新竹市政府113年度提升服務實施計畫

壹、計畫依據：

依據行政院106年1月9日院授發社字第1061300008號函頒之「政府服務躍升方案」及國家發展委員會113年1月2日發社字第1121302986號函頒之第7屆「政府服務獎」評獎實施計畫，並參酌本市現況及實際需要制定。

貳、計畫目標：

為打造具備「友善、永續、創新、智慧、夥伴」核心價值之安居科技城，扣合國家施政主軸，強化市政服務與創新作為，鼓勵各單位提出善用數位科技、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，提升民眾對政府之滿意度及信任感。

參、實施方式：

一、 本計畫主管機關為新竹市政府（以下簡稱本府），為鼓勵本府各單位暨所屬機關（構）參加「政府服務獎」評獎，由本府行政處統籌辦理推薦、輔導與獎勵等相關作業。

二、 每年推薦至國家發展委員會之參獎名額以5個為限，另為鼓勵較小組織規模之機關（構）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3個。

三、 本府各單位暨所屬機關（構）得參酌業務屬性及服務內涵，自行就下列項別擇一申請參加「政府服務獎」。

項別	服務內涵
數位創新加值	鼓勵各機關（構）運用數位創新策略及措施，有效增進產業、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，建立以資料驅動的行政決策，解決社會關切問題。

	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. 透過公私協力，運用科技創新、數位轉型及開放政府等策略，提供符合各界需求的便捷服務。
社會創新共融	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、世代、社會階層及區域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. 因應服務區域之特性與需求，提供創新性、在地化及客製化關懷服務。 2. 透過法規調適，務實解決服務或公共問題。 3. 運用公私協力，創新服務模式，落實社會、環境及生態共融。

四、 獲本府推薦參獎之單位（機關、機構），應於規定期程內完成參獎申請書（格式如附件），並由本府於 113 年 4 月 30 日（星期二）至 5 月 10 日（星期五）下午 5 時止推薦參獎，逾期無法補推薦或資料補件；入圍之單位（機關、機構），應配合國家發展委員會通知期程，辦理簡報詢答或實地訪視等相關作業；得獎之單位（機關、機構），應配合參與國家發展委員會辦理之成果發表與有關宣導活動。

五、 各單位（機關、機構）得依實際需求，另行研訂執行計畫或辦理滿意度調查檢測為民服務績效。

肆、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

項目	內容	配分
	提供性別友善、族群共融及人權保障等服務具有成效。	
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

伍、獎勵方式：

一、 參加「政府服務獎」評獎之單位（機關、機構）主管記嘉獎1次，主要承辦業務主管及承辦人員嘉獎2次，其餘輔導、協辦機關人員依貢獻程度依序遞減獎勵額度。

二、 入圍之單位（機關、機構）主管記嘉獎2次，主要承辦業務主管及承辦人員記小功1次，其餘輔導、協辦機關人員依貢獻程度依序遞減獎勵額度。

三、 獲獎之單位（機關、機構）由行政院頒發「政府服務獎」獎座及團體獎金，其單位（機關、機構）主管記小功2次，主要承辦業務科長及承辦人員記大功1次，其餘輔導、協辦機關人員依貢獻程度依序遞減獎勵額度。

四、 上開獎勵俟「政府服務獎」評獎結果公佈後辦理，不予重複給獎。

陸、其他：

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。

二、 本計畫如有未盡事宜,得依實際需要適時修正或另行補充之。

附件　第 7 屆「政府服務獎」參獎申請書格式

第 7 屆「政府服務獎」
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，以及協力合作之主要民間團體或企業名稱）-（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(含共同推動公私協力)來源及使用情形）				
與行政院重要政策或主要中長程個案計畫之關聯 (如無免填)	（請簡要說明）				
公私協力合作情形 (如無免填)	（參獎內容若屬公私協力推動服務創新，請簡要說明主要主要合作之民間團體或企業相關資訊，包括名稱、投入資源、合作內容，以及其實質貢獻度）				
執行起迄日期 (必填)					

參獎團隊架構圖

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（構）自負，不得異議。

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，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(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。〕(參獎內容若屬公私協力推動服務創新，請說明主要合作之民間團體或企業相關資訊，包括名稱、投入資源、合作內容，以及其實質貢獻度)〕

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，如為持續性專案，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。