

新竹市政府 112 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 111 年 12 月 30 日發社字第 1111302394 號函頒之第 6 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，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
數位創新加值	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。

項別	說明
	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。 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。

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，並由本府於112年5月1日(星期一)至5月11日(星期四)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

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、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。

第6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

- 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。若評獎過程發現參獎機關(構)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

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，及其專案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。