

103_{年度}
行政院與所屬中央及地方
各機關建立參與及建議制度
獎勵紀實

獎勵紀實簡述

行政院為鼓勵公務人員勇於建言，積極研究發展，對於機關業務主動提出
行 改進建議，以提升行政效能及為民服務品質，訂定「行政院與所屬中央及地方各機關推動參與及建議制度實施要點」，自民國85年起開辦以來，各機關同仁踴躍參與，成效斐然，本項制度推動的目標如下：

- 一、建立使公務人員均能參與機關決策與管理之制度，以凝聚決策共識，激發工作意願，落實機關決策之執行。
- 二、鼓勵公務人員勇於建言，樂於研究發展，對於機關業務主動提出改進措施，以提升機關之服務效能。
- 三、塑造主動、積極、和諧、創新而富有生產力之組織文化。

依上開實施要點規定，各機關於102年度採行確具革新效益之建議案，經主管機關辦理評選後，彙送行政院人事行政總處（以下簡稱本總處）參加複審。評審作業程序分為初審、複審及核定3階段，評審結果為績優之建議案依規定給予獎勵。103年度各主管機關計提報70件建議案參加複審，經本總處遴聘相關領域學者專家進行複審，並彙提由行政院林政務委員政則召集之審查小組進行審查，依審查結果簽報行政院核定16件，其中特等獎4件、優等獎及榮譽獎各6件，並於103年11月13日公開頒獎表揚，頒給獲獎機關獎座及獎金，以資鼓勵。獲獎內容包括「創新經濟與科技發展」、「廉能政府與優質文教」、「為民服務與社會關懷」及「永續環境與地方治理」等4類組，獲獎機關所展現之創新與變革，足可供各機關參考，亦能助於各機關形塑積極任事之組織文化。

本獎項制度悠久，獲獎不是劃下句點，而是任重道遠的開始。期許各機關摒除本位主義，勇於任事，通力合作，發揮整體力量，讓所有國民看到政府的積極作為。

行政院人事行政總處人事長

黃富源

謹識

民國103年12月

目錄

CONTENTS

一、評審委員名單.....	6
二、績優建議案獎勵名冊.....	10
三、各類組績優建議案紀實	
(一)「創新經濟與科技發展」類組.....	16
(二)「廉能政府與優質文教」類組.....	30
(三)「為民服務與社會關懷」類組.....	40
(四)「永續環境與地方治理」類組.....	54
四、頒獎典禮集錦.....	64
五、行政院與所屬中央及地方各機關建立參與及建議 制度實施要點.....	68



評審委員名單

複 審 委 員

一、「創新經濟與科技發展」類組

姓 名	現 職
王 協 源	國立交通大學網路工程研究所所長
周 麗 芳	國立政治大學財政學系教授
蕭 全 政	考試委員
邊 裕 淵	國立臺灣大學國際企業學系研究所兼任教授
甘 薇 璣	經濟部參事兼研究發展委員會執行秘書

二、「廉能政府與優質文教」類組

姓 名	現 職
朱 永 隆	行政院人事行政總處政務副人事長
余 致 力	世新大學行政管理學系教授
郭 玲 惠	國立臺北大學法律學系教授
張 瓊 玲	臺灣警察專科學校海洋巡防科主任
郭 翥 玉	國家發展委員會處長

三、「為民服務與社會關懷」類組

姓 名	現 職
王 惠 玲	國立政治大學勞工研究所副教授
林 建 山	財團法人環球經濟社兼公共政策研究所所長
陳 皎 眉	考試委員
樊 中 原	銘傳大學公共事務學系副教授兼秘書長
龔 昶 仁	內政部參事

四、「永續管理與地方治理」類組

姓名	現職
翁興利	國立臺北大學公共行政暨政策學系教授
劉小蘭	國立政治大學地政學系教授
薛春明	臺北市政府副秘書長
蘇彩足	國立臺灣大學政治學系教授
吳天基	行政院環境保護署參事

審議小組委員

姓名	現職
林政則	行政院政務委員（審議小組召集人）
宋餘俠	行政院常務副秘書長
林慈玲	內政部常務次長
吳基安	經濟部處長
曾雪如	國家發展委員會主任秘書
謝燕儒	行政院環境保護署主任秘書
張念中	行政院人事行政總處常務副人事長



獎勵名冊

一、「創新經濟與科技發展」類組

提案機關	建議案名稱	獎勵等次	頁次
行政院農業委員會	建構農業經營專區整合加值模式，促進產業群聚發展	特等獎	16
金融監督管理委員會證券期貨局	扶植微型企業，強化公司治理	優等獎	18
國家發展委員會	自由經濟示範區第一階段行政法規鬆綁	優等獎	20
新北市政府經濟發展局	新北市開拓全球商機計畫	榮譽獎	22
衛生福利部	以醫療管理服務帶動整體醫藥生技健康產業之發展策略	榮譽獎	25

二、「廉能政府與優質文教」類組

提案機關	建議案名稱	獎勵等次	頁次
行政院人事行政總處	精進離島公教員工地域加給之合理性—科學、客觀之「多面向評量」方法	特等獎	30
文化部	透過鑑定、調解程序，達節省公帑、人力及創造雙贏的目標	優等獎	31
外交部	再創新局—外交人才專業升級計畫	榮譽獎	34

三、「為民服務與社會關懷」類組

提案機關	建議案名稱	獎勵等次	頁次
新北市政府研究發展考核委員會	「新北服務e次到位免奔波」—雲端科技打造便民服務	特等獎	40
行政院公共工程委員會	結合資訊公開及全民監督—建構全國公共工程地理資訊服務	優等獎	43
高雄市政府社會局	建構高雄市社會福利平台及其衍生系統之開發	優等獎	45
文化部	無障礙閱讀推廣首部曲—文學與劇場	榮譽獎	48
教育部	偏鄉數位關懷推動計畫	榮譽獎	50

四、「永續環境與地方治理」類組

提案機關	建議案名稱	獎勵等次	頁次
臺北市政府環境保護局	「舊書回收—新學再生」環保與知識雙贏的延慧書庫	特等獎	54
內政部建築研究所	建立綠色便利商店分級認證制度	優等獎	58
經濟部加工出口區管理處	運用跨域合作新模式開發臺中軟體園區	榮譽獎	60



各類組績優建議案紀實





「創新經濟與科技發展」類組



建構農業經營專區整合加值模式，促進產業群聚發展

提案機關：行政院農業委員會

參與提案成員：曹紹徽、莊玉雯、陳耀勳、王玉真、
林永巖、魏碧珠、吳兆揚

主要內容

為解決國內因農地零散破碎，所衍生農業經營效率低落與規模效益不足的問題，本案以區域性農地群聚利用思維，推動下列措施：

- 一、建置農業經營專區為安全生產基地，發展核心產業，展現規模與集中效益。
- 二、以專區為資源整合平台，整合土地、用水及產業規劃，提升農業輔導資源之投入效益。
- 三、輔導農民團體作為專區經營主體，強化與區內青年農民合作，並藉由產業鏈加值活動創造區域經濟與政策效益，進而推動優良農地之永續經營。

具體成效

一、效益性：

- 1.以建置優質農業環境，確保農產品安全與品質：以建立農產品安全生產基地理念，並採取與環境親合之生產管理作法（合理化施肥、病蟲害共同防治等）發展核心產業。例如三星專區推動青蔥健康安全管理制度，降低化學農藥使用量45%，減少生產成本8萬元/公頃；斗南專區推動瓜果實蠅共同防治，降低害蟲密度，絲瓜產量提高10%。
- 2.引導青年從農，改善農業人力結構：輔導農民團體與農民契作，同時透過計畫性產銷及利潤回饋機制，讓農民

