

行政院農業委員會 106 年度政府服務獎參獎實施計畫

106 年 3 月 10 日農秘字第 1060102329 號訂定

壹、計畫依據：

- 一、 行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、 國家發展委員會 106 年 1 月 25 日發社字第 1061300083 號函訂定「第 1 屆『政府服務獎』評獎實施計畫」。

貳、目標：

- 一、 便捷服務遞送，確保效能與公平並重，發展適性的正確服務。
- 二、 擴大社會參與，重視服務對象意見回饋，提供有感的優質服務。
- 三、 開放政府治理，建立透明互信的合作環境，帶動創新的加值服務。

參、實施對象及評獎類別：本會各業務單位及所屬各級機關（單位）得依業務屬性及服務目標，就下列類別擇一參獎：

- 一、 整體服務類：旨在鼓勵日常業務直接、高頻率接觸民眾提供服務之機關全方位提升服務效能。針對機關於基礎服務、服務遞送、服務量能、服務評價及開放創新等面向展現之績效進行評獎。
- 二、 專案規劃類：旨在鼓勵機關掌握社經發展趨勢，發掘關鍵公共問題，或就本機關與第一線機關服務問題，規劃專案推動執行，據以務實解決。針對機關規劃專案之問題分析、規劃內容、推動成效及開放創新等面向進行評獎。

肆、實施方式：

一、推薦方式：由本會推薦「整體服務類」及「專案規劃類」之參獎總額至多 9 個。

二、執行計畫：

(一) 整體服務類：

1. 計有基礎服務、服務遞送、服務量能、服務評價等 4 項個別評核構面，及開放創新 1 項整體評核構面。
2. 參獎機關應提出 106 年度（1 月至 12 月）的服務成果與績效。如因特殊情況無法及時提供，請於參獎申請書載明資料統計期間，俾供評審時查核。
3. 參獎機關得於年度初始訂定執行計畫，並送本會備查。

(二) 專案規劃類：

1. 計有問題分析、規劃內容及推動成效等 3 項個別評核構面，及開放創新 1 項整體評核構面。
2. 參獎機關應提出專案執行期間（專案至早應自 104 年 1 月 1 日起執行迄今）的成果與績效。如因特殊情況無法及時提供，請於參獎申請書載明資料統計期間，俾供評審時查核。
3. 參獎機關得於年度初始訂定執行計畫，並送本會備查。

三、平時考核：

各實施對象除接受主管機關之考核、訪查與輔導，以及國家發展委員會部定期查證外，平時應自行管理考核，隨時檢討改進服務品質。

四、參獎限制：



第七屆至第九屆「政府服務品質獎」第一線服務機關類獲獎機關不得參加「整體服務類」評獎。

伍、評核作業

- 一、由本會秘書室成立本會「政府服務獎評審小組」(以下簡稱該小組)，小組召集人由本會技監或參事1人擔任，綜理小組召集、督導工作；副召集人由本會秘書室主任或其代理人擔任，襄助召集人；小組委員由本會相關人員3至5人組成。
- 二、該小組平時協助解決各實施對象所遭遇之問題，審查實施對象所提之「政府服務獎」參獎申請書，並推薦績優機關(單位)參賽政府服務獎。

陸、評獎作業時程：

請參獎機關(單位)於107年1月5日前，依規定格式撰提第1屆政府服務獎申請書，並檢送紙本申請書一式6份及電子檔送本會秘書室辦理評審作業。

作業項目	時程
本會初審作業	107年1月8日至1月19日
本會推薦參獎(送件)	107年1月15日至1月22日
國家發展委員會初審階段	107年1月下旬至3月上旬
國家發展委員會決審階段	107年3月中旬至5月中旬
評審結果報院核定	107年5月下旬
舉行頒獎典禮	107年6月
辦理成果發表活動	107年7月至8月
※ 以上作業時程得視實際狀況調整	

柒、各類別評核指標：

一、整體服務類：本類計有基礎服務、服務遞送、服務量能、服務評價等 4 項個別評核構面，及開放創新 1 項整體評核構面，合計 1000 分。

(一) 評核指標：

評核構面		評核項目
個別評核構面	基礎服務(200分)	服務一致及正確
		服務友善
	服務遞送(300分)	服務便捷
		服務可近性
		服務成長及優化
	服務量能(200分)	內部作業簡化
		服務精進機制
	服務評價(200分)	服務滿意情形
		意見回應處理情形
	整體評核構面	開放創新(100分)
創新性		

