

臺北市政府提升服務品質執行計畫

106年3月27日府研服字第10630598000號函頒

壹、計畫依據

- 一、行政院函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、國家發展委員會函頒「政府服務獎」評獎實施計畫。
- 三、臺北市政府（以下簡稱本府）96年5月11日服務品質獎與市政品質獎整合及分工會議決議。

貳、計畫目標

本府為推動政府服務效能躍升，樹立優質服務典範，強化服務對象意見回饋，鼓勵機關提供前瞻、創新之服務，特訂定「臺北市政府提升服務品質執行計畫」（以下簡稱本執行計畫）。

參、實施對象

本府所屬各級機關(構)及市立大學等。

肆、推動措施

- 一、各一級主管機關應參酌行政院政府服務躍升方案之目標精神及具體措施，針對整體組織目標及所屬機關業務特性，結合市政白皮書及年度重大施政計畫，提出未來服務發展重點及優先順序，即時訂定相關執行計畫。
- 二、各一級主管機關應將所訂之執行計畫函頒所屬機關，並依據執行計畫規定，加強對所屬機關的督導與輔導，並依辦理情形及績效成果進行執行計畫之滾動檢討及修正。
- 三、各一級主管機關及其所屬機關應依據前列執行計畫及相關期程自行管考，組成機關內跨單位之為民服務推動小組，以全體動員之方式逐步推行，並將計畫主動公開於機關網站；各一級主管機關應隨時督考其所屬機關之執行績效。

伍、實施方式

- 一、參獎階段

(一) 參獎機制：

1. 本府指定參獎機關：本府每年指定至少6個一級機關參獎，並責由一級機關檢視服務成果及績效，提報本機關或其附屬機關代表本府參獎行政院政府服務獎，且得自行決定參獎整體服務類或專案規劃類。

機關名稱		機關數
本府指定參獎機關	民政局、財政局、教育局、產業局、工務局、都發局、交通局、社會局、勞動局、消防局、文化局、衛生局、環保局、地政局、觀傳局、兵役局、原民會、客委會、翡管局、捷運局、體育局、資訊局、法務局、捷運公司、自來水處	25
備註	■、106年指定機關為：勞動局、資訊局、北水處、都發局、地政局、觀傳局、財政局等7個機關。 ■、107年指定機關為：法務局、客委會、翡管局、體育局、原民會、兵役局、捷運局等7個機關。	

2. 自行報名參獎機關：本府所屬其他各級機關得自行報名參獎。

(二) 參獎限制：

依「政府服務獎」評獎實施計畫之規定辦理。

(三) 提報方式：

1. 機關應填具參獎機關名單(如附件1)，於指定日期前函送本府研考會，逾期不受理。(本府指定參獎機關由一級機關函報)
2. 參獎機關應依「政府服務獎」評獎實施計畫之評核指標及內容體例規定撰寫「參獎申請書」，並配合相關時程於指定日期前免備文將該申請書(一式6份)逕送本府研考會憑辦。

二、輔導階段

- (一) 若報名機關超過15個機關時，則由本府研考會邀集專家學者，針對機關提報之參獎機關名單等資料，進行輔導前遴選作業(必要時將邀請機關進行簡報)，獲遴選之機關始進行後續輔導事宜。
- (二) 由本府研考會指定機關派員參與國發會辦理之相關研討會議。

- (三) 由本府研考會邀請專家學者組成輔導小組，針對代表本府受輔導機關之參獎資料（參獎申請書、簡報、為民服務現場及服務品質績效整卷資料等），提供專業諮詢與輔導意見。
- (四) 代表本府參獎機關得自行邀請專家學者進行參獎輔導，並應配合本府研考會作業期程，備妥相關資料參與評獎。

三、遴選階段

- (一) 針對被輔導機關辦理評審，由本府研考會邀集專家學者組成評審小組就參獎申請書或實地進行評審，擇優遴選6到9個機關代表本府參獎政府服務獎。
- (二) 若當年度「指定」之參獎機關未獲評審小組遴選推薦代表本府參獎，則次年度該機關仍須列為「指定」參獎機關（以1次為限）。

陸、獎懲方式

一、獎勵金：

- (一) 榮獲「政府服務獎」之機關，由行政院頒發獎座及獎金。
- (二) 入圍「政府服務獎」決審但未獲獎之機關，每機關發給1萬元禮券。
- (三) 獲本府推薦參獎「政府服務獎」而未獲獎/未入圍決審之機關，每機關發給5,000元禮券。
- (四) 上開禮券之發給係依公務人員品德修養及工作績效激勵辦法第6條第1項第5款之規定辦理，由本府公訓處相關預算項下支付。

