

新竹市政府 109 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 108 年 12 月 10 日發社字第 1081301921 號函頒之第 3 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：

為落實市長「以民為本」之施政理念，扣合國家施政主軸，強化市政服務與創新作為，以「創新·包容的政府服務」為主題，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 4 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 2 個。
- 三、 本府各單位暨所屬機關得參酌業務屬性與服務內涵，自行就下列項別擇一申請參加「政府服務獎」。

項別	說明
數位創新增值	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

項別	說明
	<p>關切問題。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
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。</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>

四、 獲本府推薦參獎之單位(機關)，應於規定期程內完成參獎申請書，並由本府於 109 年 5 月 1 日(星期五)至 5 月 11 日(星期一)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)，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)，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）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

項目	內容	配分
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

伍、獎勵方式：

- 一、 參加「政府服務獎」評獎之單位(機關)主管記嘉獎 1 次，主要承辦業務科長及承辦人員嘉獎 2 次，其餘輔導、協辦人員依貢獻程度依序遞減獎勵額度。
- 二、 入圍之單位(機關)主管記嘉獎 2 次，主要承辦業務科長及承辦人員記小功 1 次，其餘輔導、協辦人員依貢獻程度依序遞減獎勵額度。
- 三、 獲獎之單位(機關)由行政院頒發「政府服務獎」獎座及團體獎金新臺幣 8 萬元，其主管記小功 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：

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 3 屆「政府服務獎」參獎申請書內容及體例

第3屆「政府服務獎」 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，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。</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，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。</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。]

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。

* 參獎申請書應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。