(二) 整體服務類評審標準評分說明：

【表 1：個別評核構面-基礎服務】

構面 (配分)	評核項目	評核重點
基礎服務 (200分)	服務一致 及正確	機關應建立業務標準作業流程及處理時限，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改

評員：

		<p>進流程與作業方式。評核重點如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 申辦業務標準作業流程訂定情形：本項應提供申辦業務標準作業流程訂定比率及持續檢討情形。 2. 服務及時性：重視民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。本項應提供申辦案件於處理時限內完成之案件比率。 3. 服務人員專業度：注重服務人員專業度，確保問題回應及申辦案件處理的正確性。本項應說明提升服務人員專業度之作法及執行成效，並提供服務人員專業度測試結果，如專業知識測驗或申辦案件處理測試等。 4. 除上述 3 項外，機關可自行提供其他足以呈現服務一致性及正確性的數據或具體事證說明。
	<p>服務友善</p>	<p>機關應提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境，並注重服務人員的禮貌態度；提供民眾易讀、易懂、易用的服務資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。評核重點如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服務設施合宜程度：依業務屬性及服務對象需求，提供合宜服務設施。 2. 網站使用便利性：機關網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務；提供多元及便利的資訊檢索服務；確保網站內容的正確性及有效連結等。 3. 服務行為的友善性：注重服務人員的禮貌態度，應以電話禮貌測試結果呈現績效（測試量表如附件 6）。亦可提供其他提升服務人員禮貌態度之作法及執行成效。 4. 服務資訊透明度： <ol style="list-style-type: none"> (1) 資訊公開：主動公開服務相關資訊，如服

		<p>務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。公開資訊應以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現，供民眾查閱或運用。</p> <p>(2)資料開放：從民眾應用面思考，盤點業務資料，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，供使用者依需求連結下載及利用，並應定期檢視及更新資料。</p> <p>(3)案件查詢管道：提供多元管道，如現場、電話、網路、行動裝置等，方便民眾查詢案件處理進度。</p> <p>5.除上述4項外，機關可自行提供其他足以呈現服務友善性的數據或具體事證說明。</p>
--	--	--

【表 2：個別評核構面-服務遞送】

構面 (配分)	評核項目	評核重點
服務遞送 (300分)	服務便捷	<p>瞭解民眾服務需求，檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度，可採行的作法例舉如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建置單一窗口整合服務：依受理方式，又可分臨櫃、電話或網站單一窗口服務。 2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本：運用跨機關電子查驗，取代要求民眾檢附紙本佐證資料。本項得以簡化書表謄本之數量或比率、縮短民眾往返辦理時間或規費等數據呈現績效。 3. 開發線上申辦或跨平台通用服務：衡酌民眾實際需要，提供線上申辦，或跨平台通用服務(即可透過各式行動載具閱覽及使用)。本項得以可線上申辦業務項目數比率、使用率、使用成長率、線上申辦業務可跨平台使用比率等數據呈現績效。

構面 (配分)	評核項目	評核重點
	服務可近性	<p>4. 其他服務作法。</p> <p>關注服務對象屬性、居住地區差異及數位落差情形，運用多元策略，促進服務可近性，可採行作法例舉如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 客製化服務：因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。 2. 專人全程服務：改變由民眾四處奔波洽辦業務的服務模式，由政府機關內部進行協調整合，提供專人全程服務。 3. 主動服務：針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。 4. 其他服務作法。
	服務成長及優化	<p>機關依組織職掌推動業務並負有特定任務，於服務遞送時，除達成便捷、可近性目標外，尚有其他與機關性質關聯之服務目標。評核重點為機關在不同發展條件下，運用自身優勢或克服劣勢，達成特定服務目標之努力或措施，說明如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 突破成長：機關為完成服務遞送，於考量機關任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，積極排除各項不利因素達成服務目標所展現之努力與成效。 2. 優質服務：機關在其核心業務範疇內，於設定服務目標後，運用多元策略，提出符合機關任務且較現有服務措施具有挑戰性，或符合機關特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。

