

國防部軍醫局

推動「服務躍升方案」實施計畫

壹、 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、 國防部109年2月11日國督施政字第1090029332號令修頒國防部推動「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、 持續提升醫療服務品質，塑造軍醫專業、便民、高效率之公共服務形象與聲譽。
- 五、 指導及督促本局所屬單位（國防醫學院、國軍醫院及醫務組）加強創新服務措施，爭取「政府服務獎」獲獎榮譽。

參、 實施構想

依國防部指導原則策頒本局年度推動「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，使本局暨所屬單位（國防醫學院、國軍醫院及醫務組）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，**啟發所屬單位扣合施政主軸，強化服務作為與施政連結性，以人為本，善用數位科技、公私協力，提供多元包容之創新整合服務，兼顧發展永續服務，擴散優質服務效益，樹立標竿學習楷模，並透過參加「政府服務獎」評選，達到驗證與提升本局暨所屬單位（國防醫學院、國軍醫院及醫務組）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、 推動項目及評審標準

本局暨所屬單位（國防醫學院、國軍醫院及醫務組）得依業務屬性及其服務目標，就「**數位創新加值**」及「**社會關懷服務**」項別擇一推動工作。

一、推動項目

主題：創新・包容的政府服務		
項 別	數位 創新 加 值	鼓勵各機關運用數位創新策略及措施，有效增進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，公私協力解決民眾關切問題。 2. 運用人工智慧、物聯網、區塊鏈等數位科技，創新為民服務模式。 3. 民生攸關之政府申辦業務，推動整合跨機關業務流程，提供民眾線上便捷服務。
	社會 關懷 服 務	鼓勵各機關關注服務對象社會經濟背景多樣化，解決年齡、性別、族群等因素所造成之服務機會落差不均等現象，有效促進社會包容及社會資源衡平使用。 1. 因應地域特性與服務需求，提供在地化、客製化關懷服務。 2. 透過法規調適及流程簡化，務實解決服務或公共問題。 3. 運用公私協力或結合民間資源，落實關懷服務。

二、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	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。	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。	15
合 計		100

伍、 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「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，上半年採書面、網站及現地考核，下半年以書面與網站進行全年度績效評核。

- (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(國防醫學院、國軍醫院及醫務組)

- (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「數位創新加值」、「社會關懷服務」項別擇一推動工作，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，隨時檢討提升整體服務效能與品質。
- (三) 每年6月20日及12月20日前依「政府服務獎」評獎實施計畫，完成上、下半年自評報告(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、附件3，本局所屬單位近年執行成效一覽表如附件4)。

陸、實施方式

一、計畫擬定：

- (一) 醫務計畫處訂頒本局實施計畫。
- (二) 國防醫學院、國軍醫院及國防部醫務組確依本局實施計畫及機關服務特性，另行訂頒(專案)計畫或執行計畫，報局備查(總院負責審核所屬分院，並副知本局)。

二、績效評核：

(一) 書面查證及實地訪查：

- 1、本局所屬國防醫學院、國軍醫院及國防部醫務組皆應依最新公告之「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：

- (1) 訂於每年4月15日前實施第上半年成效查核（依自評表內容，驗證執行成效）。
 - (2) 訂於每年10月15日前實施第3季績效複核，置重點於缺失改進情形複查。
 - (3) 國防部總督察長室訂於每年9月底前實施上半年度成效查核（依自評表內容，驗證執行成效），採書面、網站及現地考核方式。
- 2、經評核總成績未達60分者為成效不彰，除依現況檢討相關失職人員報局議處外，並辦理缺失改進實作演練，邀請複評未達80分之機關參與，共同策進提升服務效能與品質相關作為。
 - 3、翌年1-3月份以書面及網站實施前年度績效評核（依自評表內容，驗證執行成效），遴選出「數位創新加值」及「社會關懷服務」項別計1~2個單位，列為本局推薦參加行政院「政府服務獎」評選之重點輔導機關。
- (二) 實地訪查：經國防部總督察長室評選績優，薦報代表國防部參加行政院「政府服務獎」者，續由總督察長室及本局進行實地訪查。
 - (三) 為協助本局所屬單位解決創新整合亮點服務之窒礙問題，提升為民服務效能，並簡化對各單位業務評核作業，國防部輔導小組將納編相關主管聯參、曾擔任國發會評審委員、專家學者、輔導得獎經驗人士，共同實施評核與參獎輔導，提供整合公共服務、多面向合作及異業結盟經驗。

柒、 作業期程：

每年配合總督察長室辦理相關講習、研討會議、為民服務執行成效評核、服務機關示範觀摩活動及參加「政府服務獎」評選相關準備作業等（期程管制，如附件5）。

捌、 獎懲規定：

- 一、 年度完成「服務躍升方案」成效自評報告及報局審核，並依複評建議改善事項持續推展為民服務工作，加強創新服務措施，提供有感優質照護，對本局暨所屬單位推動年度「服務

