

# 國軍臺中總醫院

## 106 年度至 107 年度推動服務躍升方案執行計畫

### 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。
- 四、國防部軍醫局106年4月17日國醫計畫字第1060003022號令頒國防部軍醫局106年度至107年度推動「服務躍升方案」實施計畫。

### 貳、計畫目的：

- 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，塑造本院專業、便民、高效率之公共服務形象與聲譽。
- 五、提供友善的網路服務，促進資訊便利性與透明化，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 六、整合各級公共服務單位，進行多面向合作服務與異業結盟，統合運用資源，開發創新性之服務措施。
- 七、落實各項創新服務措施於日常作業中，積極爭取「政府服務獎」獲獎榮譽。

### 參、實施構想：

依國防部軍醫局之指導原則，策頒本院「政府服務躍升方案」執行計畫，藉由教育訓練、績效評核及標竿學習等方式，使本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、推動組織：

- 一、以專案編組方式成立本院「服務躍升方案推動小組」，由院長擔任組長，副院長擔任副組長，納編各單位一級主管及相關人員擔任組員，由醫勤組軍醫行政官擔任幹事，負責全院服務躍升方案之推動、執行及考核等事宜。
- 二、採責任分工方式落實推動，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、編組職掌表如附件1。

## 伍、實施重點：

依國防部規畫本院屬第一線服務機關，須參加政府服務獎「整體服務類」評獎，實施重點區分「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、實施方式：

一、由醫勤組依據局頒實施計畫，訂頒本院「服務躍升方案執行計畫」呈報軍醫局備查，並定期檢討執行情形及辦理缺失改進。

二、依據國發會最新公告之第1屆「政府服務獎」評獎實施計畫與軍醫局頒布計畫所定格式，撰擬本院執行成效自評報告(含自評表)，如附件2及附件3。

三、各單位應指派專人負責此項業務，依據整體規劃執行本院各項服務創新工作，並由各單位主管負起督導執行成效之責。

## 四、資料綜整及呈報：

(一)各單位應於106年5月22日及10月20日前將執行成效、佐證資料與相關照片檔案(格式如附件4)送醫勤組彙整。

(二)醫勤組針對各單位繳交之執行成效書面資料進行彙整後，召開院內審查會議並將初審結果會辦各相關單位辦理資料內容修訂及補充說明。

(三)醫勤組管制於106年6月1日及11月1日前將本院106年度推動服務躍升方案執行成效自評報告書及自評表呈報軍醫局審查及複評。

(四)軍醫局相關作業期程管制表，如附件5。

五、中清分院相關執行成效需與總院分開呈報軍醫局，請中清分院依據相關期程規畫完成作業；另相關執行成效請於總院審查會議中提報，以利總院督(輔)導相關作業績效。

## 柒、獎懲規定：

一、年度經國防部評選為推動「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、經推薦代表國防部參加「政府服務獎」評獎，並獲頒入圍獎狀及得獎獎座之機關，依國發會頒評獎實施計畫及國防部規定辦理專案獎勵。
- 三、國防部推動「服務創新精進方案」執行作業獎懲標準表如附件 6。
- 四、對推動本案及提升本院服務品質有功人員，依具體貢獻及事蹟敘獎；執行不力之單位或個人，將依情節輕重檢討議處。

#### 捌、一般規定：

- 一、本院各單位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、檢視本院願景，確認單位之任務與使命，並與醫院經營理念相結合，透過研討形成內部共識；本計畫專案列管事項，各單位須落實推動執行，並依規定期限完成各項作業。
- 三、各單位推動本案期間，應妥為運用書面資料（如計畫、圖表等）、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，並依期程將資料逕送醫勤組彙整。
- 四、依計畫(P)、執行(D)、查核(C)、改進措施(A)依序陳列相關資料，並以一構面一卷方式整備卷夾資料。
- 五、本案所需經費，擬由醫療事業基金或檢討年度相關預算項目列支。
- 六、本院「年度服務創新精進方案執行計畫」除頒布院內執行外，應公開於院外網站（民網），以宣達民眾周知。

#### 玖、其它：

- 一、本計畫如有未盡事宜，另令補充修訂之。

二、本案承辦人：醫療部王勝廣少校

分機：525220

電子信箱：[sheng-kuang@803.org.tw](mailto:sheng-kuang@803.org.tw)

代理人：醫勤組預防醫學官黃亮銓上尉

分機：525275

電子信箱：[liang-chuan@803.org.tw](mailto:liang-chuan@803.org.tw)

