等，建議於文中以插圖方式呈現(文繞圖)，文中未提及之附件，或文中放不下，才放於此項目下。**

＊服務績效書體例如下：

1. 以A4雙面、直式、橫書繕打。
2. 計畫書字體規格：
   (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. 服務績效書(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。

＊計畫應由提送機關人員自行撰寫，不得委外辦理(美編除外)。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。

附件 2-1

評鑑委員評分表

評分項目	創新性	效益及影響	可持續性	擴散應用		得分合計	評選意見（優點、缺點）
內容	服務策略或措施有別於現行作法	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	服務策略或措施具有可持續性，且達成預期成果	服務策略或措施具有可學習、推廣或應用價值			
配分	30	40	15	15		100	
民政處							
財政處							
建設處							
教育處							
工務處							
旅遊處							
社會處							
警察局							
消防局							
衛生局							
環保局							
農漁局							
文化局							
稅務局							
車船處							
					評鑑委員簽名	（簽名）	

備註：

一、評鑑採總評分法，以各評鑑委員之平均總評分最高者(（計算至小數點以下二位數，小數點以下第三位四捨五入)，決定名次，平均總分數有相同者，依配分項目平均分數，較高者勝出，以此類推，若仍相同，則名次併列，惟平均總評分未達 80 分者，不予獎勵。

二、評鑑優勝取前 3 名，其中前 2 名，由本府推薦參加當年度國發會辦理「政府服務獎」，本府得視需要擇優彈性推薦參加，以不超過 4 個名額為限；另為鼓勵較小組織規模之機關，展現服務亮點，符合預算員額（含約聘僱及臨時人員）30 人以下者，得外加推薦名額至多 2 個。

澎湖縣政府為民服務績效評鑑計畫
評分總表

附件2-2

評鑑委員	委員1	委員2	委員3	委員4	委員5			總分	平均總分	名次
民政處								0	0.00	
財政處								0	0.00	
建設處								0	0.00	
教育處								0	0.00	
工務處								0	0.00	
旅遊處								0	0.00	
社會處								0	0.00	
警察局								0	0.00	
消防局								0	0.00	
衛生局								0	0.00	
環保局								0	0.00	
農漁局								0	0.00	
文化局								0	0.00	
稅務局								0	0.00	
車船處								0	0.00	
								0	0.00	
								0	0.00	
								0	0.00	
								0	0.00	
								0	0.00	
								0	0.00	
								0	0.00	
評鑑委員簽　　名										

備註：

一、評鑑採總評分法，以各評鑑委員之平均總評分最高者(（計算至小數點以下二位數，小數點以下第三位四捨五入），決定名次，平均總分數有相同者，依配分項目平均分數，較高者勝出，以此類推，若仍相同，則名次併列，惟平均總評分未達80分者，不予獎勵。

二、評鑑優勝取前3名，其中前2名，由本府推薦參加當年度國發會辦理「政府服務獎」，本府得視需要擇優彈性推薦參加，以不超過4個名額為限；另為鼓勵較小組織規模之機關，展現服務亮點，符合預算員額（含約聘僱及臨時人員）30人以下者，得外加推薦名額至多2個。