躍升方案」作業績優人員，並獲國防部總督察長室審查代表國防部薦報參加行政院「政府服務獎」之績優單位，依其業務辦理績效，簽奉權責長官核可後給予獎勵（主要承辦人記功乙次，次要承辦人嘉獎兩次，餘作業有功人員嘉獎乙次）。

二、推動本案執行不力之推動方案機關，依規定檢討議處相關業管機關或個人。

玖、一般規定：

一、本局所屬單位（國防醫學院、國軍醫院及醫務組）除結合年度施政計畫，並依本計畫策頒年度推動「服務躍升方案」實施計畫外，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、各單位應以專案編組方式成立「服務躍升推動小組」，由各單位主官擔任組長，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、各單位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，俾利後續審查及複評作業。

四、完成單位服務願景檢討與修訂，從單位之任務與使命，結合主官經營理念，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及機關網站（網際網路），以對民眾公開宣示。

五、各單位推動本案期間，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，詳實記錄推動過程，尤著重於服務策略亮點或服部措施改善前後之比較，作為後續考核或參加評獎之佐證紀錄。

六、各單位專案計畫、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、各單位辦理工作講習、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。

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 設計員	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

附件 2

(機關全銜)○○年推動「服務躍升方案」執行成效自評表(推動項別)							
自評時間		自評單位		考核人		總分	
評核項目	評核內容			績效說明			得分
創新性 (30分)	服務策略或服務措施 <u>有別於現行作法</u> 。						
效益及影響 (40分)	服務策略或服務措施對服務對象產生 <u>正面影響</u> ，或 <u>解決公眾關注的重大問題</u> 。						
可持續性 (15分)	服務策略或服務措施具 <u>可持續性</u> ，且 <u>達成預期成果</u> 。						
擴散應用 (15分)	服務策略或服務措施具 <u>可學習</u> 、 <u>推廣</u> 或 <u>應用價值</u> 。						

附件 3 自評報告書(參獎申請書)內容及體例

(★推動服務躍升方案須撰寫「自評報告書」，敘明「推動項目」；參加「政府服務獎」時，轉換撰寫「參獎申請書」，敘明「參獎項目」)

○○○年自評報告書 (第○「政府服務獎」 參獎申請書)

推動項目(參獎項目)：

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				
若屬專案性質，請填列以下資料					
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 起 迄 日 期					
機關組織或團隊架構圖					
<p>一、參獎機關之參獎資料須遵守著作財產權相關規定，所提報成果數據，應為真實。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自負，不得異議。</p> <p>二、參獎機關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。</p>					
機關首長：_____（請簽名或蓋章） 日期：中華民國 年 月 日					

壹、機關簡介(3頁)

- 一、業務項目及概況
- 二、所轄地區及服務對象特
- 三、推動為民服務之挑戰與因應

貳、服務內容(至少8頁，按下列方式，至少撰寫3~4個服務策略或服務措施)

一、服務策略或服務措施 1

- (一) 背景與緣由
- (二) 服務策略或服務措施內容
- (三) 創新性

[簡要、清楚說明服務策略或服務措施如何有別於現行作法]

(四) 可持續性

[服務策略或服務措施如何具有可持續性，且達成預期目標或成果]

二、服務策略或服務措施 2

- (一) 背景與緣由
- (二) 服務策略或服務措施內容
- (三) 創新性

[簡要、清楚說明服務策略或服務措施如何有別於現行作法]

(四) 可持續性

[服務策略或服務措施如何具有可持續性，且達成預期目標或成果]

參、推動成效(6~8頁，就上列服務內容，按下列方式撰寫推動成效)

一、服務策略或服務措施 1

(一) 效益及影響

[服務策略或服務措施如何達成預期成果、對服務對象產生正面影響、或解決公眾關注的重大問題。以量化數據或質化資料說明服務具體效益]

(二) 擴散應用

[服務策略或服務措施如何具有可學習、推廣或應用價值，以及實際的擴散成效]

二、服務策略或服務措施 2

(一) 效益及影響

[服務策略或服務措施如何達成預期成果、對服務對象產生正面影響、或解決公眾關注的重大問題。以量化數據或質化資料說明服務具體效益]

(二)擴散應用

[服務策略或服務措施如何具有可學習、推廣或應用價值，以及實際的擴散成效]

·
·
·

肆、未來努力方向(勿超過1頁，就上列服務略策或服務措施，說明未來推動及精進方向)

一、未來努力方向 1

二、未來努力方向 2

三、未來努力方向 3

·
·
·

*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、表或照片輔助說明。

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。

*參獎申請書應由參獎機關人員自行撰寫，不得委外辦理。違反前開情事，經查證屬實，國發會將取消參獎資格或撤銷獲獎資格。

★申請書以 word 撰寫，附件之檢附佐證資料，如相關照片、調查或統計資料等，以精簡方式呈現，並以超連結方式處理，勿占申請書 20 頁篇幅，再轉換成整併為單一 PDF 檔]，word 檔併 PDF 檔以民網電子信箱寄送本部承辦人。