專心生產並可提升收益，有助引導青年從農與擴大經營規模。102年度已有三星、新社、後龍、壽豐等專區組織培訓青年農民超過百位，作為專區產業發展之原動力與續航力。

- 3.以發展核心產業之關鍵加值事業，帶動產業發展：輔導農民團體以填補價值鏈關鍵缺口策略轉型發展事業，鎖定目標市場行銷、拓展通路，讓農產品發揮價值，並全面帶動地區產業整體發展。以新社區農會為例，透過與通路合作，讓營運收入在1年內提升41.8%，農民收入較預期提升12.6%。

二、創新性：

- 1.從「優良農地」觀點建置專區，讓優良農地與優勢產業有效連結：有別於以單一作物生產設置集團產區型態，以優良農地永續經營觀點，劃定毗鄰且具明確範圍之農業經營專區，透過集團化產銷運作，解決農地零星細小之經營困境，並發展區域優勢產業。
- 2.導入公約概念，建立農地自主管理機制及農業合作經營模式：透過「專區土地利用公約」建立經營主體與農民共識，自主維護農地農用，並藉由整體土地資源規劃、共同作業規範建立與規模化產銷體系經營，提高農地利用效率。
- 3.專區作為政府資源整合平台，串接人、地、水、產業：以專區作為政府施政資源整合平台，推動人、地、水、產業緊

密結合，除避免政府資源分散、個別或重複性補助浪費，並可作為價值鏈農業建置示範試點。

- 組成顧問團隊陪伴輔導，以市場導向經營農業：結合本會與專業顧問組成輔導團隊，協助農會進行市場競爭策略分析與制定，大幅降低嘗試錯誤所耗費的成本，更有助提升專區產業營運效益。

三、應用性：

- 建置專區資源整合運作模式，讓農業發展新模式快速複製：協助農民團體擇定區位優良之農業生產區建置專區，整合農政單位資源投入經營，並將建置工作制度化，配套制定具體執行步驟與衡量標準，讓本運作模式能複製推廣，以推升優勢產業發展。
- 透過專區讓人力培育、農地利用、產業發展緊密結合，並作為農業發展政策新試點：由於專區運作可掌握明確人、地、產業資訊，方得以產業價值鏈發展概念，落實土地合理規劃利用及引導設置共同性產製儲銷設施，以發展核心產業及培育主力專業農民，並可作為本會推動直接給付、農業保險等政策新試點。
- 結合農地空間分類分級規劃成果，讓專區成為國家農業戰略發展基礎：根據農地分類分級規劃成果，進行大而優重點產業或小而美特色產業之空間布局，將地方重點或特色產業適宜發展之群聚區域，建置形成農業專業

區，並依市場需求規劃區域產業發展策略，成為優質農業發展區位及國家重點戰略資源，達到提升糧食自給率之目標。

四、顧客導向：

- 對消費者而言，優質安全農產品的來源備受保障：引導專區農民依據市場需求，生產規格化、標準化與符合農產品安全驗證標準的農產品，並透過多元銷售管道，讓消費者容易購買，享用安全、可追溯的產品。
- 對農民而言，提供良好營農環境，不須擔心產品銷路與收益：推動對環境友善耕作制度，以維持專區最佳農業使用狀態；建立田間標準化生產流程，推動集團化及規模化共同經營，以提升產品品質並降低成本；透過農民團體進行產品加值及行銷販售，免除農民後顧之憂，並藉由利潤回饋機制，以提升農民收益。
- 對農民團體而言，打通產銷整合任督二脈，穩定原物料供應，有利品牌塑造：農民團體透過專區整合平台，有效掌握優質原料供應端，並且適性發展多元通路與加值作法，從最基本的產銷供需一滿足單純的農產品消費需要，到結合生產、生活、生態的「服務業」經營，創造更高的產業附加價值。因此有助於建構穩定的農產品供應鏈，創造新鮮、優質、安全的品牌形象。

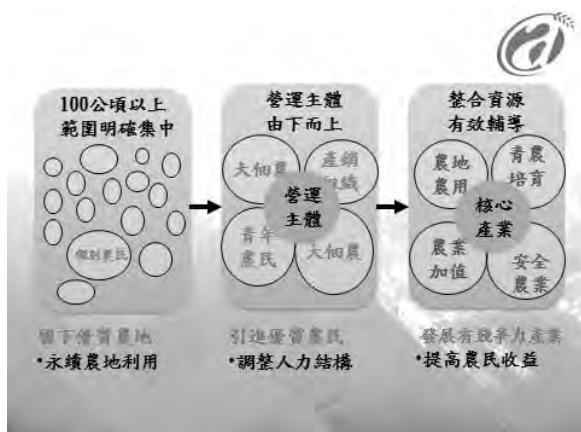


圖1：農業經營專區整合加值模式與進程

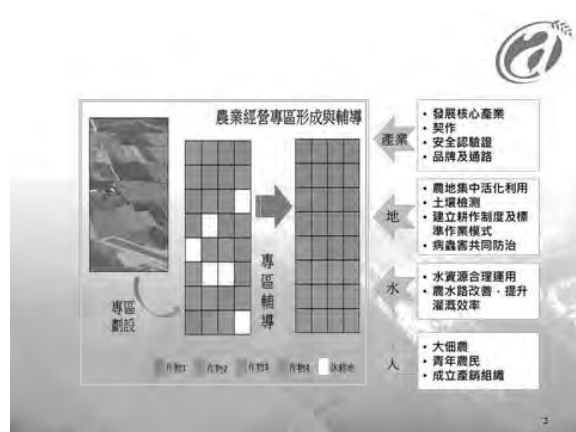


圖2：農業經營專區作為整合平台，串接人、地、水、產業之構想示意圖



扶植微型企業，強化公司治理

提案機關：金融監督管理委員會證券期貨局

參與提案成員：吳裕群、張麗真、周惠美、張振山、
郭玉芬、高晶萍、葉月女、胡則華、
陳秉仁、高啟仁、林抒真

主要內容

為扶持小型企業挹注其發展創意或經營所需資金，及強化大型企業之永續性健全經營，推動下列新措施：

- 一、設置「創櫃板」：為扶植具創意及發展潛力之微型創新企業，督導櫃檯買賣中心建置創櫃板，提供具創新、創意構想之非公開發行微型企業創業輔導及籌資機制，協助其成長茁壯。
- 二、規劃「公司治理藍圖」：為強化我國上市(櫃)公司之治理，規劃公司治理藍圖，將公司治理政策整合分類為5大計畫項目，於未來5年逐步推動，以建立公司治理文化，創造共利企業價值。

具體成效

一、效益性：

- 1.協助微型創意產業深耕發展：創櫃板建置自102年初經多次會議討論規劃，並於8月完成整體及細部規劃，於11月發布相關函令及管理辦法，輔以積極宣導及接受微型、創意企業申請，並於103年1月3日對外開板，截至103年9月底止，累計已有93家公司提出申請（包括文創、社會企業等），其中37家已完成籌資，透過創櫃板籌募資金

達新臺幣1億6千7百餘萬元，幫助渠等企業實收資本額增加約9.18%，顯示籌資成效佳，並有效協助取得發展所需資金。

- 2.形塑公司治理優良文化：良好的公司治理可降低企業營運之風險、增加公司在國際市場之募資容易度及競爭力，本會於102年起積極規劃公司治理藍圖，並經多次會議討論後，於12月發布，對內提供上市(櫃)公司明確遵循方向，對外宣示政府重視資本市場基礎建設，戮力提升投資人信心，創造共利價值之決心。發布後已推動電子投票之擴大實施、獨立董事與審計委員會之擴大設置、成立公司治理中心、辦理公司治理評鑑及籌編高薪指數等事項，業獲外資及國際組織之肯定。