【表 3：個別評核構面-服務量能】

構面 (配分)	評核項目	評核重點
------------	------	------

服務量能 (200分)	內部作業 簡化	簡化內部作業可提升同仁行政效率，並聚焦核心業務，創新精進服務。評核重點為機關運用多元管道蒐集機關成員意見，據以檢討及改造內部流程，精實作業，減省不必要的審核及行政程序之情形。本項應說明簡化作法並提供具體數據，如減省的人力、物力或時間等。
	服務精進 機制	深化服務量能關鍵在於組織內部建立常態性運作機制，以及在首長領導及成員合作下，投入服務創新及精進。評核重點包括機關內部服務精進機制運作情形、創新服務提案情形及採行率等。

【表 4：個別評核構面-服務評價】

構面 (配分)	評核項目	評核重點
服務評價 (200分)	服務滿意 情形	善用各類意見調查工具與機制，瞭解民眾對服務的評價及意見，並據以改善既有措施，評核重點如下： 1. 根據服務對象或特性差異，運用多元管道定期進行滿意度調查，調查項目應包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等，並提出調查設計、抽樣設計、調查結果、趨勢分析及檢討改善情形等。另亦應進行內部同仁滿意度調查。 2. 除滿意度調查外，機關可彈性運用其他機制瞭解民眾對服務的評價，並請提供執行情形及結果。
	意見回應 處理情形	除瞭解民眾對服務評價外，應針對民眾意見、抱怨及陳情等，積極回應，有效協助民眾解決問題。本項應說明民眾意見回應處理機制、處理情形及陳情案件處理滿意度調查分析(含趨勢分析)及檢討改善情形等。

【表 5：整體評核構面-開放創新】

構面 (配分)	評核重點
<p>開放創新 (100 分)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 開放參與及創新性在基礎服務、服務遞送、服務量能及服務評價等構面有不同運用方式，<u>參獎機關請依實際運用情形於個別評核構面中撰寫，本構面毋須另闢專節撰寫</u>，評審委員將就個別評核構面中開放參與及創新性整體展現情形綜整評分。 2. 開放參與係指機關提供服務時，除應公開服務資訊或促進民眾運用資料外，並適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創機關與民眾合作的契機。例如，透過實體或網路管道，運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗，蒐集民眾對服務需求；或邀集民眾共同參與服務設計等。 3. 創新性係指機關就核心業務規劃服務作法或措施時，提出有別於現行服務的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。例如，在服務遞送構面，可參酌運用資通訊科技、跨單位及跨機關服務流程整合、政府資訊資源共用共享、公私協力或引進民間資源等作法，以提高服務便捷度、可近性，或優化服務等。

二、**專案規劃類**：本類計有問題分析、規劃內容及推動成效等 3 項個別評核構面，及開放創新 1 項整體評核構面，合計 1000 分。

(一) 評核指標

評核構面		評核項目
個別評核構面	問題分析 (200 分)	專案問題分析
	規劃內容 (300 分)	實施策略與方法
	推動成效 (400 分)	1. 外部效益 2. 內部效益 3. 成本合理性 4. 服務持續性及擴散性
整體評核構面	開放創新 (100 分)	1. 開放參與 2. 創新性

(二) 專案規劃類評審標準評分說明

【表 6：個別評核構面】

構面 (配分)	評核重點
問題分析 (200 分)	<p>專案問題分析</p> <p>專案規劃首重發掘關鍵問題，界定專案範疇後，據以擬定策略或方法，力求確實解決服務或公共問題。參獎機關應針對下列重點進行說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 詳述專案背景及欲解決的問題，並說明解決該項問題和當前社經發展趨勢或重大關鍵議題的關聯性，及對民眾或利害關係者的重要性等。 2. 透過多元管道蒐集服務對象意見，並妥適運用分析工具釐清問題，界定專案範疇。
規劃內容 (300 分)	<p>實施策略與方法</p> <p>本項著眼於機關針對專案問題分析結果，所規劃的多元實施策略與方法，可參酌採行的策略或方法例舉如下：</p>