二、行政獎勵

本案依本府專案敘獎原則第5點等相關規定，俟行政院隔年核定政府服務獎獲獎機關後，統一辦理本府參獎及幕僚機關之專案敘獎。因本執行計畫屬持續性推動方案，須機關全體同仁總動員，相關推動人員之獎勵人數、額度如下：

- (一) 榮獲「政府服務獎」之機關，首長（主管）與主要承辦人員，依「政府服務獎」評獎實施計畫規定，記大功1次（計2人次）；其他協辦人員，記功1次20人次。
- (二) 入圍「政府服務獎」決審但未獲獎之機關，首長（主管）與主要承辦人員最高核予記功2次（計2人次）；其他協辦人員核予記功1次10

人次。

(三) 獲本府推薦參獎「政府服務獎」而未獲獎/未入圍決審之機關，首長（主管）與主要承辦人員最高核予記功1次（計2人次）；其他有功人員核予嘉獎2次10人次。

(四) 本府參與評選及輔導等相關工作之幕僚機關(研考會)，主管與主要承辦人員最高核予記功1次（計2人次）；其他有功人員核予嘉獎2次10人次。本府參與成效推廣、辦理經驗分享等相關工作之幕僚機關(公訓處)，主管與主要承辦人員最高核予嘉獎2次（計2人次）；其他有功人員核予嘉獎1次5人次。

(五) 上述機關可於總獎額度範圍內，視各相關人員參與功績核予獎勵。

三、懲處

未依本計畫規定提報參獎之本府指定參獎機關，將專案簽報議處。

柒、作業時程

階段	時程	辦理內容	執行機關
參獎階段	3月至5月	各相關機關函報「參獎機關名單」	各機關
輔導階段 (一)	5月	若報名參獎機關數大於15個，則辦理輔導前遴選作業。	研考會
	依國發會時程辦理	派員參與國發會辦理之相關研討會議	研考會及參獎機關
	5月至9月	辦理報名參獎機關輔導作業	研考會及參獎機關
	9月	觀摩會	公訓處
遴選階段	9月至10月	評審小組就參獎申請書或實地進行評審，擇優選出6到9個代表本府參獎行政院政府服務獎之機關	研考會
輔導階段	10月至12月	辦理代表本府參獎機關輔導作業	研考會
	隔年1月上旬	函報行政院本府推薦參獎機關	研考會

階段	時程	辦理內容	執行機關
(二)	隔年3月至4月	辦理入圍決審機關「模擬實地評審」輔導作業	研考會

捌、經本府推薦參獎政府服務獎之機關，應配合本府需要辦理觀摩會等推廣活動並協助錄製為線上教材，公開發表其提升服務經驗作法，以擴散提升服務績效。(本項由本府公訓處主政辦理，相關機關協辦。)

玖、本府年度作業日程暨參獎事宜，由本府研考會另函通知。

拾、本計畫如有未盡事宜，得隨時修訂之。

本府報名參加「政府服務獎」參獎機關名單

參獎機關名稱	參獎類別	指定參獎/自行報名
(機關全銜)	<input type="checkbox"/> 整體服務類 <input type="checkbox"/> 服務規劃類	<input type="checkbox"/> 指定參獎 <small>(請於此處加註一級機關名稱)</small> <input type="checkbox"/> 自行報名
<p>專案名稱：<small>(參獎服務規劃類者，請於此處請填寫專案名稱)</small></p>		
<p>參獎服務規劃類者，請就專案進行簡介：請於1,000字以內簡要敘述專案的執行期間<small>(須符合政府服務獎評獎實施計畫之規定期間)</small>、問題分析<small>(想要解決的問題)</small>、規劃內容<small>(運用的解決方法)</small>、推動成效<small>(或預期成效)</small>及開放創新<small>(本構面為整體性構面，在專案問題分析及規劃內容等構面有不同之運用方式，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)</small>等特色。<small>(字體規格：14號字標楷體，固定行高22點。)</small></p> <p><u>壹、執行期間</u></p> <p><u>貳、問題分析</u></p> <p><u>參、規劃內容</u></p> <p><u>肆、推動成效(或預期成效)</u></p>		
<p>窗口人員1：姓名、職稱、聯絡電話、電子信箱</p> <p>窗口人員2：姓名、職稱、聯絡電話、電子信箱</p>		