二、創新性：

- 1.創櫃板係全球首創：除提供具創新、創意構想之非公開發行微型及小型企業「籌資」功能，以協助其順利籌措資金外，並建構「公設聯合輔導機制」予以扶植，且可透過集體曝光機會迅速取得資金。另為發揚社會扶助理念，亦協助社會企業申請登錄創櫃板，故不論在目標對象及制度設計方面皆富有創新性。

2.結合公私部門多面向推動：以往我國公司治理政策之施行，多由政府機關透過法令規範，屬由上而下之管理。公司治理藍圖係將預計於未來5年內實施之公司治理政策整合於1項計畫中之創新措施，並規劃策略地圖，清楚列示願景、5大計畫項目及分年度完成之具體措施，尤其在形塑公司治理文化層面，首度將民間組織納入，融入股東行動主義及利害關係人精神，透過公民參與之方式整合資源，引導公司追求企業成長與社會責任並重，在規劃及執行方面皆具有創新性，且不須增加政府經費。

三、應用性：

- 1.創櫃板突破法規限制：在符合我國現行法令規範及資本市場實務運作方式予以規劃後，所設計出提供微型及小型創新企業「股權籌資」功能但不具交易功能之籌資平台，以完備提供不同規模企業籌資管道之多層次資本市場，並讓社會大眾有機會參與微型及小型創新企業之早期投資，使全民共同支持我國創新創意產業之發展；另併輔以「公設聯合輔導機制」，強化創櫃板企業內部體質，使企業在取得資金之餘亦能同步成長茁壯。
- 2.創造公司治理共利價值：我國上市(櫃)公司約1,500家，其市值占GDP約152%。公司治理藍圖之規劃，主係就國內上市(櫃)公司最需要強化之處著手，除可使公司瞭解其治理程度、提升其經營績效及促進良性競爭外，並可做為投資人投資風險評估之參考，引導外資、國內4大基金及投資人選擇公司治理程度較佳之公司為投資標的，且積極推動企業社會責任，我國各層面之人民均將受益。

四、顧客導向：

- 1.兼融輔導籌資需求：創櫃板之建置，可讓微型創新企業增加新的籌資管

道，使其以低成本、低風險之方式取得資金，並透過相關扶植措施使企業體質更健全，進而能循序漸進地進入資本市場，朝公開發行、興櫃、上櫃或上市之路邁進。另創櫃板結合各目的事業主管機關、工研院、資策會、中國生產力中心、會計師事務所及股務代理機構等單位之資源，第一線提供企業經營發展之各項協助。

- 2.整合利害關係人意見：公司治理藍圖於研擬期間即徵詢相關學者專家、證券交易所及櫃買中心、民間組織（如投資人保護中心、公司治理協會等）、上市(櫃)公司及工商團體等之意見，並依據實務經驗予以調整，各項措施多已採顧客導向。發布後外界對於我國未來公司治理推動方向已有較明確之瞭解，且促使企業提早準備據以推動，普遍獲得企業、投資人團體及外資機構投資人與國際組織之肯定。

memo



自由經濟示範區第一階段 行政法規鬆綁

提案機關：國家發展委員會

參與提案成員：詹方冠、林俊儒、陳志閣、麻匡復、
劉玟妤、吳胤賢、戴勁岑

主要內容

- 一、自由經濟示範區是我國推動經濟自由化的先行先試區域，第1階段以行政法規增修及百餘項行政措施為主，已於102年8月在國內具有自由化基礎的自由貿易港區及屏東農業生技園區先行啟動。
- 二、透過示範區的法規鬆綁、制度創新，可望促成國內市場開放並與國際接軌，為我國帶來新的管理模式（如新關務機制、管制物品輸入示範區、分級管理），以及新的營運模式（如擴大前店後廠委外加工、實驗大學、農業加值），加速臺灣邁向自由化的進程。
- 三、在推動創新活動方面，示範區是以高附加價值的服務業為發展重點，包括：智慧物流、國際健康、金融服務、教育創新，以及專業服務業（律師、會計師、建築師）。此外也納入農業加值。
- 四、如示範區的試行情況良好，可由點而面推廣至全國，以吸引國內外企業來臺投資，提升我國國際經貿競爭力。

具體成效

一、效益性：

1. 質化效益：

- (1) 經營模式創新可帶動週邊產業發

展，創造龐大市場商機，例如：臺北港示範區廠商從日本引進汽車製造所需的30%零件，透過「委外加工」的關務鬆綁措施，帶動區外70%零組件的龐大商機。

- (2) 有助營造我國洽簽TPP及RCEP等區域經貿協議之有利條件，加速我國融入區域經濟整合。

2. 量化效益：

- (1) 促進民間投資：帶動103年國內民間投資增加新臺幣(以下同)210億元。
- (2) 增加國內生產總額：預計103年增加國內生產總額達300億元。
- (3) 創造國內就業機會：增加國內就業人數，預計103年可達3萬3千人，其中包括金融業2萬人。
- (4) 提升屏東農技園區產值：可望由102年的40億元提高至106年180億元。
- (5) 增加金融相關行業營業收入：金融業營業收入每年約可增加280億至420億元。
- (6) 國內大學與國外大學合作設立實驗性大學、學位、學程：預計特別條例通過後1年內有5個，3年內有10個與國外名校合作設立的學位專班及專業學(課)程。

二、創新性：

- 1.分階段推動：示範區分兩階段推動，第1階段已於102年8月啟動，僅需增修38項行政法規，並輔以百餘項行政措施，俾及早推動；第2階段則於「自由經濟示範區特別條例」通過後啟動，可擴大自由化範圍。
- 2.制度創新，不需增加經費：
 - (1)創新政府治理模式：例如實體區域與「指定試點」雙軌並行、分級管理；海關可透過電子帳冊、遠端稽核進行E化管理，放寬關務審驗機制。
 - (2)創新企業營運模式：例如智慧物流透過「前店後廠」擴大委外加工成效、農業加值創造MIT品牌、金融服務發展多元化創新金融商品。
- 3.創新示範重點：示範區是以服務業為發展重點，或者能與服務結合，並能創造高附加價值的製造業，包括：專業服務業(律師、會計師、建築師)、金融服務、教育創新。此外，也有在既有發展基礎上的擴大，例如智慧物流、農業加值和國際健康等。
- 4.指定試點機制：考量某些產業的營運特性，無法以實體園區的方式進行示範，亦可透過「指定試點」概念，在全國範圍試行相關法規制度的開放。

三、應用性：

本案係本會103年施政目標與重點，亦為行政院103及104年度施政方針的重點。

- 1.行政院已於102年4月核定「自由經濟示範區規劃方案」，102年8月核

定「自由經濟示範區第一階段推動計畫」，正式啟動示範區第1階段。

- 2.為擴大自由化的範圍與程度，並因應TPP、RCEP等高度自由化之國際經貿協定發展趨勢，經參考國際FTA之內容後，於102年12月19日行政院會通過「自由經濟示範區規劃方案(修正案)」，並於103年2月25日核定「自由經濟示範區第一階段推動(修正)計畫」。

