

# 第 9 屆「政府服務獎」評獎實施計畫

115 年 1 月 30 日國家發展委員會發社字第 1151300123 號函訂定

## 壹、依據

本實施計畫依據行政院頒「政府服務躍升方案」訂定。

## 貳、評獎目的

獎勵各機關(構)扣合施政主軸，強化機關服務作為與政府施政連結性，鼓勵機關以人為本，提出善用數位科技、跨機關合作、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，使人民有感，樹立標竿學習楷模。

## 參、評獎對象及項別

### 一、評獎對象

- (一) 中央機關：行政院所屬各級機關(構)、國營事業機構。
- (二) 地方政府：直轄市、縣(市)暨所屬各級機關(構)、公營事業機構、鄉(鎮、市、區)公所。

### 二、評獎項別

各機關(構)依評獎目的聚焦服務內涵提報參獎，自行就下列項別擇一參獎，各項別分中央機關及地方政府2組進行評獎。

項別	服務內涵
數位增值	鼓勵各機關(構)運用數位創新策略及措施，強化政府數位公共服務，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，創新數位公共服務模式。 3. 透過跨機關合作、公私協力或法規調適，運用科技創新、數位轉型、淨零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

	<p>促進社會包容及社會環境資源衡平使用。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 因應服務區域之特性與需求，得運用人工智慧等數位科技，提供創新性、在地化及客製化關懷服務。</li> <li>2. 透過跨機關合作、公私協力或法規調適，創新服務模式，落實社會、環境及生態共融。</li> </ol>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 肆、評獎作業程序

### 一、推薦參獎

#### (一) 推薦方式

由中央與地方政府主管機關綜合考量轄屬不同業務領域之創新服務，並鼓勵基層、較小規模機關（構）推薦參獎，展現施政多元面向及服務亮點。推薦名額以5個為限，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。

#### (二) 報名方式

主管機關應於115年5月4日（星期一）至5月14日（星期四）下午5時前至國家發展委員會（以下簡稱國發會）全球資訊網（網址：<https://www.ndc.gov.tw>）完成線上報名及傳送參獎申請書電子檔（內容及體例如附件1），同時函送推薦參獎機關（構）名單（如附件2）至國發會，逾期不受理，亦不接受補推薦或資料補件。

### 二、評審步驟

#### (一) 組成評審小組

由國發會依評獎項別分別聘請產、學、研界之代表組成。

#### (二) 評審階段

##### 1. 第1階段

評審委員就參獎機關（構）提出之參獎申請書內容審查，提出入圍建議名單。

##### 2. 第2階段

評審委員依中央機關及地方政府分組實地訪視，配合國發會排定日期，實地訪視入圍機關（構）服務現場。

##### 3. 評審委員召開評審會議，分就「數位加值」及「社會共融」2項別，提出得獎建議名單，其中：

(1) 參獎內容應用人工智慧具高度創新性，且能支援決策，實質

減輕人力負擔或提升效益，且具可驗證之顯著成果者頒予「人工智慧應用特別獎」2個，必要時得從缺。

(2)屬公私協力共同推動政府服務創新，其主要合作民間團體或企業具實質貢獻，得併予獎勵，「數位加值」項1個、「社會共融」項2個，必要時得從缺。

(3)預算員額30人以下之較小組織規模機關（構），以及鄉鎮市區公所、衛生所、戶政事務所及地政事務所，不分評獎項別予以保障得獎名額2個。

4. 前開評審方式，得由國發會適時衡酌調整。

### 伍、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	1. 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，如高齡化、少子女化、環境及生態共融等。 2. 提供性別友善、族群共融、人權保障、賦能職工（提升工作效能、減輕負擔）及跨機關（構）整合等服務具有成效。	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、推廣或應用價值且受益範圍擴大。	15
合 計		100

### 陸、作業時程

作業項目	時程
推薦參獎	115年5月4日至5月14日
評審階段	115年5月下旬至9月上旬
公布得獎機關	115年10月中旬
辦理頒獎典禮	115年11月中旬
※ 以上作業時程得視實際狀況調整。	