附件 4

國防部軍醫局所屬單位近年執行成效一覽表		
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 2 屆政府服務品質獎」第一線服務機關及「第 6 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	榮獲「第 9 屆政府服務品質獎」第一線服務入圍機關。
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 5 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 3 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	榮獲「第 1 屆政府服務獎」整體服務類機關。
十五	國軍花蓮總醫院	榮獲「第 2 屆政府服務獎」整體服務類機關。
十六	國防部醫務組	

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 5

國防部軍醫局推動「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.	策頒國防部推動「服務躍升方案」實施計畫。	總督察長室	依行政院、國發會訂頒時程或國防部需求辦理。
2.	辦理國防部年度推動「服務躍升方案」作業講習。	總督察長室	依行政院、國發會訂頒時程或本部需求辦理。
3.	訂頒「服務躍升方案」(專案)計畫。	服務規劃機關	依專案期程完成訂頒，報部備查。
4.	訂頒「服務躍升方案」執行計畫。	推動方案機關	本部實施計畫頒布日起2週內完成訂頒，並報上級機關備查。
5.	完成年度「服務躍升方案」主官(管)與相關工作人員(含所屬服務機關)工作講習。	服務規劃機關	每年4月上旬
6.	服務規劃機關與推動方案機關自行辦理上半年成效查核；並應對所屬機關實施上半年「服務躍升方案」執行成效輔訪與績效複評。	服務規劃機關 推動方案機關	每年4月15日前
7.	辦理年度上半年「服務躍升方案」執行成效自評，並完成自評報告(預劃參獎單位以參獎申請書呈現)及自評表報上級服務規劃機關評核。	推動方案機關	每年6月20日前
8.	辦理年度上半年「服務躍升方案」執行成效自評，完成本機關與所屬第一線服務機關自評報告(預劃參獎單位以參獎申請書呈現)及自評表審查，併「分項成績及審查意見彙整表」報本部實施績效評核查證作業。	服務規劃機關	每年6月底前
9.	實施國防部所屬機關上半年度成效查核。(採服務機關自評，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	每年9月底前

國防部軍醫局推動「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
10.	服務規劃機關與 推動方案機關 自行辦理第3季績效評核；並應對所屬服務機關實施第3季「服務躍升方案」執行成效輔訪與績效複評，置重點於缺失改進情形複查，並督導未達60分成效不彰之機關辦理缺失改進實作演練，召集未達80分之所屬機關共同參與。	服務規劃機關 推動方案機關	每年10月15日前
11.	實施國防部重點機關參加「政府服務獎」第1次輔導，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	每年10-11月
12.	實施國防部重點機關參加「政府服務獎」第2次輔導，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	每年11-12月
13.	辦理年度下半年「服務躍升方案」執行成效自評，並完成自評報告（預劃參獎單位以參獎申請書呈現）及自評表報上級機關。	推動方案機關	每年12月20日前
14.	辦理每年度下半年「服務躍升方案」執行成效自評，完成本機關與所屬第一線服務機關自評報告（預劃參獎單位以參獎申請書呈現）及自評表審查，併「分項成績及審查意見彙整表」報本部實施績效評核。	服務規劃機關	每年12月底前
15.	推動「服務躍升方案」年度績優機關評選資料報國防部審查。	服務規劃機關 預劃推薦參獎機關	翌年1月10日前
16.	召開推薦參加「政府服務獎」評選之機關參獎申請書修訂會議。	總督察長室	翌年1月上旬
17.	完成推薦參獎機關名單及彙整參獎機關申請書1份及電子檔函送國發會。	總督察長室	翌年1月 (依國發會期程調整)
18.	辦理國防部年度推動「服務躍升方案」績優機關評選資料聯合審查。	總督察長室	翌年1月中旬
19.	召開國防部年度推動「服務躍升方案」績優機關評選會議。	總督察長室	翌年1月下旬

國防部軍醫局推動「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
20.	實施國防部所屬機關年度推動「服務躍升方案」績效複評。依國發會評獎規範，評選前年度推動「服務躍升方案」績優機關，列為預劃薦報參加行政院「政府服務獎」評選之重點輔導機關)	總督察長室	翌年1月至3月
21.	薦報國防部績優機關參獎	總督察長室	翌年5月1日至11日 (配合國發會期程辦理)
22.	「政府服務獎」行政院評審階段(書面、網站評審、評審階段及實地評審)。	國發會	翌年5月下旬至7月上旬 (配合國發會期程辦理)
23.	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	翌年5月下旬至6月上旬 (配合國發會期程辦理)
24.	對「政府服務獎」入圍機關實地行政院實地評審先期輔導及預檢。	總督察長室	翌年5月下旬至6月上旬 (配合國發會期程辦理)
25.	行政院決審對「政府服務獎」入圍機關實地評審。	國發會	翌年5月下旬至6月上旬 (配合國發會期程辦理)
26.	「政府服務獎」評審結果報院核定及公布。	國發會	翌年7月下旬 (依國發會期程辦理相關事宜)
27.	「政府服務獎」頒獎典禮。	國發會	翌年8月 (依國發會期程辦理相關事宜)
28.	指派國防部所屬機關(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	翌年8月至9月 (配合國發會期程辦理)