四、顧客導向：

國內產業界普遍對示範區表達高度肯定與正面支持。

- 1.自102年8月至103年9月底止，申請進駐示範區通過之企業家數計有33家，包括進駐屏東農業生技園區11家、進駐自由貿易港區22家，新增投資額達77.7億元。
- 2.在智慧物流方面，以臺北港車輛進出口數為例，101年約為11.6萬輛，102年為14.4萬輛，103年1至8月底止已接近11.7萬輛，較102年同期9萬輛成長29.8%。
- 3.在國際健康方面，臺北、桃園、臺中及高雄等4個國際機場成立之「國際醫療服務中心」，截至103年7月底，已有超過6.3萬人次到訪，尋求醫療服務達758人。
- 4.103年1至8月銀行國際金融業務分行(OBU)盈餘達614.7億元，大幅成長66.5%。

memo



新北市開拓全球商機計畫

提案機關：新北市政府經濟發展局

參與提案成員：林芳良、魏婷妮、金霓、蘇利雯、
呂靜忻、林佳柔、蔡美秀、張雅惠

主要內容

- 一、國際市場出口拓銷計畫：主動帶領新北市企業赴國際市場拓銷，辦理一對一貿易洽談會及參訪當地產業協會，促進國際交流與合作。
- 二、擴大外商來新北採購計畫：邀請跨國企業與新北市企業進行技術交流與採購洽談，協助企業切入國際產品供應鏈。
- 三、鼓勵參與工商展售活動補助計畫：補助廠商參加國內外展覽攤位費用，以行銷新北市優質工商產品、拓展知名度。

具體成效

一、效益性：

- 1.國際市場出口拓銷計畫：102年度舉辦2次拓銷團，帶領企業前往東協新興市場拓銷(含泰國、印尼、馬來西亞、越南、緬甸等5國)，合計共創造新臺幣(以下同)14.6億元國際商機，並促進參團廠商對東協之瞭解，有助未來布局全球市場。
- 2.擴大外商來新北採購計畫：102年度共舉辦3場次，邀請22家知名歐、美、日商與新北市企業進行一對一洽談，並創造104億元商機，同時開創了新北市企業與國際企業的商業串連平台，有助後續洽商。
- 3.鼓勵參與工商展售活動補助計畫：102年度共補助838家企業參與國內外展售會，現場成交及未來1年預計可成交金

額共約144億元。無論是新北市企業的產品或新北市的整體形象，皆已藉由參展活動漸次提升。

二、創新性：

- 1.國際市場出口拓銷計畫：新北市國際出口拓銷團為首度由地方政府直接率領廠商出國拚訂單之拓銷團，且一開團即鎖定近來在國際經濟中占有重要地位之東協市場作為首發站，另其他縣市有感於本市拓銷團舉辦成效相當良好，爭相學習本市如何善用預算，成功規劃辦理出口拓銷團。
- 2.擴大外商來新北採購計畫：本計畫亦為地方政府首創，直接邀請歐、美、日等國際知名企業來新北市，與企業進行採購與技術媒合之計畫。除創造新北市企業融入全球供應鏈之平台外，亦提供向隅無法參與洽談的企業與外商交換名片之機會，縱使洽談活動場次有限，卻可讓後續商機無限延伸。



展售補助廠商提供之現場洽談照片

3.鼓勵參與工商展售活動補助計畫：補助近千家企業參與國內外展售會，讓新北市企業產品與新北市的城市知名度皆大為提升。



102.12.11與日本企業技術媒合會洽談現場

三、應用性：

新北市自升格直轄市以來，各項政策之視野逐漸開闊，其中國際化程度也相對應地提升。本局亦以協助企業開創國際商機為重要施政方針，而開創國際商機又可從以下面向著手：

- 1.將新北優質產品帶出國：新北市政府為使新北市廠商充分運用難得出國拓銷的機會，以新北市政府名義，安排3個層次的佈局：安排潛在買主至會場與新北市企業一對一洽談；帶領新北市企業拜會當地主要買主，增加對新北市採購；聯繫當地工商協會，建立友好關係，延續商機，並讓廠商了解當地產業環境，為後續拓展奠定基礎，多重的媒合機會是新北市出口拓銷團的最大特色。
- 2.邀請全球重量級買家來新北直接採購：擴大採購洽談會邀請之外商，以採購品項為新北市主推的產品為主，102年度第1、2場為商品採購，第3場則引進技術媒合，希冀為新北市企業搭建與外商更深入合作的平台，另為周知新北市企業，新北市政府利用公文、平面及電子媒體、公協會各種管道發布訊息，將訊息廣泛傳達給新北市企業，邀請參加媒合會。
- 3.鼓勵雙向交流：辦理鼓勵參與工商展售活動補助計畫，鼓勵新北市企業向



102.1.21第1場出口拓銷團印尼開幕式

其他縣市或其他國家展售優質產品，新北市政府除協助中小企業拓展國際市場，同時鼓勵擴大國內市場，期望幫助新北市企業能先在國內市場站穩腳步、後再拓銷國外市場。

四、顧客導向：

- 1.國際市場出口拓銷計畫：新北市多為中小企業，生產產品品質優良且富有彈性，只是苦於缺少行銷管道，透過出口拓銷團可直接面對當地廠商且考察當地市場，經事後詢問參加廠商，皆對拓銷團之行程安排及拓銷成果相當滿意。
- 2.擴大外商來新北採購計畫：經詢問參與洽談會之企業，對於毋須花費大量金錢即可與知名外商做生意，評價都相當高，大家都相當感謝市府提供與國際企業交流之機會，亦期待市府未來能續辦此類活動，同時開創了新北市企業與國際企業的商業串連平台，有助後續洽商。
- 3.鼓勵參與工商展售活動補助計畫：市府從開辦獎勵參展補助計畫以來，已有數千家企業受惠，形成市府鼓勵參展、企業創造商機的良性循環。



102.7.22第1場擴大外商來新北採購開幕式



102.12.11日商到新北-技術合作、投資、採購開幕式



以醫療管理服務帶動整體 醫藥生技健康產業之發展 策略

提案機關：衛生福利部

參與提案成員：周淑婉、廖文斌、潘伶燕、何國鼎

主要內容

我國醫療照護體系迭獲國際高度肯定，The Richest、The Discovery、The Global-post及CNN等世界知名機構，均將臺灣列為全球十大優良醫療照護體系國家。爰此，本部乃提出，以臺灣最具產業轉型發展潛力，且具know-how利基的醫療管理服務，結合國內IT資通訊優勢，並與藥品和醫材異業結盟，共同拓展國際市場，達產業升級與出口創匯目標。未來除可帶動醫藥相關產業就業機會外，每年亦可增加至少新臺幣(以下同)60億元產值及該產業總體外銷產值2倍成長。另本案已納入「行政院生技產業起飛行動方案」推動。

具體成效

一、效益性：

- 1.盤點輸出量能，提升產業競爭力：完成盤點114家具國際輸出量能之藥品/醫材企業，及224家醫管服務產品機構之履歷資料庫，有效掌握輸出量能。
- 2.分析目標市場，建構產業布局能力：完成中國大陸、緬甸及越南等主要目標國市場(含商情及障礙)分析，及我產業競爭力評估報告，建立完善服務輸出路徑圖及產業國際布局。



- 3.完備法規環境，強化輸出支援體系：研修現行產業國際化面臨之法規障礙，研擬產業獎勵扶持方案，提供全方位的輸出支援體系。
- 4.整合跨域/異業，創造產業升級：建立臺灣優質醫管服務品質認證機制，媒合跨域/異業合作的新興複合式產業，形成創新整合型優質產業策略聯盟。
- 5.建立臺灣品牌，提升國際行銷實力：建置「臺灣醫藥產業服務暨產品資訊」入口國際平台(Taiwan Healthcare+)為行銷管道，聚集優質複合式產業/產品市集，並形塑臺灣品牌，行銷國際。
- 6.簽署合作備忘錄，建立成功案例：積極與優先試點中國大陸簽署合作備忘錄，促成雙方合作，已與14家官方機



