

# 國防部軍醫局 106 年度至 107 年度 推動「服務躍升方案」實施計畫

## 壹、 依據

- 一、 行政院民國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(以下簡稱國發會)民國106年1月25日發社字第1061300083號函頒第1屆「政府服務獎」評獎實施計畫。
- 三、 國防部106年3月28日國督施政字第1060000405號令頒國防部106年度至107年度推動「服務躍升方案」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，提供有感優質服務
- 三、 開放治理，建立透明互信合作環境，帶動創新加值服務。
- 四、 持續提升服務品質，塑造本局專業、便民、高效率之公共服務形象與聲譽。
- 五、 指導及督促各國軍醫院加強創新服務措施，爭取「政府服務獎」獲獎榮譽。

## 參、 實施構想

依國防部之指導原則，策頒本局推動「服務躍升方案」實施計畫，俾藉由講習宣導、教育訓練、績效評核及標竿學習等方式，使本局暨所屬各國軍醫院，充分瞭解服務躍升工作內涵與行政院「政府服務獎」評獎規範，並透過參加「政府服務獎」評選，達到驗證與提升本局暨所屬各國軍醫院為民服務工作全面躍升之成效，及獲得政府服務獎殊榮之目標。

## 肆、 實施對象

本局暨所屬單位(含國防醫學院)得依業務屬性及服務目標，就「專案規劃類」、「整體服務類」，擇一推動工作：

- 一、 專案規劃類：掌握社會經濟發展趨勢，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，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核)。

- 二、整體服務類：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。(針對機關之基礎服務、服務遞送、服務量能、服務評價及開放創新等面向展現績效進行評核)。

## 伍、實施重點

### 一、專案規劃類

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：

#### (一)問題分析

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。重點如下：

1. 依專案背景及欲解決的問題，說明解決該問題和當前社會經濟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。

#### (二)規劃內容

針對專案問題分析結果，規劃多元實施策略與方法。可採行策略或方法如下：

1. 法規調適及流程簡化：適時檢討並修改現有的法規，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：盤點並開放機關資料，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，帶動各界加值應用，創新服務。
4. 引進社會資源：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：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。

### (三) 推動成效

專案問題是否已有效解決，並為服務對象帶來實質效益，須就下列 4 個面向說明：

#### 1. 外部效益

依專案屬性適切說明如下：

- (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

依專案屬性適切說明如下：

- (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、配合度等。
- (3) 其他具體內部效益。

#### 3. 成本合理性

專案投入成本和產出效益間是否具合理性。如投入成本和產生效益明顯不相當，應說明係考量社會公平正義價值等，政府有責任提供該項服務，而選擇之服務策略。

#### 4. 服務持續性及擴散性

- (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。
- (2) 服務措施是否可供其他機關標竿學習及實際擴散情形。

### (四) 開放創新

「開放參與」及「創新性」，依實際運用情形，分別展現於「問題分析」、「規劃內容」構面。

1. 「開放參與」係指規劃服務時，除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，透過溝通與對話方式，共創機關與民眾合作契機，例如，透過實體或網路管道，運用問卷、訪談、討論、體驗等方法，

蒐集民眾對服務需求；或邀集民眾共同參與服務設計等。

2. 「創新性」係指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。可自行構思、委外研究或參考國內外作法等。

## 二、整體服務類

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：

### (一)基礎服務

有「服務一致及正確」、「服務友善」2 個評核項目：

#### 1. 服務一致及正確

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，並適時檢討改進流程與作業方式。重點列舉如下：

- (1) 呈現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：呈現民眾申辦案件於處理時限內完成之比率。
- (3) 服務人員專業度：為確保服務人員問題回應及申辦案件處理的正確性，說明提升服務人員專業度之作法及執行成效，應提供專業知識測驗或申辦案件處理測試等資料。

※亦可提供其他足以呈現服務一致性及正確性之數據或具體事證。

#### 2. 服務友善

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，並注重服務人員禮貌態度；提供易讀、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。重點如下：