## 柒、獎勵方式

- 一、依「政府服務躍升方案」規定，得獎機關（構）由行政院頒發「政府服務獎」獎座及團體獎金；另依本計畫規定併予獎勵之主要合作民間團體或企業，由國發會簽報行政院併同頒發獎座，以資鼓勵。
- 二、得獎機關（構）推動政府服務業務主管及主要承辦人員，得由各機關（構）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（構）相關人員，由各機關（構）依相關規定辦理敘獎。未得獎機關（構），對於辛勞得力人員，得依相關規定辦理敘獎。

## 捌、其他

- 一、「政府服務獎」得獎機關（構）應扮演標竿導師角色，積極參與各機關（構）之經驗交流分享，並協助推廣及輔導其他機關（構）複製或導入其得獎之創新服務模式，以發揮優質服務之擴散效應。
- 二、「政府服務獎」得獎機關（構）應配合參與國發會辦理之成果發表與有關宣導活動，相關活動俟頒獎典禮後擇期辦理。
- 三、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。
- 四、前開參獎機關（構）提供之參獎資料（包括參獎申請書、簡報、照片及影片等）無償授權國發會，或再授權第三人使用，以不限區域、時間、次數及非營利之方式，作為廣宣表揚用途。

參獎申請書內容及體例

第 9 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)					
人工智慧應用情形 (如無免填)	(參獎內容若涉及人工智慧應用推動服務創新，請簡要說明人工智慧之應用情形，包括應用項目、使用技術或工具、導入方式，以及其對決策支援、作業流程或服務效能之實質貢獻)				
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，如有違反法令規定之情事，須自行負擔法律責任，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、參獎資料（包括參獎申請書、簡報、照片及影片等）無償授權國發會，或再授權第三人使用，以不限區域、時間、次數及非營利之方式，作為廣宣表揚用途。
- 三、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(構)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。

1. 透過跨機關合作提供服務者，於參獎時應清楚揭露合作範圍及主責機關，以利評審掌握專案一致性，並應避免與合作機關跨屆重複參獎。
2. 參獎內容若有應用人工智慧(AI)，請說明 AI 用於哪些作業環節，創新內涵及支援決策或減輕負擔情形。
3. 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，解決公眾關注的重大問題。
4. 若服務模式係複製或導入歷屆得獎機關(構)創新服務，請載明標竿學習機關(構)及其核心做法；並重點表述如何在既有基礎上，針對在地需求、科技應用(如導入更新之 AI 技術)等進行青出於藍之創新優化。 ]

## 參、推動成效

[ 重點說明服務的「具體效益」與「可驗證成果」，須清楚呈現問題改善幅度、受益範圍擴大及相關作為持續性。

1. 若涉及高齡化、少子女化、環境及生態共融等議題，請提出目標族群服務涵蓋率、改善幅度(或其他可驗證指標)，並呈現改善前後差異(量化或質化均可)。
2. 有關透過跨機關合作、公私協力或標竿學習優化服務者，請就其帶來的具體成果效益提出佐證(例如受益範圍擴大、改善幅度等)。
3. 若有 AI 應用與賦能職工，AI 應用請說明其支援決策或作業之效益；賦能職工措施請說明其提升同仁工作效能之作法；兩者均請以「減輕負擔」為可驗證成效，並以推動前後差異或佐證資料呈現(如工時/重複作業減少、錯誤率降低、處理時間縮短或服務量能提升等)。
4. 如相關作為具持續性，請以最近 2~3 年間推動之創新服務策略或措施為主。

5.擴散應用應以「實際採行的具體成效」與「受益範圍擴大的程度」之量化數據或質化資料佐證，及衡量人民有感的程度。]

#### 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、照片或影片(提供連結網址)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。

第 9 屆「政府服務獎」推薦參獎機關（構）名單

主管機關名稱：

參獎項別	推薦參獎機關（構） （請填寫機關（構）全銜）
數位增值	參獎機關（構）： 參獎名稱：
	參獎機關（構）： 參獎名稱：
社會共融	參獎機關（構）： 參獎名稱：
	參獎機關（構）： 參獎名稱：
合 計	

備註：請依實際提報情形調整參獎項別及推薦參獎機關（構）欄位，如屬較小組織規模機關（構）符合預算員額（含約聘僱及臨時人員）30人以下者，請予以標註。