構簽署，並成功促成合作案達576件，其中產業合作案159件，未來可複製至亞洲新興市場。

二、創新性：

- 1.首創以蘊含人道關懷精神的利他服務—醫療管理服務，帶動產業升級與出口創匯：以人道關懷且輸出無國界的臺灣優質醫療管理服務為主體，打破外交困境，以中國大陸為試點，再複製至亞洲新興市場，開創新興的整合式健康產業。
- 2.引進前瞻思維，促成醫藥衛生異業合作夥伴關係，以客製化的臺灣品牌產品及服務，開創國際市場：以醫管服務結合具國際競爭力之醫療資訊、醫療器材、藥品等，創造全新的複合式服務之產業鏈結，以目標國際市場需求為導向，提供客製化的服務/產品模組，以整案輸出之臺灣品牌，開發國際新興市場。
- 3.顛覆傳統競爭模式，以建立臺灣優質醫管服務品質認證機制，媒合產業策略聯盟，共創藍海產值：本案秉持以「提升醫療品質」的核心價值，建立臺灣優質醫管服務品質認證機制，串聯、整合跨域/異業產業的創新思維，成立產業策略聯盟，以前店後廠、整

廠輸出、旗艦整併等多元團隊組合模式，發揮集體力量，顛覆傳統同業競爭之思維模式，改以合作互補作法，達產業互利之效果。

三、應用性：

- 1.本案已納入行政院「臺灣生技產業起飛行動方案」推動：本案以醫療管理服務，帶動整體健康產業鏈，符合生技醫藥產業發展政策，獲列行政院102年6月核定「臺灣生技產業起飛行動方案」推動。
- 2.建構跨部會資源整合平台，提供全方位支援：產業推動涉及各部會權責，已成立「跨部會醫療管理產業推動小組」，召集人為本部部長，協調整合相關政府機關支援體系。
- 3.目前重要實作成果：
 - (1)建置臺灣品牌產業行銷平台，媒合國際買家：建置陳列臺灣品牌的醫藥產業服務暨產品資訊入口國際行銷平台，媒合國際買家下單交易。
 - (2)提供優質醫藥健康服務產品，促成跨域產業策略聯盟：以獲得國家生技醫療品質獎、國家品質標章SNQ、國家新創獎(Innovation)，或通過JCI認證、醫院評鑑者為優質醫管服務品質認證標準，串聯整合跨

域/異業，形成完整之產業鏈及策略聯盟，採前店後廠、整廠輸出、旗艦整併等團隊模式，開拓新市場。

- (3)簽署合作備忘錄，建立成功案例：積極與優先試點中國大陸簽署合作備忘錄，促成雙方合作，已與14家官方機構簽署，並成功促成合作案達576件，其中產業合作案159件，未來可複製至亞洲新興市場。

四、顧客導向：

- 1.建立產業溝通平台，廣納建言，凝聚共識：辦理醫管服務暨醫藥生技產業發展系列論壇，及「臺灣優質醫管服務品質認證機制」推廣說明會，廣納各界建言並推動跨域/異業產業整合，滿意度高達80%以上。
- 2.以客為尊、提供目標市場臺灣品牌的優質醫療管理服務：依簽署合作備忘錄之中國大陸醫療照護機構/體系，提出有合作意願需求，包含經營、服務、管理、認證、評鑑及資訊工具等，計1千餘項，以顧客需求為導向，媒合國內具通過認證或符合國際

法規標準優質服務產品之策略聯盟團隊，提供客製化之優質服務。

- 3.建立目標市場官方高層交流管道或溝通平台，協助產業突破困境：本部與海基會組成醫藥衛生參訪團，促成兩岸主管部門高層會談並達成共識，建立兩岸醫療品質暨醫院管理療服務合作平台。協助產業突破困境。
- 4.提供行銷平台，促成異業合作之產業鏈結：盤點並促成國內醫管服務、藥品醫材等健康關聯產業之合作，提供國際行銷平台，協助國內相關產業創造大幅產值成長。





◇◇◇ 「廉能政府與優質文教」類組



精進離島公教員工地域加給之合理性—科學、客觀之「多面向評量」方法

提案機關：行政院人事行政總處

參與提案成員：陳焜元、李美惠、楊良彬、曾惠絹、林佳慧

主要內容

首創以「多面向評量」之客觀統計方法做為訂定加給支給標準之依據，依公務人員加給給與辦法之規定，區分服務處所之地理環境、交通狀況、艱苦程度及經濟條件等4大面向，透過專家座談及問卷調查方式由下而上蒐集政策意見，綜整研訂47項離島地區地域加給（以下簡稱離島加給）衡量指標暨其權重，並據以評量各離島分數後，簽陳行政院核定自103年1月1日起調整離島地區地域加給支給規定，使離島加給之支給更臻公平合理。

具體成效

一、效益性：

- 1.提升地域加給支給之公平性：經科學化、數據化之評量，原地域加給表部分離島地區支給級別及數額確有依現況調整之必要。爰依評量結果據以調整離島加給支給規定，對於提升離島加給支給之公平性甚有助益。
- 2.強化政策合理性：政策形成過程多次徵詢專家學者及中央、地方各機關意見（無論是否適用地域加給規定，均予調查），並將所蒐整之意見進行統計分析後，做為決策之參據，強化行政院政策說明力度，有效回應各界對於地域加給表所提建議及質疑。

二、創新性：

- 1.政策革新：首次於待遇支給政策決定過程中導入「多面向評量」之客觀統計方法，並兼顧依法行政與地域加給之政策目的，針對離島服務處所之各項條件設計細部評量指標，無前例可循，極具創新性。
- 2.廉政革新：待遇事項向為各行政、立法機關爭取之標的，以客觀統計分析方式作為待遇決策之依據，能有效杜絕各機關請託、關說或不合理之要求，型塑廉能政府之形象。

三、應用性：

本次離島加給之檢討，係待遇規劃科學化之前導性（pilot study）研究，除為通盤檢討地域加給制度奠定基礎，其檢討方法嗣後並運用於本總處規劃其他待遇項目中。

四、顧客導向：

考量離島加給之檢討影響離島地區公教人員權益甚鉅，爰於一開始檢討原則之擬訂即邀集適用離島加給之機關開會研商、共同確認。後續檢討研議過程中，為期離島加給之給與更具公平性，無論是評量指標的擬訂、各指標權重及各地方現況資料等，均透過調查全國各主管機關意見方式確認，係由下而上蒐集政策意見，參採中央、地方各機關建議，充分尊重與採納政策顧客之意見。



透過鑑定、調解程序，達節省公帑、人力及創造雙贏的目標

提案機關：文化部

參與提案成員：許秋煌、蕭宗煌、洪世佑、林合勝、
黃明煜、林宏義、黃郁芬、陳青琪、沈富祥

主要內容

- 一、原租賃之辦公室所訂租約期限至103年12月31日止，因應搬遷至行政院新莊聯合辦公大樓而提前終止契約，契約規定須辦理恢復原狀及清空點交予出租人，而恢復原狀（含申請室內裝修及消防審查）所需時間概估約4.5個月，恢復原狀期間出租人無法出租房屋所造成損失，將會請求支付租金作為損害賠償，惟恢復原狀租金支付屬契約爭議事項，最終將以訴訟結果作為支付依據，不論恢復原狀工程、恢復期間租金及訴訟過程，均需耗費人力、物力及經費成本，尤其租金費用高達新臺幣（以下同）2,536萬元，再加上工程費用、勞務委託費用、申請相關證明等費用，概估約為3,346萬元以上，實為龐大之經費負擔。
- 二、經本部組成內部工作圈討論後，請第三公正單位（建築師公會）辦理恢復原狀工程鑑定，就契約恢復原狀部分與出租人協議以調解方式處理，於法院完成調解程序後，依法院調解判決結果，以支付恢復原狀費用代替實際執行恢復原狀，解決雙方對於恢復原狀之爭議，未

