

臺中市政府辦理政府服務品質獎參獎實施計畫

中華民國101年12月12日府授研服字第1010222995號函訂定

中華民國103年9月9日府授研服字第1030176768號函修訂

壹、依據

- 一、行政院96年7月23日院授研展字第09600152471號函頒政府服務創新精進方案。
- 二、國家發展委員會（以下稱國發會）103年8月21日發社字第1031301420號函頒第七屆政府服務品質獎評獎實施計畫。

貳、參獎目的

- 一、落實推動服務品質，檢視服務現況與績效。
- 二、樹立優質服務典範，擴散標竿學習效益。
- 三、引領服務改造風潮，鼓勵提供創新服務。

參、參獎類別、對象及限制

一、參獎類別及對象

本府及所屬機關、機構或內部單位（以下簡稱機關）可依成果及屬性擇兩類之一參獎：

（一）第一線服務機關：

指日常業務直接、高頻率面對民眾提供服務之機關。民眾泛指個人、團體、營利企業、非營利組織或法人組織。本府得參獎機關為所屬二級以下機關。

（二）服務規劃機關：

指負責統籌規劃服務作業為主之主管機關，透過其規劃、資源挹注或跨機關業務的流程整合、法令簡化等，達到提升第一線服務機關所提供服務之便民簡政效果為主要內容。如涉及跨機關服務整合情形，得聯合參獎。本評獎類別分：

1. 標竿服務獎：本府得參獎機關為所屬一級業務單位及所屬一級機關。
2. 精進服務獎：係為鼓勵與民眾密切相關之日常業務，但較少參獎之機關創新精進業務，採指定業務屬性參獎制。就國發會每年度指定業務屬性類別，本府該業務主管機關應提報1個服務規劃專案參獎。

二、參獎限制

- (一) 獲頒「政府服務品質獎」第一線服務機關者，自獲獎當年起5年內不得參加同一評獎類別之競賽。
- (二) 獲得行政院人事行政總處「行政院與所屬中央及地方各機關建立參與及建議制度」之「優等獎」以上之機關專案，不得參加下一年度「政府服務品質獎」服務規劃機關之評獎。
- (三) 本府警察局及各分局，依國發會參獎注意事項由內政部統一提報參獎。

肆、評選依據

各年度推動及執行政府服務創新精進方案之成果與績效。

伍、評選項目及標準

依據國發會各年度函頒評獎實施計畫及評獎作業手冊之評審標準辦理。

陸、參獎機關遴薦作業

一、初選階段

- (一) 下列第一線服務機關由所屬上級機關辦理遴選作業依規定名額填報臺中市政府提報參與「政府服務品質獎」參獎初選名單，報府參加初選。

參獎機關	參獎方式與提報本府初選名額
各戶政事務所	由本府民政局提報3所。
各地政事務所	由本府地政局提報1所。
各衛生所	由本府衛生局提報2所。
地方稅務局各分局	由本府地方稅務局提報1分局。

- (二) 除前項所列機關外，由本府研考會依各機關填報之「本府各機關為民服務現況與品質自我檢覈表」及「本府一級機關近三年專案執行現況自我檢覈表」評核提報參加初選。
- (三) 為鼓勵本府所屬各機關積極參獎，各機關得自行提報參加初選。

二、輔導階段

- (一) 由本府研考會依各年度參加政府服務品質獎參獎作業輔導計畫組成輔導團隊。
- (二) 本府研考會與輔導團隊就參加初選機關名單召開會議遴選12至14個具得獎潛力機關，進行參獎輔導作業。
- (三) 輔導內容為參獎申請書撰寫、績效佐證資料準備方向及實地訪視指導。實地訪視指導項目依行政院研考會評獎之實地評審方式與程序辦理。

三、決選階段

輔導團隊就各受輔導參獎機關參獎申請書內容依評選項目及標準評分並提出薦送參獎機關建議名單，由本府研考會召開遴選會議決議薦送參獎機關，薦送總額上限為各年度國發會核定直轄市政府得推薦參獎名額。

柒、獎勵

- 一、 參選獲頒「政府服務品質獎」機關，由行政院頒發獎座及獎金，獲獎機關依「臺中市政府及所屬各機關公務人員平時獎懲案件處理原則」（以下稱獎懲原則）之參加政府主辦之全國性各項評比、考核或競賽績優第一名之獎勵額度辦理敘獎。
- 二、 經推薦參加行政院評獎，入圍決審名單但未獲獎機關依獎懲原則參加政府主辦之全國性各項評比、考核或競賽績優第二名之獎勵額度辦理敘獎；未入圍決審名單之機關依獎懲原則參加政府主辦之全國性各項評比、考核或競賽績優第三名之獎勵額度辦理敘獎。
- 三、 本府督導或實際推動提升服務品質有功人員，依公務人員考績法相關規定辦理敘獎。

捌、其他

- 一、 獲頒「政府服務品質獎」機關，應配合國發會及本府研考會需要辦理成果發表會，公開發表其提升服務品質績效及作法；並配合辦理各項宣導活動（如撰稿、接受訪問或拍攝影片等）。
- 二、 獲頒「政府服務品質獎」機關，應繼續維持並提升其服務品質水準，若獲獎機關於獲獎3年內服務形象有重大缺失，國發會及本府

研考會得要求其改善；如限期未改善，國發會得撤回其所獲之政府服務品質獎。

- 三、參獎機關須遵守著作財產權相關規定，包括參獎申請書及簡報資料等，不得侵害他人之智慧財產權，所提報之成果數據，應為真實，不得任意增減。若於參賽過程中，發現參獎機關提供之參獎資料，有侵害他人權益或提報不確數據者，經查證屬實，主辦單位有權取消其參獎資格；評獎結束後如發現上開情事，則追回所有獎金及獎座，所有法律責任由參獎機關自負，不得異議。

附件 臺中市政府提報參與「政府服務品質獎」參獎初選名單

推薦主管機關名稱：

參獎類別	推薦參獎機關名稱 (關防全稱為準，並請依推薦順序排列)	備註
第一線服務機關		
合 計		