- (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：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；確保網站內容正確性及有效連結等。
- (3) 服務行為友善性：注重服務人員的禮貌態度，以電話禮貌測試結果呈現績效。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

A. 資訊公開：主動公開服務相關資訊，如服務項目、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。公開資訊以簡明、易讀、易懂及易用之形式呈現，供民眾查閱或運用。

B. 資料開放：從民眾應用面思考，盤點業務資料，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，並定期檢視及更新資料。

C. 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。

※亦可提供其他足以呈現服務友善性的數據或具體事證。

## (二)服務遞送

有「服務便捷」、「服務可近性」及「服務成長及優化」3個評核項目：

### 1. 服務便捷

瞭解民眾服務需求，檢討既有服務措施，運用多元策略，提升服務便捷度，作法列舉如下：

- (1)建置單一窗口整合服務：依受理方式，分臨櫃、電話或網站單一窗口服務。
- (2)減除申辦案件需檢附書表謄本：運用跨機關電子查驗，取代民眾檢附紙本佐證資料。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(即透過行動載具閱覽及使用)。以線上申辦業務項目數比率、使用率、使用成長率、跨平台使用比率等數據呈現績效。

(4)其他服務作法。

### 2. 服務可近性

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，作法列舉如下：

- (1)客製化服務：因應所轄地區或業務特性，整合服務客群需求，提供在地化、客製化服務。
- (2)專人全程服務：改變民眾四處奔波洽辦業務的服務模式，進行政府機關內部協調整合，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。

### 3. 服務成長及優化

依組織職掌與特定任務推動業務，於服務遞送時，除達成便捷、可近性目標外，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。

(1)突破成長:為完成服務遞送，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:於核心業務範疇內，設定服務目標後，運用多元策略，提出符合任務且較現有服務措施具挑戰性，或符合機關特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。

#### (三)服務量能

有「內部作業簡化」、「服務精進機制」2個評核項目：

1. 內部作業簡化：為提升同仁行政效率，聚焦核心業務，創新精進服務，運用多元管道蒐集機關成員意見，據以檢討改造內部流程，精實作業，減省不必要之審核及行政程序之情形。(應說明簡化作法，並提供減省之人力、物力或時間等具體數據)。

2. 服務精進機制：為深化服務量能，組織內部須建立常態性的服務精進運作機制，並說明在首長領導下，成員投入創新服務之提案情形與採行率等數據。

#### (四)服務評價

##### 1. 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，據以改善現有措施，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，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。亦應進行內部同仁滿意度調查。

(2)彈性運用其他機制瞭解服務評價，應提供執行情形及結果。

##### 2. 意見回應處理情形

為呈現積極回應，有效協助民眾解決問題，應說明對民眾意見、抱怨等之回應機制、處理情形，及陳情案件處理滿意度調查分析(含趨勢分析)與檢討改善情形等。

#### (五)開放創新

「開放參與」與「創新性」，依實際運用情形，分別展現

於基礎服務、服務遞送、服務量能及服務評價等構面。

## 陸、 權責劃分

### 一、軍醫局

- (一)統籌推動本案，組成本局政府服務躍升方案評審小組（編組表如附件 1），評審小組由本局局長擔任主任委員，副局長擔任副主任委員，相關處室主管擔任委員，指揮督導本局「年度推動服務躍升方案實施計畫」之政策訂定、執行及評核
- (二)轉頒行政院「政府服務躍升方案」與國發會「政府服務獎」評獎實施計畫，並依部頒實施計畫據以訂頒本局實施計畫，視實需滾動檢討修正。
- (三)對本局所屬機關實施為民服務績效評核，採書面、網站及現地考核進行績效評核。
- (四)督(輔)導預劃薦報參加「政府服務獎」評選之機關完成各項參獎整備，並對參獎機關實施先期整備輔導及預檢。
- (五)視任務需要統籌辦理講習或相關研討(協調)會議，並參酌國防部作業期程辦理相關活動。

