

行政院環境保護署服務躍升實施計畫

壹、依據

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」。

貳、計畫目標

為提升服務效能，在既有重視效率、品質及創新之基礎上，再納入「公平共享」「參與合作」及「開放透明」的精神，引導各單位推動以民為本的全方位服務，並期許在過去數年建立的水準上，持續精進，追求政府服務效能全面躍升，進而達成本署「藍天綠地」「青山淨水」「全民環保」及「健康永續」等 4 大願景，以維護我國清淨家園，營造健康永續社會。

參、實施對象

本署相關單位及所屬機關。

肆、具體措施

本署各實施對象得參酌下列「政府服務躍升方案」6 大具體措施，依服務目標及業務特性，提出主動積極之創新服務措施，並從事為民服務政策與業務的資源整合：

- 一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化。
- 二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求。
- 三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度。
- 四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用。
- 五、開放政府透明治理，優化機關管理創新。
- 六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務。

伍、推動方式

本署各實施對象應依本實施計畫所訂考核項目及內容，於每年 1 月底前自行研擬當年度提升服務品質措施及作為，並視執行成果依國家發展委員會（下稱國發會）每年公布之「政府服務獎」評獎作業時程，提報當年度「參獎申請書」及其電子檔。

陸、考核作業

- 一、配合當年度「政府服務獎」評獎作業規定，由各實施對象提出「參獎申請書」及電子檔，本署辦理評核及推薦參獎作業。
- 二、前項作業由本署成立考核小組辦理。考核小組置召集人 1 人，由署長指派人員擔任，並由本署邀請學者專家 3 至 5 人擔任考核委員。
- 三、推薦參獎名額由本署考核小組依國發會當屆政府服務獎評獎實施計畫等規定，決議推薦參獎名額。
- 四、考核小組於初審作業時，除書面審查成果報告外，並得實地查證考核資料，或請受考核單位派員說明。前項考核結果應送各實施對象參考改進。

柒、考核項目

本署各實施對象得依業務屬性及服務目標，就下列類別擇一參加考核：

- 一、整體服務類：旨在鼓勵日常業務直接、高頻率接觸民眾提供服務之機關全方位提升服務效能。針對機關於基礎服務、服務遞送、服務量能、服務評價及開放創新等構面展現之績效進行評核。
- 二、專案規劃類：旨在鼓勵機關掌握社經發展趨勢，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，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構面進行評核。

三、以上各類考核項目評核構面之指標及評核重點，請參閱國發會當屆政府服務獎評獎實施計畫等規定之評審標準評分說明。

捌、獎勵標準

一、榮獲行政院「政府服務獎」者，推動政府服務業務主管及主要承辦人員，得依公務人員考績法相關規定，記大功 1 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，依相關規定辦理敘獎。

二、未獲行政院「政府服務獎」者，對於辛勞得力人員，得依本署環境保護專業人員獎懲標準表規定辦理敘獎。

三、國發會當屆政府服務獎評獎實施計畫另有規定者，從其規定。

玖、其他

本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。