

勞動部勞動力發展署服務躍升評審及獎勵要點

106 年 6 月 30 日發綜字第 1062000765 號函訂定

一、勞動部勞動力發展署（以下簡稱本署）為精進服務作為，於既有重視效率、品質及創新之基礎上，納入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」之精神，提供以民為本的全方位服務，依「勞動部服務躍升實施計畫」（以下稱本部服務躍升實施計畫），訂定本要點。

二、本要點實施對象為本署所屬各機關(構)及署內各單位。

三、本要點評獎與獎勵方式如下：

（一）評獎類別及對象

為落實本部服務躍升實施計畫，並獎勵績效卓越之機關(構)及署內各單位，藉以樹立標竿學習楷模，擴散優質服務效益，帶動服務躍升。以下就業務屬性與服務目標分為兩類評獎：

1. 整體服務類：指日常業務直接、高頻率接觸民眾提供服務之機關(構)。針對機關於基礎服務、服務遞送、服務量能、服務評價及開放創新等面向展現之績效進行評獎。包括：本署所屬各分署及就業中心、職業訓練場、本署跨國勞動力事務中心及本署技能檢定中心。
2. 專案規劃類：指掌握社經發展趨勢，發掘關鍵公共問題，或就機關服務問題，規劃專案推動執行，據以務實解決。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獎。包括：本署所屬各機關(構)及署內各單位。
3. 業務屬性與服務目標涉兩類別者，請擇一參獎。

（二）評獎作業程序

1. 推薦參獎

（1）推薦方式

甲、本署所屬各就業中心、職業訓練場由分署統一推薦參獎，各分署、技能檢定中心及署內各單位則逕送本署綜合規劃組參獎。

乙、「整體服務類」評獎類別，請各分署就所轄就業中心及職業訓練場至少擇一優良單位提報參獎。

丙、本署所屬各機關(構)及署內各單位應依本部服務躍升實施計畫所定格式，填具推薦參獎名單併同參獎資料，於每年度六月十五日前函送本署綜合規劃組。

(2) 參獎應備資料

- 甲、依本部服務躍升實施計畫所訂格式，提出「整體服務類」或「專案規劃類」參獎申請書一式十二份及電子檔一份。
- 乙、參加「整體服務類」者，應提出年度(一月至五月)之服務成果與績效，經評審送本部參獎者，應於送本部參獎前更新年度服務成果與績效(一月至六月)；參加「專案規劃類」者，應提出專案執行期間(專案至早應自前二年度一月一日起執行迄今)之成果與績效。如因特殊狀況無法及時提供，請於參獎申請書載明資料統計期間，俾供評審時查核。

(3) 參獎限制

- 甲、經本署評獎連續三年獲前六名者，次屆不得參加本署評獎。
- 乙、國家發展委員會近三年「政府服務(品質)獎」獲獎之第一線服務機關，不得參加本署「整體服務類」評獎。

2. 評審方式

- (1) 本署於每年度六月底前辦理本署暨所屬各機關(構)「政府服務獎」評審會議，並依評審結果彙整推薦前六名「整體服務類」績優單位及前二名「專案規劃類」績優單位至本部參獎。
- (2) 本署組成服務績優獎評審小組負責審查，小組成員包括：
 - 甲、召集人：由署長指派。
 - 乙、評審委員：由本署綜規組、訓練組、就服組、身特組、職能組、管理組、創新中心及事務中心簡任人員擔任。
- (3) 評審方式：審查採序位法，委員就評審項目審視參獎單位提送之「參獎申請書」內容，序位相同者，再行綜合評選，以序位合計值最低者依序排名。
- (4) 基於公平性及利益迴避原則，評審小組成員如遇所屬單位提

案，應行迴避不參與該提案類別之審查。

(三)評審標準

1. 整體服務類：計有基礎服務、服務遞送、服務量能、服務評價等四項個別評核構面，及開放創新一項整體評核構面。
2. 專案規劃類：計有問題分析、規劃內容及推動成效等三項個別評核構面，及開放創新一項整體評核構面。
3. 整體服務類及專案規劃類之評分說明如附件一、二。
4. 本署暨所屬各機關(構)「勞動部服務績優獎」評審會議序位表如附件三。