### 二、本局所屬單位(含國防醫學院)

- (一)依「政府服務躍升方案」具體措施、「政府服務獎」評獎規範、本局實施計畫、上級機關計畫、機關服務目標及民眾需求，參酌業務特性、服務目標、服務量能及資源配置情形，就「專案規劃類」、「整體服務類」，擇一推動工作，訂定執行(專案)計畫，呈報本局備查，並落實執行，定期檢討執行情形及辦理缺失改進。
- (二)接受國防部督(輔)導與本局督導考核、輔訪查證及參獎輔導，每季辦理自我評鑑(含滿意度調查)，隨時檢討提升整體服務效能與品質。
- (三)106 年 6 月 1 日、11 月 1 日前依「政府服務獎」評獎實施計畫，完成自評報告(含自評表)，呈報本局辦理評核。各總院應督(輔)導所屬分院為民服務績效等相關作業，及依期程完成自評報告評核，並將複評結果報局備查(格式如附件 2-5、各院執行成效一覽表如附件 6)。

## 柒、 實施方式

## 一、計畫擬定：

- (一) 軍醫局訂頒本局實施計畫。
- (二) 各國軍醫院依本局實施計畫及機關服務特性，訂頒(專案)計畫或執行計畫，報本局備查(總院負責審核所屬分院，並副知本局)。

## 二、績效評核：

### (一) 書面查證：

1. 各國軍醫院均應依最新公告之「政府服務獎」評獎實施計畫評分說明撰擬執行成效自評報告(含自評表)，本局依自評內容，進行審查及驗證執行成效。
2. 經評核總成績未達600分者為成效不彰，除依現況檢討相關失職人員報本局議處外，並辦理缺失改進實作演練，邀請複評未達800分之機關參與，共同策進提升服務效能與品質相關作為。

- (二) 實地訪查：經國防部總督察長室評選績優，推薦參加行政院「政府服務獎」者，由本局進行現地訪查。

## 捌、作業期程：

自每年3月至翌年3月期間辦理相關講習研討會議、為民服務考核、服務機關示範觀摩活動及參加政府服務獎評獎相關準備作業等，期程管制詳如附件7。

## 玖、獎懲規定：

- 一、為鼓勵各國軍醫院全面提升服務效能，經評選為年度推動「服務躍升方案」績優服務機關，由國防部總督察長室簽請核發團體獎狀乙幀，於擴大月會中頒發表揚，並薦報參加行政院「政府服務獎」評選；推動國防部年度「服務躍升方案」工作，執行成效輔導、查證、評核全般作業有功人員，依「國防部專案獎勵核給基準表」及相關規定，辦理年度專案獎勵。
- 二、代表國防部參加「政府服務獎」評獎，獲頒入圍獎狀、得獎獎座之機關，依規定辦理執行本案有功人員專案獎勵。



三、推動本案執行不力之服務規劃機關與第一線服務機關，依規定檢討議處相關業管機關或個人(獎懲基準表如附件 8)。

## 壹拾、 一般規定：

- 一、各國軍醫院除結合年度施政計畫，並依本計畫策頒年度「服務創新精進方案執行計畫」外，應依服務特性與服務對象需求，分配及投入必要之人力及預算等資源確實推動，增列創新推動作法，俾加強服務效能，擴展服務領域。
- 二、各國軍醫院應以專案編組方式成立「服務躍升推動小組」，由各院院長擔任組長，納編各一級主管及相關人員組成，採責任分工方式落實推動服務創新機制，並定期實施自我考核及執行成效檢討，掌握各項工作進度，以持續精進服務品質。
- 三、各國軍醫院應依時完成本案執行成效自評報告(含自評表)，並完成報局程序，俾利後續審查與複評作業。
- 四、完成機關服務願景檢討與修訂，從單位之任務與使命，結合主管經營理念，透過內部研討獲得共識，以展現機關服務形象並將服務願景公布於服務場所與機關網站，以對民眾公開宣示。
- 五、各國軍醫院推動本案期間，應妥為運用書面資料、照片、錄影等工具蒐整執行本案之各項績效，並蒐集報章媒體報導相關內容，詳實紀錄推動過程，尤著重於服務措施改善前與改善後之比較，作為後續考核或參加評獎之佐證紀錄。
- 六、各國軍醫院專案計畫、年度執行計畫除頒布院內執行外，應公開於機關網站(含民網)，以宣達民眾周知。
- 七、各國軍醫院辦理工作講習、示範觀摩所需作業費及績效評核所需差旅費，由各醫院年度相關經費項下列支。
- 八、本計畫如有未盡事宜，另令補充之。
- 九、本案承辦人：國防部軍醫局醫務計畫處林士傑中校。