額外支付相關費用（如租金）或罰款，節省公帑約2,596萬元以上。

具體成效

一、效益性：

- 1.採實際辦理恢復原狀作業程序，預估需支付相關費用為3,346萬元，依法院調解判決結果，以支付恢復原狀費用（750萬元）代替實際執行恢復原狀，解決雙方對於恢復原狀之爭議，未額外支付相關費用（如租金）或罰款，節省公帑約2,596萬元以上，採行後效益較未採行時高達4.46倍。
- 2.減省發包、執行、申請室內裝修許可、消防審查及驗收等冗長且繁雜的行政程序，採第三公正單位鑑價，並透過法院調解判定，使結果合乎程序，將完成時程縮短，節省機關人力成本。
- 3.基於機關保護權益之立場，為避免支付損害賠償（恢復期間租金），機關勢必據以力爭，於不斷上訴之情形下，冗長的訴訟程序將造成機關長期人力及訴訟經費支出，訴訟程序以三審推估，約為2年時間，本案於1.5個月內完成調解程序，避免冗長的訴訟

程序。

- 4.以支付恢復原狀所需費用以代恢復原狀，機關節省人力及經費，出租人可儘速另行出租，機關與出租人可創造雙贏。

二、創新性：

如實際執行恢復原狀，則恢復原狀之原狀狀況需出租人確認，且原狀之界定難以確認，可能造成雙方爭議及額外賠償義務，並經過冗長訴訟程序後，始能解決爭議。本案排除了公務單位寧可多花錢，仍要按規定程序執行的窠臼，在律師提供專業法律意見下，取得內部共識，經第三公正單位鑑定，並透過法院調解，以支付恢復原狀所需費用以代實際執行恢復原狀，最終調解結果，所需支付金額在原編列預算額度內，在短時間之內解決雙方爭議，節省機關大量人力成本及經費支出。

三、應用性：

在評估實際執行政序後，如預估有執行困難及瓶頸，且將衍生後續爭議時，可考量專業及第三公正單位提供意見、鑑定等方式，善用溝通協調，並透過法院調解程序，以簡化執行過程、訴訟程序及避免爭議擴大，使過程合乎行政程序，達到機關與廠商雙贏的目標。