(四)本署所屬各機關(構)及署內各單位報送本署參獎及召開評審會議之作業項目及時程，配合本部服務躍升實施計畫規定辦理。

(五)獎勵方式

1. 本署推薦「整體服務類」及「專案規劃類」績優單位，未獲本部評獎前三名者，推動政府服務業務主管及相關承辦人員，最高敘獎總額記功一次。
2. 本署推薦「整體服務類」及「專案規劃類」績優單位，獲本部評獎前三名參加國家發展委員會「政府服務獎」評獎獲獎者，推動政府服務業務主管及主要承辦人員，得由各機關依公務人員考績法相關規定，記大功一次；其他有功人員、主管（上級）機關輔導有功人員及協辦機關相關人員，最高敘獎總額記功二次。未獲獎者，對於辛勞得力人員，最高敘獎總額記功二次。
3. 基於同一事由不重複獎勵原則，經本部推薦參加國家發展委員會「政府服務獎」評獎者，於國家發展委員會評審結果確定後辦理敘獎事宜。

四、本要點未規定者，適用本部服務躍升實施計畫規定。

附件一 整體服務類評審標準評分說明

【表 1：個別評核構面-基礎服務】

構面	評核項目	評核重點
基礎服務	服務一致及正確	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： 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。 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。 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。 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。
	服務友善	機關應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： 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。 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。 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。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： (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，供民眾查閱或運用。 (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。 (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。 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。
--	--	--

【表 2：個別評核構面-服務遞送】

構面	評核項目	評核重點
服務遞送	服務便捷	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，可採行的作法例舉如下： 1.建置單一窗口整合服務：依受理方式，又可分臨櫃、電話或網站單一窗口服務。 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。本項得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(即可透過各式行動載具閱覽及使用)。本項得以可線上申辦業務項目數比率、使用率、使用成長率、線上申辦業務可跨平台使用比率等數據呈現績效。 4.其他服務作法。
	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，可採行作法例舉如下： 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。 2.專人全程服務：改變由民眾四處奔波洽辦業務的服務模

構面	評核項目	評核重點
		式，由政府機關內部進行協調整合，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。
	服務成長及優化	機關依組織職掌推動業務並負有特定任務，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。評核重點為機關在不同發展條件下，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，說明如下： 1. 突破成長：機關為完成服務遞送，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。 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。

【表 3：個別評核構面-服務量能】

構面	評核項目	評核重點
服務量能	內部作業簡化	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。評核重點為機關運用多元管道蒐集機關成員意見，據以檢討及改造內部流程，精實作業，減省不必要的審核及行政程序之情形。本項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。
	服務精進機制	深化服務量能關鍵在於組織內部建立常態性運作機制，以及在首長領導及成員合作下，投入服務創新及精進。評核重點包括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。

【表 4：個別評核構面-服務評價】

構面	評核項目	評核重點
服務評價	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，並據以改善既有措施，評核重點如下： 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，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。 2. 除滿意度調查外，機關可彈性運用其他機制瞭解民眾對服務的評價，並請提供執行情形及結果。
	意見回應處理情形	除瞭解民眾對服務評價外，應針對民眾意見、抱怨及陳情等，積極回應，有效協助民眾解決問題。本項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。

【表 5：整體評核構面-開放創新】

構面	評核重點
開放創新	1. 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構面有不同運用方式，<u>參獎機關請依實際運用情形於個別評核構面中撰寫</u>，本構面毋須另闢專節撰寫，評審委員將就個別評核構面中開放參與及創新性整體展現情形綜整評分。 2. 開放參與係指機關提供服務時，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，透過溝通與對話的方式，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。 3. 創新性係指機關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，可參酌運用資通訊科技、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。

附件二 專案規劃類評審標準評分說明

【表 6：個別評核構面】

構面	評核重點
問題分析	專案問題分析 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。參獎機關應針對下列重點進行說明： 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	實施策略與方法 本項著眼於機關針對專案問題分析結果，所規劃的多元實施策略與方法，可參酌採行的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。

推動成效	本項評核重點係專案問題是否已有效解決，並為服務對象帶來實質效益，參獎機關須從以下 4 面向說明專案推動成效： 1. 外部效益（以下為例示，請依專案屬性適予說明） (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（以下為例示，請依專案屬性適予說明） (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 (1) 專案投入成本和產出效益間是否具合理性。 (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。 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。
------	---

【表 7：整體評核構面】

構面	評核重點
開放創新	1. 開放參與及創新性在專案問題分析及規劃內容構面有不同運用方式，<u>參獎機關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</u>，評審委員將就個別評核構面中開放參與及創新性整體展現情形綜整評分。 2. 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，透過溝通與對話的方式，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。 3.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。其來源可為機關自行構思、委外研究或參考國內外作法等。
--	--

附件三

本署暨所屬各機關(構)「勞動部服務績優獎」評審會議序位表(整體服務類)

受評單位	排序

評審委員簽名：_____

日期：____年____月____日

本署暨所屬各機關(構)「勞動部服務績優獎」評審會議序位表(專案規劃類)

受評單位	排序

評審委員簽名：_____

日期：____年____月____日