軍用電話：636186

自動電話：(02) 85099261

附件1

國防部軍醫局政府服務躍升方案評審小組編組表			
職稱	單位	級職	任 務
主任委員	局長室	中將 局長	指揮督導服務創新決議評核全 般事宜
副主任委員	局長室	少將 副局長	協助指揮督導服務創新及決議 評核全般事宜
委員	醫務 計畫處	上校 處長	負責並督導執行服務創新及決 議評核全般事宜
委員	醫務 管理處	上校 處長	執行業管服務創新及決議評核 事宜
委員	衛勤 保健處	上校 處長	執行業管服務創新及決議評核 事宜
委員	藥政 管理處	上校 處長	執行業管服務創新及決議評核 事宜
秘書	醫務 計畫處	上校 科長	協助綜理執行全般計畫及決議 評核等相關事宜
幹事	醫務 計畫處	程式 設計師	負責綜整服務創新資訊流通相 關事宜
幹事	醫務 計畫處	中校 視察	負責計畫及成效查核之全案執 行、業務協調、資料綜整等相 關事宜

( 機 關 全 銜 ) ○○年推動「服務躍升方案」執行成效自評表(專案規劃類)							
自評時間		自評單位		考核人		總分	
評核構面	評核項目			績效說明		得分	
個別評核構面	問題分析 (200分)	<b>專案問題分析</b> 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。重點如下： 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)	<b>實施策略與方法</b> 機關針對專案問題分析結果，所規劃的多元實施策略或方法，例舉如下： 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。					

個別評核構面	推動成效 (400分)	<p>專案問題是否已有效解決，並為服務對象帶來實質效益，須從以下4面向說明：</p> <p><b>1. 外部效益(請依專案屬性說明，例示如下)</b></p> <p>(1)服務使用情形，如服務案件數、服務使用成長率等。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(4)增進服務對象滿意度、受益人數或其他具體受益情形。</p> <p>(5)增進政府及機關正面形象。</p> <p>(6)其他具體外部效益。</p> <p><b>2. 內部效益(請依專案屬性說明，舉例如下)</b></p> <p>(1)降低本機關或第一線機關人力、物力、時間等成本。</p> <p>(2)增進本機關或第一線機關員工滿意度、認同感、配合度等。</p> <p>(3)其他具體內部效益。</p> <p><b>3. 成本合理性</b></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><b>4. 服務持續性及擴散性</b></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>		
整體核構面	開放創新 (100分)	<p>就「開放參與」及「創新性」在「專案問題分析」、「規劃內容」等個別評核構面之運用方式整體展現情形綜整評分。</p> <p>1. 「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>2. 「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。(可自行構思、委外研究或參考國內外作法等)。</p>		

附件 3

（機關全銜）								
○○○年推動「服務躍升方案」執行成效自評表（整體服務類）								
自評時間	自評單位		考核人		總分			
評核構面	評核項目	評核重點			績效說明	得分		
個別評核構面	服務一致及正確	<p>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，並適時檢討改進流程與作業方式。評核重點如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>						
	基礎服務 (200分)	服務友善	<p>為提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，應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"> <li>1. 服務設施合宜程度：依業務屬性與服務對象需求，提供合宜服務設施。</li> <li>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。</li> <li>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 11)。亦可提供其他提升服務人員禮貌態度之作法及執行成效。</li> <li>4. 服務資訊透明度：                             <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 資訊公開：主動公開服務相關資訊，如服務項目、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，提供民眾查閱或運用。</li> <li>(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。</li> <li>(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。</li> </ol> </li> <li>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。</li> </ol>					
個別評核	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，可採行作法如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建置單一窗口整合服務：依受理方式，可分臨櫃、電話或網站單一窗口服務。</li> </ol>					