四、顧客導向：

經過與出租人溝通協調，以調解方式解決雙方爭議，出租人可獲得下列成效：

- 1.避免與機關衍生爭議。
- 2.可儘速解決雙方對於契約之爭議。
- 3.避免冗長訴訟程序。
- 4.可儘速辦理另案出租作業，創造租賃收益。

memo

~ ~ ~ ~ ~

~ ~ ~ ~ ~

~ ~ ~ ~ ~

~ ~ ~ ~ ~

~ ~ ~ ~ ~

~ ~ ~ ~ ~

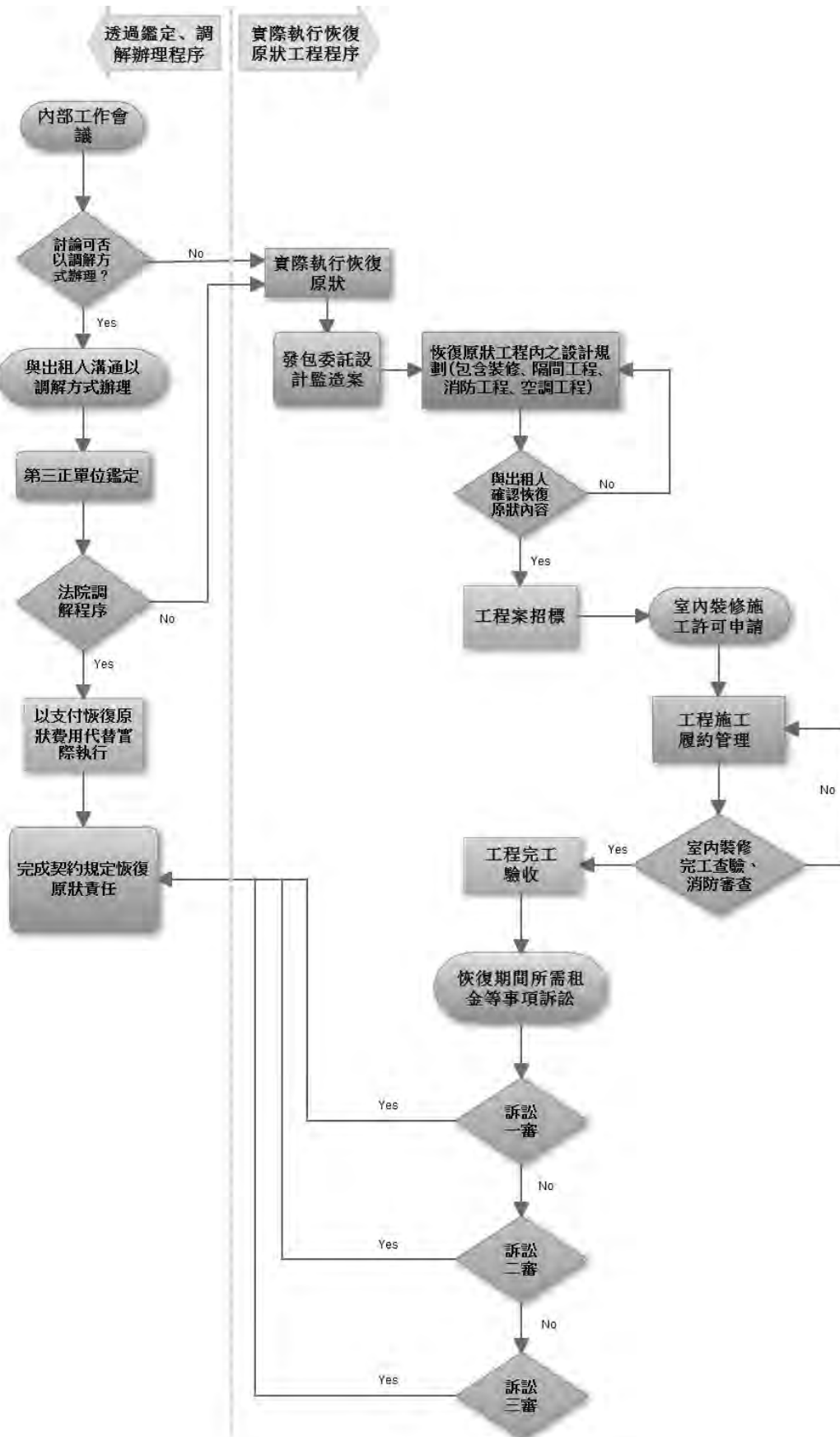
~ ~ ~ ~ ~

~ ~ ~ ~ ~

~ ~ ~ ~ ~

~ ~ ~ ~ ~

~ ~ ~ ~ ~





再創新局——外交人才專業升級計畫

提案機關：外交部

參與提案成員：郭素腳、許穎玲、林建璋、廖鴻達、
翁靜梅、張瑋儒、江柏葦、林志華、
林盈升、徐小惠、徐晨珊

主要內容

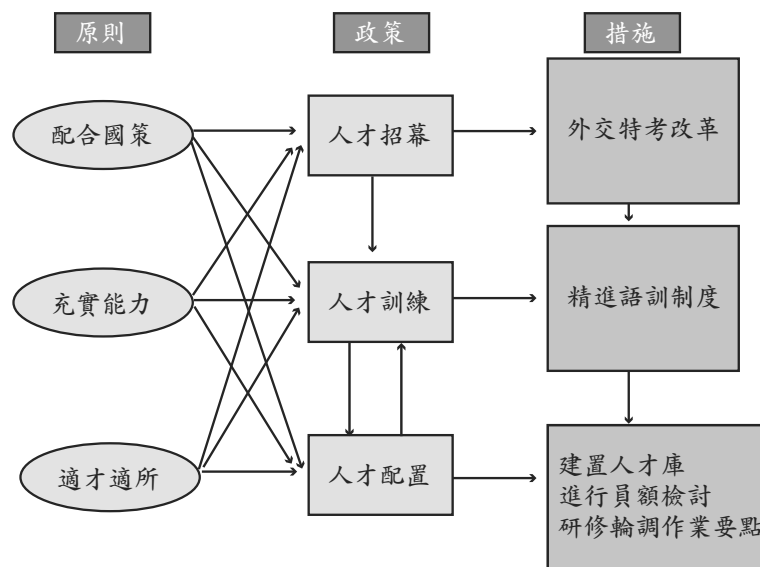
我駐外人員肩負執行國家外交政策重要任務，為活化人力資源運用以配合當前外交政策方針，並期許進一步深化組織改造革新之架構面及法規面，爰針對我外交人員之「考試、訓練、用人」制度通盤檢討並擬定改革計畫，提高我外交人員戰力，再創外交新局。

具體成效

一、效益性：

1. 國家外交戰力提升：藉由改革我外交人員之「考試、訓練、用人」制度，達成外交部及我駐外館處人力質量最佳化，提升整體外交戰力。
2. 組織人才素質升級：透過改革考試及語訓制度，進用優質外交新血，並持續選派人員接受訓練、實習或培訓，

外交部人力資源管理架構圖



部分理論基礎參考(新加坡政府經驗-動態治理之文化、能力與變革)一書

圖1：外交部人力資源管理架構圖

以提升外領人員人力素質。

3. 有助個人生涯規劃：透過通盤規劃外交部考試、訓練、用人制度，外領人員對自我職涯發展有明確期許，生涯發展具有可預期性。

二、創新性：

1. 改革外交特考，獨創全國首例：創新外交特考考試方式及內容，包括將英文檢定成績納入三等考試應考資格，並配合當前國家安全政策，推動外交行政人員考試增設資訊組，進用具資訊專業之涉外人員。
2. 建置駐外人員工作特質量表，創中央部會首例：評估駐外人員之職能特質，使培訓、遷調與工作特質量表結合，篩選培育適當人才。
3. 革新訓練制度，多方培訓人才：

- (1) 訓練多元化之創新：拓展培訓層面，包含強化外語能力、培養特殊語文能力、瞭解國際組織運作及提升外交專業知能。

- (2) 執行方式之創新：配合外交部業務需求，派送人員接受訓練，並於實習或訓練完畢後調派至相關駐地服務，落實「訓用合一」。

4. 科學化管理，建立專業人才庫：

- (1) 組織文化之創新：所建構專長指標有助建構團隊及個人共同目標，鼓勵同仁瞭解組織共同目標，並結合個人生涯規劃。

- (2) 知識管理之創新：資料庫除考量個人客觀學經歷條件外，亦融入主管之主觀推薦，透過向度篩選，呈現人員之專長與實際工作表現。

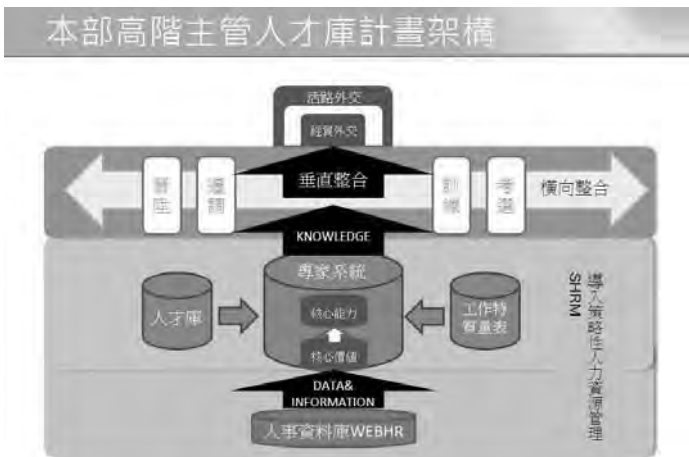


圖2:高階人才庫計畫架構

輪調制度重點改革項目



圖3:輪調制度重點改革項目

三、應用性：

1. 研修駐外人員輪調制度，以應組織改造及時空環境變遷：
 - (1) 結合學術理論與實務運用：引進國際人力資源管理理論，考量外國政府輪調制度及外交部實務經驗等，修正輪調作業要點規定與國際主流人資管理潮流接軌，重新檢討輪調制度及最大化人員駐外效益。
 - (2) 提升制度之公平化及公開化：參考國外相關規定，推動職缺透明化理念，並制定「公平志願」之配套措施，使輪調作業更為公平公正。
2. 檢討國內外人力配置，使人力運用達最適化：檢視我國外交政策重點、全球佈局及整體人力運用情形，並兼顧當前政府員額精簡政策，藉由彙製「人力配置及業務量表」建立質化及量化指標，瞭解外交部國內外單位人力配置與業務量對應關係，有效評估合理員額配置。

四、顧客導向：

1. 針對外部及內部顧客宣導溝通：
 - (1) 內部溝通：於辦理輪調制度改革及員額檢討案時，均通盤調查國內外各單位意見，並由部、次長召開多次跨單位會議妥慎擬議評估。
 - (2) 外部宣導：針對大專院校學生宣導外交特考，計辦理超過10餘次。
2. 進行跨部會及跨領域協商合作：
 - (1) 跨部會協商：與部內高階官員、退休使節、考選部及學者召開近20次會議，就外交部用人需求、考選部試務效益及考生權益等多次研商，為改革考試形式、科目及口試方式等注入新思維與多元意見。
 - (2) 跨領域合作：外交部配合考選部召開「職能分析工作小組」會議，擬定外領人員應具備之人格特質及核心職能，並與學者合作建制「駐外人員工作特質量表」，建立官、學合作模式。



圖4: 針對大專院校學生舉辦外交特考宣導簡報

memo

A series of horizontal wavy lines, resembling a notebook page, intended for writing. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page.



◇◇◇ 「為民服務與社會關懷」類組



「新北服務e次到位免奔波」——雲端科技打造便民服務

提案機關：新北市政府研究發展考核委員會

參與提案成員：吳肇銘、王秉晟、高永煌、林春吟、
林珠珍、許欣榮、許雅慧、劉家齊、
徐毓璟、卜賢琳、楊婷貽、陳誼紋、
黃心瑜、許淑慧

主要內容

- 一、全國首創新北市29區「跨區服務」專案：突破民眾洽公需回到「戶籍所在地」之法規及地域限制，透過雲端服務讓民眾可就近向新北市各區公所申辦業務或代收轉件，讓幅員廣大的新北市29區市政服務無距離。
- 二、新北市政府「人民申辦業務免檢附書證謄本」專案：新北市政府升格以來，透過「人民申請案件流程品質精進會議」重新檢討人民申請案件流程，減（簡）化案件書證需求，並開發「雲端證件包」電子查驗系統取代傳統書證謄本。目前新北市已免由民眾自行檢附民政、地政、工商、工務、財稅、社會福利資格及勞保資料等7大類證明文件，成為全國免書證謄本範圍最廣、項目最多的縣市。
- 三、全國首創「雲端證件包」專案：本會資訊中心開發「雲端證件包」系統，運用雲端科技介接審核人民申辦案件所需之各類書證謄本資料庫，讓機關承辦同仁可以透過線上資料庫直接查調資料，提升行政效率