附件 1 國軍臺中總醫院「服務躍升方案推動小組」編組職掌表

職 稱	單 位	級 職	職 掌
組 長	院 本 部	少 將 院 長	統籌指導全院「服務躍升方案」工作之推動、執行及考核等事宜。
副 組 長	院 本 部	上 校 副 院 長	協助主任委員指導全院「服務躍升方案」工作之推動、執行及考核等事宜。
組 員	企 管 室	上 校 主 任	負責全院「服務躍升方案」工作之策劃及推動。
組 員	醫 療 部	上 校 主 任	負責推動、考核臨床單位相關「服務躍升方案」業務。
組 員	中 清 分 院	上 校 院 長	負責統籌指導分院「服務躍升方案」工作之推動、執行及考核等事宜。
組 員	內 科 部	上 校 主 任	負責推動、考核內科部相關「服務躍升方案」業務。
組 員	外 科 部	上 校 主 任	負責推動、考核外科部相關「服務躍升方案」業務。
組 員	骨 科 部	上 校 主 任	負責推動、考核骨科相關「服務躍升方案」業務
組 員	婦 產 科	上 校 主 任	負責推動、考核婦產科相關「服務躍升方案」業務
組 員	社 醫 部	上 校 主 任	負責推動、考核社醫部相關「服務躍升方案」業務。
組 員	放 射 科	上 校 主 任	負責推動、考核放射科相關「服務躍升方案」業務。
組 員	牙 科 部	上 校 主 任	負責推動、考核牙科部相關「服務躍升方案」業務。
組 員	護 理 部	上 校 主 任	負責推動、考核護理部相關「服務躍升方案」業務。
組 員	教 研 室	上 校 主 任	負責推動、考核教研室相關「服務躍升方案」業務。
組 員	藥 劑 科	上 校 主 任	負責推動、考核藥劑科相關「服務躍升方案」業務。
組 員	門 急 診 部	主 任	負責推動、考核門急診部相關「服務躍升方案」業務。
組 員	耳 鼻 喉 科	中 校 主 任	負責推動、考核耳鼻喉科相關「服務躍升方案」業務。
組 員	復 健 科	中 校 主 任	負責推動、考核復健科相關「服務躍升方案」業務。



職 稱	單 位	級 職	職 掌
組 員	小 兒 科	中 校 主 任	負責推動、考核小兒科相關「服務躍升方案」業務。
組 員	眼 科	中 校 主 任	負責推動、考核眼科相關「服務躍升方案」業務
組 員	麻 醉 科	中 校 主 任	負責推動、考核麻醉科相關「服務躍升方案」業務。
組 員	加護病房	主 任	負責推動、考核加護病房相關「服務躍升方案」業務。
組 員	開 刀 房	主 任	負責推動、考核開刀房相關「服務躍升方案」業務。
組 員	感 控 室	中 校 主 任	負責推動、考核感控室相關「服務躍升方案」業務。
組 員	病 理 部	中 校 主 任	負責推動、考核病理部相關「服務躍升方案」業務。
組 員	行 政 組	中 校 組 長	負責推動、考核行政組相關「服務躍升方案」業務。
組 員	醫 勤 組	中 校 組 長	負責推動、考核醫勤組相關「服務躍升方案」業務。
組 員	衛 整 組	中 校 組 長	負責推動、考核衛整組相關「服務躍升方案」業務。
組 員	醫 品 組	中 校 組 長	負責推動、考核醫品組相關「服務躍升方案」業務。
組 員	中清分院	醫 行 室 主 任	負責推動、考核中清分院相關「服務躍升方案」業務。
組 員	監 察 官	少 校	負責考核全院「服務躍升方案」相關業務。
組 員	資 管 組	少 校 組 長	負責推動、考核資管組相關「服務躍升方案」業務。
組 員	社 工 室	雇 員	負責推動、考核社工室相關「服務躍升方案」業務。
幹 事	醫 勤 組	上 尉 醫 政 官	綜理全院「服務躍升方案」精進方案推動及執行相關事宜。
幹 事	醫 勤 組	士 官 長	綜理全院「服務躍升方案」精進方案推動及執行相關事宜。
合計：35 員。			

附件 2

（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，減省不必要的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：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>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     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。





附件 5

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 6

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	承	協	主	業	承	協	主	業	承	協
				官	務	辦	辦	官	務	辦	辦	管	務	辦	辦
				管	管	人	人	(管)	管	管	人	管	管	人	人
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					
				未達七分	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						
處	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					
				未達七分	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。