構面			<p>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，以簡化書表謄本數量或比率、縮短民眾往返辦理時間或規費等數據呈現績效。</p> <p>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)。以線上申辦業務項目數比率、使用率、使用成長率、線上申辦業務跨平台使用比率等數據呈現績效。</p> <p>4. 其他服務作法。</p>		
		服務可近性	<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，採行作法如下：</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>4. 其他服務作法。</p>		
		服務成長及優化	<p>機關依職掌推動業務並負特定任務，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。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，重點如下：</p> <p>1. 突破成長：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。</p> <p>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。</p>		
個別評核構面	服務量能 (200分)	內部作業簡化	<p>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。評核重點為運用多元管道蒐集機關成員意見，據以檢討改造內部流程，精實作業，減省不必要之審核及行政程序之情形。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。</p>		
		服務精進機制	<p>深化服務量能關鍵在組織內部建立常態性運作機制，以及在首長領導與成員合作下，投入服務創新及精進。評核重點為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。</p>		
	服務評價	服務滿意情形	<p>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：</p>		

	(200分)	<p>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。</p> <p>2. 機關如彈性運用其他機制瞭解民眾對服務的評價，應提供執行情形及結果等佐證資料。</p>		
	意見回應處理情形	除瞭解民眾對服務評價外，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。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。		
整體評核構面	開放創新 (100分)	<p>就「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」等個別評核構面之運用方式整體展現情形綜整評分。</p> <p>1. 「開放參與」：提供服務時，除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，透過溝通與對話方式，共創機關與民眾合作契機。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，蒐集民眾服務需求；或邀集民眾共同參與服務設計等。</p> <p>2. 「創新性」：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。</p>		

○○○年度推動服務躍升方案  
執行成效自評報告  
（第 1 屆「政府服務獎」參獎申請書）

類別：專案規劃類

（機關名稱）  
－以機關全銜為準

中華民國 年 月



## 基本資料

專 案 名 稱				
團 隊 成 員	(機關名稱) - (成員姓名及職稱) 共計：      人			
專 案 經 費	千元			
執行時間起迄日				
聯 絡 人		職 稱		電 話 (    )
電 子 郵 件			傳 真 (    )	
團 隊 運 作 架 構 圖				
<p>本機關自評報告(參獎申請書)所提報之成果數據均與事實相符，如有不符，願負一切責任。</p> <p>機關首長：_____ (請簽名)</p> <p style="text-align: right;">日期：中華民國 105 年    月    日</p>				

## 壹、問題分析

[參考「政府服務躍升方案」具體措施及評審標準，詳述專案背景、問題盤點及分析。]

## 貳、規劃內容

[參考「政府服務躍升方案」具體措施及評審標準，詳述專案採行的實施策略與方法。]

## 參、推動成效

[參考「政府服務躍升方案」具體措施及評審標準，詳述專案推動成效；除量化數據外（應詳列衡量方式或計算公式，或提出相關統計資料供查核），亦可以質化資料（如服務產生的無形影響與改變）論述及呈現績效成果。]

## 肆、未來努力方向

[說明專案未來推動及精進方向。]

## 伍、附件

[檢附執行專案有關之計畫或運作機制，及提供佐證資料，如相關民意調查、統計資料等，並以精簡方式呈現。]

\*自評報告(參獎申請書)體例如下：

1. 以A4紙張，雙面、直式、橫書繕打，並裝訂左側（限用膠裝，切勿使用活頁夾）。
2. 申請書字體規格：
  - (1) 標題為16號字標楷體；內文14號字標楷體；行距固定行高24點。
  - (2) 數字標號：依序為壹、一、（一）、1、（1），其餘標號自訂。
3. 自評報告(申請書)（含附件，不含封面、封底及目次頁）不得超過80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：內容(含附件)應整併為單一檔案，以PDF檔為原則。