	<ol style="list-style-type: none"> 1. 法規調適及流程簡化：適時檢討及修改現有的法規，以及簡化內、外部作業流程，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性，提升服務效率。 2. 跨機關整合：以政府一體的概念，整併跨單位、跨機關、跨中央及地方政府間服務流程，提供全程整合服務；並集結跨機關資源共同推動。 3. 資料開放及政府資訊資源共用共享：盤點並開放政府資料，提供各界下載及利用，藉由資訊資源共用共享，減省機關作業成本，並帶動各界加值應用，創新服務。 4. 引進社會資源：如透過公私協力或結合民間資源，擴大政府服務量能及延伸服務據點；或導入社會創新，善用民間創意及行動力，解決服務或公共問題。 5. 善用資通訊科技：如建置線上服務系統，或運用行動裝置、雲端運算科技、巨量資料分析、物聯網等技術。 6. 分眾服務：因應服務對象屬性、居住地區及數位能力的差異，提供專人全程服務、主動服務或其他適性服務，降低取得服務成本。 7. 其他策略或方法。
<p>推動成效 (400分)</p>	<p>本項評核重點係專案問題是否已有效解決，並為服務對象帶來實質效益，參獎機關須從以下 4 面向說明專案推動成效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 外部效益（以下為例示，請依專案屬性適予說明） <ol style="list-style-type: none"> (1) 服務使用情形，如服務案件數、服務使用成長率等。 (2) 協助本機關或第一線機關產出更便捷、更友善的服務情形。 (3) 促進特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾服務可近性情形。 (4) 增進服務對象滿意度、受益人數或其他具體受益情形。 (5) 增進政府及機關正面形象。 (6) 其他具體外部效益。 2. 內部效益（以下為例示，請依專案屬性適予說明） <ol style="list-style-type: none"> (1) 降低本機關或第一線機關人力、物力、時間等成本。 (2) 增進本機關或第一線機關員工滿意度、認同感、配合

	<p>度等。</p> <p>(3) 其他具體內部效益。</p> <p>3. 成本合理性</p> <p>(1) 專案投入成本和產出效益間是否具合理性。</p> <p>(2) 若專案投入成本和產生效益不相當，但在考量社會公平正義價值下，政府有責任提供該項服務，可作為服務策略選擇的例外原則。</p> <p>4. 服務持續性及擴散性</p> <p>(1) 服務措施是否持續運作，或轉化為本機關或第一線機關例行性服務項目。</p> <p>(2) 服務措施是否可供其他機關標竿學習及實際擴散情形。</p>
--	---

【表 7：整體評核構面】

構面 (配分)	評核重點
開放創新 (100 分)	<p>1. 開放參與及創新性在專案問題分析及規劃內容構面有不同運用方式，<u>參獎機關請依實際運用情形於個別評核構面中撰寫</u>，本構面毋須另闢專節撰寫，評審委員將就個別評核構面中開放參與及創新性整體展現情形綜整評分。</p> <p>2. 開放參與係指機關規劃服務時，除應公開服務資訊或促進民眾運用資料外，並適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創機關與民眾合作的契機，例如，透過實體或網路管道，運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗，蒐集民眾對服務需求；或邀集民眾共同參與服務設計等。</p> <p>3. 創新性係指機關針對專案問題規劃解決策略或方法時，提出有別於現行服務的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。其來源可為機關自行構思、委外研究或參考國內外作法等。</p>

評員

捌、參獎申請書格式：請依照國家發展委員會第 1 屆「政府服務獎」評獎實施計畫附件 2、附件 3 體例。

玖、獎勵方式

- 一、評審結果特優者，推薦送行政院參加「政府服務獎」評獎；榮獲行政院「政府服務獎」之機關（單位），由行政院頒發獎座及團體獎金。
- 二、獲獎機關（單位）推動政府服務業務主管及主要承辦人員，得依公務人員考績法相關規定，記大功 1 次；其他有功人員、主管（上級）機關輔導有功人員及協辦機關相關人員，得由各機關依貢獻度及相關規定辦理敘獎。
- 三、評審結果優等者或前項特優未獲行政院獎者，由本會對其首長（主管）及主要承辦人簽定獎勵額度，其他有功人員並依貢獻度敘獎。