\*自評報告(參獎申請書)請自行撰寫，不可委外辦理。

○○○年度推動服務躍升方案  
執行成效自評報告  
(第1屆「政府服務獎」參獎申請書)

類別：整體服務類

(機關名稱)  
—以機關全銜為準

中華民國 年 月  
基本資料

機 關 名 稱		首 長		職 稱	
機 關 地 址					
機 關 員 額	共計： 人（含約聘僱及臨時人員）				
總 預 算	千元				
聯 絡 人		職 稱		電 話	( )
電 子 郵 件				傳 真	( )
機關組織圖					
<p>註：如有附屬機關，請一併列出。</p>					
<p>本機關自評報告(參獎申請書)所提報之成果數據均與事實相符，如有不符，願負一切責任。</p> <p>機關首長：_____ (請簽名)</p> <p style="text-align: right;">日期：中華民國 105 年 月 日</p>					

## 壹、機關業務現況簡介

[ 簡要介紹機關業務項目及概況、所轄地區或服務對象特色及推動為民服務之挑戰。 ]

## 貳、服務績效

[ 參考「政府服務躍升方案」具體措施及評審標準，就個別評核構面說明年度內執行成果與服務績效，並強調精進改善之具體效益(整體評核構面毋另闢專節)，各項服務績效避免於不同評核構面重複撰寫；內容表達宜簡要、清楚，除以量化數據(須詳列衡量方式或計算公式，或提出相關統計資料供查核)，亦可以質化資料(如服務產生的無形影響與改變)論述及呈現績效成果。 ]

## 參、未來努力方向

[ 說明未來精進政府服務努力方向及作法。 ]

## 肆、附件

[ 檢附佐證資料，如相關照片、民意調查或統計資料等，並以精簡方式呈現。 ]

\* 自評報告(參獎申請書)體例如下：

1. 以A4紙張，雙面、直式、橫書繕打，並裝訂左側(限用膠裝，切勿使用活頁夾)。
2. 自評報告(申請書)字體規格：
  - (1)標題為16號字標楷體；內文14號字標楷體；行距固定行高24點。
  - (2)數字標號：依序為壹、一、(一)、1、(1)，其餘標號自訂。
3. 自評報告(申請書)(含附件，不含封面、封底及目次頁)不得超過80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：自評報告(申請書)內容(含附件)應整併為單一檔案，以PDF檔為原則。

\* 自評報告(參獎申請書)請自行撰寫，不可委外辦理。

國防部軍醫局所屬單位執行成效一覽表

項次	單位	備考
一	國防醫學院	
二	國防醫學院三軍總醫院	榮獲「第二屆政府服務品質獎」第一線服務機關及「第六屆政府服務品質獎」服務規劃機關
三	國防醫學院三軍總醫院松山分院	
四	國防醫學院三軍總醫院北投分院	
五	國防醫學院三軍總醫院澎湖分院	
六	國防醫學院三軍總醫院基隆分院	
七	國軍高雄總醫院	榮獲「第五屆政府服務品質獎」第一線服務機關
八	國軍高雄總醫院屏東分院	
九	國軍高雄總醫院左營分院	榮獲「第三屆政府服務品質獎」第一線服務機關
十	國軍高雄總醫院岡山分院	
十一	國軍臺中總醫院	
十二	國軍臺中總醫院中清分院	
十三	國軍桃園總醫院	
十四	國軍桃園總醫院新竹分院	
十五	國軍花蓮總醫院	

註：

各單位應於每年6月1日、11月1日前將執行成效自評報告(含自評表)呈報本局(本局負責審查各總院執行成效；分院之執行成效由總院進行審查後，將複評結果報局備查)。

附件 7

國防部軍醫局106年度至107年度推動「服務躍升方案」作業期程管制表			
項次	作業項目	辦理單位	辦理期限
1.	策頒本局推動「服務躍升方案」實施計畫。	軍醫局	依國防部訂頒時程或本局需求辦理。
2.	訂頒「服務躍升方案」(專案)計畫。	本局暨所屬各單位	依單位專案期程完成訂頒，報局備查。
3.	訂頒「服務躍升方案」執行計畫。	各國軍醫院	本局實施計畫頒布日起2週內完成訂頒，並報局備查。
4.	辦理「服務創新精進方案」績優單位示範觀摩。	入圍機關 (北投分院)	行政院訪評小組實地評審前(106年4月12日)
5.	完成上半年「服務躍升方案」成效自評報告及報局程序。	各國軍醫院	106年6月1日前
6.	國防部辦理106年度推動「服務躍升方案」作業講習。	總督察長室	106年6月上旬
7.	完成所屬各國軍醫院上半年執行成效報告複評作業。評選成效優良之服務創新單位，推薦參獎。	軍醫局 總督察長室	106年7月10日前
8.	國防部實施所屬機關106年度上半年績效評核。(採服務規劃機關與第一線服務機關自評，本部複評方式辦理，置重點於(專案)計畫、年度執行計畫及執行成效之審查)	總督察長室	106年7月至8月
9.	召開本部參加行政院第1屆「政府服務獎」第1次研討會議(赴納列重點輔導機關實施)，督促預劃推薦參獎機關依評獎指標完成各項參獎書面資料整備。	總督察長室	106年10月底前
10.	完成下半年「服務躍升方案」成效自評報告及報局程序。	各國軍醫院	106年11月1日前
11.	召開本部參加行政院第1屆「政府服務獎」第2次研討會議(赴納列重點輔導機關實施)，督促預劃推薦參獎機關依評獎指標完成各項參獎書面資料整備。	總督察長室	106年11月底前
12.	參獎機關完成第1屆「政府服務獎」參獎資料報部(局)審查。	預劃推薦參獎機關	106年12月15日前
13.	完成所屬各國軍醫院下半年執行成效報告(預劃參獎單位以參獎申請書呈現)複評作業。	軍醫局	106年12月16日前
14.	辦理預劃推薦參獎機關參獎申請書聯合審查。	總督察長室	106年12月18日-28日
15.	召開本部106年度推動「服務躍升方案」績優機關決選會議。	總督察長室	106年12月29日
16.	召開推薦參加第1屆「政府服務獎」評選	總督察長室	107年1月3日

國防部軍醫局106年度至107年度推動「服務躍升方案」作業期程管制表

項次	作業項目	辦理單位	辦理期限
	機關參獎申請書修訂會議。		
17.	完成推薦參獎機關名單及彙整參獎機關「參獎申請書」各5份及電子檔1份函送國發會。	總督察長室	107年1月15日-22日
18.	實施本部所屬機關 106 年度全年度「服務躍升方案」績效複評。 (遴選 2~4 個「專案規劃類」及 8~10 個「整體服務類」機關，列為預劃薦報參加行政院第 2 屆「政府服務獎」評選之重點輔導機關)	總督察長室	107年1月至2月
19.	第1屆「政府服務獎」行政院初審(書面及網站評審)。	國發會	107年1月下旬至3月上旬
20.	辦理「服務躍升方案」績優單位示範觀摩。	入圍或績優服務機關	107年3月至4月
21.	對第1屆「政府服務獎」入圍機關實施行政院實地評審先期輔導及預檢。	總督察長室	107年3月至4月 (配合行政院決選期程辦理)
22.	行政院決審對第1屆「政府服務獎」入圍機關實地評審。	國發會	107年3月中旬至5月中旬
23.	第1屆「政府服務獎」評審結果報院核定及公布。	國發會	107年5月下旬
24.	第1屆「政府服務獎」頒獎典禮。	國發會	107年6月
25.	指派本部所屬機關(單位)人員參加國發會辦理之得獎機關成果發表會。	總督察長室	107年7月至8月



附件 8

國防部推動「服務躍升方案」獎懲基準表															
區		分		第一線服務機關				服務規劃機關				輔導機關			
類別	項次	獎懲對象及種類 考評基準及項目		主	業務	承	協	主	業務	承	協	主	業務	承	協
				官	主管	辦人	辦人員	官(管)	主管	辦人	辦人員	管	主管	辦人	辦人員
勵	01	薦報參加行政院「政府服務獎」，獲頒入圍獎狀，經「實地評審」評定為績效卓越服務機關，獲頒「政府服務獎」獎座。		軍種獎狀乙幀	國防部獎狀乙幀	軍種獎章乙座	大功乙次	事蹟存記	記功兩次	大功乙次	記功兩次	事蹟存記	事蹟存記	國防部獎狀乙幀	大功乙次
	02	薦報參加行政院「政府服務獎」，經評定為績優服務機關，獲頒入圍獎狀。		大功乙次	軍種獎狀乙幀	國防部獎狀乙幀	記功兩次	事蹟存記	記功乙次	記功兩次	記功乙次	事蹟存記	事蹟存記	大功乙次	記功兩次
	03	獲本部薦報參加行政院「政府服務獎」未入圍，併本部年度推動「服務躍升方案」工作議獎。		事蹟存記	嘉獎兩次	記功乙次	嘉獎兩次	事蹟存記	嘉獎兩次	記功乙次	嘉獎兩次	事蹟存記	事蹟存記	記功兩次	記功乙次
懲	01	未依規定期程訂頒執行計畫、或未依規定期程呈報自評報告(含自評表)。		申誠乙次	申誠兩次	記過乙次		申誠乙次	申誠兩次	記過乙次					
	02	「服務規劃機關」未依規定辦理年度工作講習。						申誠乙次	申誠兩次	記過乙次					
	03	「服務規劃機關」未依規定完成本機關及所屬「第一線服務機關」自評報告(含自評表)審查，併「分項成績及審查意見彙整表」報部辦理複評。						申誠乙次	申誠兩次	記過乙次					
	04	「服務規劃機關」未依規定實施所屬「第一線服務機關」第1、3季執行成效輔導訪。						申誠乙次	申誠兩次	記過乙次					
	05	經本部年度「服務躍升方案」評核作業，成績低於右列基準者。		未達八分	言詞申誠	申誠乙次	申誠兩次		言詞申誠	申誠兩次					
				六分以上	申誠乙次	申誠兩次	記過乙次		申誠乙次	記過乙次					
低於六分				申誠兩次	記過乙次	記過兩次		申誠兩次	記過兩次						
06	經本部輔導小組輔導後，參獎申請書成績低於右列基準者。		未達八分	言詞申誠	申誠乙次	申誠兩次		言詞申誠	申誠兩次						
			七分以上	申誠乙次	申誠兩次	記過乙次		申誠乙次	記過乙次						
			未達七分	申誠兩次	記過乙次	記過兩次		申誠兩次	記過兩次						

備考：

1. 行政院頒行「政府服務躍升方案」，設置「政府服務獎」，以競爭代替考核，各部會所屬二萬餘個服務機關角逐服務品質最高榮譽獎項，激勵各機關全面提升服務效能；本部每年須依規定自行考評本部所屬各服務機關之服務創新作為，提報0個績優單位參獎，推動本案，落實本部全方位服務品質，以爭取得獎佳績，對提升國軍形象與聲譽有正面影響及重大貢獻，合於本部專案獎勵規範。
2. 本基準表參酌國發會頒政府服務獎評獎實施計畫，結合「陸海空軍獎勵條例」及本部「專案獎核給基準表」從優敘獎，以激勵所屬勇於參獎，提升國軍聲譽。
3. 獲本部薦報參加行政院「政府服務獎」之機關(單位)核予「國防部獎狀」乙幀；推動年度「服務躍升方案」工作，執行成效輔導、查證、評核全般作業有功人員，依本部「專案獎勵核給基準表」議獎。