及讓民眾免奔波。

- 四、全國首創「戶籍資料異動12合1跨機關通報」服務：新北市市民在戶政事務所完成戶籍資料異動後，可直接透過跨機關通報服務，一次申請其他11類機關/公司的資料同步更新，不用像過去四處奔波到地政事務所、稅捐處、監理站、健保署、有線電視、瓦斯公司…等機關/公司個別進行資料變更。
- 五、全國首創「悠遊卡繳納規費」專案：為了提供民眾多元繳費服務，新北市政府首創公部門結合電子支付提供悠遊卡繳納規費並開發自動收費系統，讓民眾使用悠遊卡完成繳費，除節省民眾等待找零的時間，也簡化機關人工對帳的程序及時間。

具體成效

一、效益性：

1. 流程再造，協調跨機關合作：本會突破傳統定位的幕僚角色，主動透過「人民申請案件流程品質精進會議」，推動流程再造及運用資訊科技，打破種種行政限制與窠臼，推出多項創新措施。自100年3月開辦以

來，已召開38次會議、檢討超過上百件流程，迄今累計完成141項精進成果，縮短民眾申辦案件總天數高達603天。

2. 打造一體政府，民眾洽公免奔波：為了減少民眾申辦業務奔波往返的不便，新北市政府積極整合並簡化各機關及公所的各项申辦流程，並善用雲端科技，讓民眾所需的證明文件及服務一次到位，讓民眾感受到新北市政府一體的服務。

(1) 102年7月首創跨區服務，民眾不再需要耗時費力地回到戶籍地區公所辦理。目前服務項目達97項，區公所跨區服務截至103年9月，服務件數共完成8,102件。

(2) 102年分階段推動「人民申辦業務免檢附書證謄本」專案，推動至今已有近282萬人次民眾受惠，為市民省下6,210萬元的申辦規費。

(3) 「悠遊卡繳規費」服務讓民眾在市府各機關及區公所繳納申辦費用時，刷悠遊卡即可完成繳費，推動9個月以來，已有12萬6千多筆、1,243多萬元的規費繳納金額是使用悠遊卡繳費。

(4) 「戶籍資料異動跨機關通報」服務整合戶政、地政、稅捐處、監理所、教育局及社會局等54個機關，提供民眾52項案件可利用跨機關通報系統完成申辦，經統計至103年9月底止，已有53萬人次受惠。

3. 運用資訊科技，提供便民新服務：運用「雲端證件包」資訊查詢系統整合戶政資訊、門牌整編系統、經濟部商工行政e網通、執照存根查詢與地政資訊網際網路服務、財稅資料庫與社福系統等，除了讓業務審查同仁可即時至資料庫查詢最新資訊，簡化民眾申辦程序，也增加資料正確性，提升行政效能。

二、創新性：

1. 跨機關、跨區域、跨縣市合作：新北市首度打破市民需要回到戶籍所在地行政區域申辦限制，可就近到各個區公所申辦業務。而人民申辦業務免檢附書證謄本專案與戶籍資料異動跨機關通報服務，是政府機關跨域合作便民服務的最佳範例。

2. 一個新北、一體政府：新北市幅員廣大、近4百萬人口分佈在全市29個行政區，無論是29區公所跨區服務、免檢附書證謄本服務、雲端證件包系統、悠遊卡繳納規費服務、戶籍資料異動跨機關通報等創新市政服務，利用資訊科技及政策，整合單一入口，將原本分散、不一致的鄉鎮市整合起來，落實「簡政便民、一個新北」的理念。

3. 結合民間力量，強化市政服務效能：新北市政府推動悠遊卡繳費便民服務，是公部門結合民間電子支付服務首創措施，自102年宣佈後，本項服務效益擴大至全國中央機關與各縣市政府，提供民眾多元繳費管道，亦符合民眾使用習慣及收費電子化趨勢，讓金流的控管不受人為誤差影響、提升各機關行政效率。

三、應用性：

1. 29區公所「跨區服務」專案：在「一體政府」的理念下，新北市以資訊科技進行跨組織整合，推動29區公所的「跨區服務」，讓民眾不需要回到戶籍所在地，在新北市任何一個區公所就可辦理各項公務申請。

2. 「人民申辦業務免檢附書證謄本」專案：新北市是全國各縣市政府提供「免書證謄本」服務最齊全的縣市，自102年7月開始推動「洽公免檢附書證謄本」專案以來，運用雲端科技與各項業務權責機關連線，民眾在洽公時已不需檢附戶籍謄本、地籍謄本、工商登記資料、工務資料、財稅、社福證明與勞保資料資格7大類證明文

件。

3. 「雲端證件包」專案：雲端證件包資訊整合系統的建置開發，讓「人民申辦業務免檢附書證謄本」專案可以透過電子查驗流程整合，單一登入整合查詢介面，協助承辦同仁進行業務規劃及稽核使用只要在單一櫃檯即可完成所有服務，縮短案件處理時間。
4. 「戶籍資料異動12合1跨機關通報」服務：戶籍資料異動跨機關通報服務是將民眾在戶政事務所辦理戶籍地址異動，同步通報到其他11個機關，如教育局、社會局、健保署、有線電視及瓦斯公司等，民眾不必奔波於12個機關，節省相當可觀的時間與金錢。
5. 「悠遊卡繳納規費」專案：新北市目前可提供民眾使用悠遊卡繳納規費的機關，包括各區區公所、衛生所、戶政事務所、地政事務所、經發局、工務局、城鄉局、地政局、衛生局、警察局、停管場、殯儀館及本會聯合服務中心等131個服務機關、663個第一線服務櫃檯、超過203項的申請項目均可以提供悠遊卡繳費服務。

四、顧客導向：

- 1.在103年3月份，新北市政府舉辦的

「新北免奔波金讚」網路活動中，特別邀請網友從12項新北創新便民服務中票選心目中最讚的服務。其中「29區公所跨區服務」以近13萬的高票，獲得網友票選最棒的免奔波服務第1名；「戶籍異動12合1通報服務」則列居第2名亦獲得11萬的高票；而「免檢附書證謄本」以及「悠遊卡繳納規費」服務均獲得破萬的票數支持。

2. 「新北免奔波金讚」網路活動103年3月10日上線，網站不到半個月就突破67萬瀏覽人次，活動期間20日內總投票數突破33萬，更顯示新北市政府推出的各項創新便民服務，獲得眾多市民的支持與肯定！
3. 新北市以企業經營的企圖心、顧客至上的思維來運作公部門，從智慧、便民、效率的角度出發，積極運用資訊科技整合各機關申辦資訊與服務流程，將市民所需的服務，進行流程改造並加以整合，透過雲端系統來提供民眾「更便利、一致性、免奔波」的完整服務，顯示本府重視民眾需求及運用資訊科技邁向電子化政府的用心。

memo



結合資訊公開及全民監督 — 建構全國公共工程地理 資訊服務

提案機關：行政院公共工程委員會

參與提案成員：吳建興、江彭、李碩修

主要內容

- 一、公共工程與民眾生活息息相關，其施工品質及進度攸關民眾生活福祉與環境安全，引進全民監督之概念，希冀以民間力量監督工程品質，與民眾共創優質公共建設，彰顯政府重視民眾心聲之決心。
- 二、經統計，政府平均每年發包之公共工程標案約2萬7千餘件，決標金額約新臺幣4千6百餘億元；另民眾通報之全民督工案件平均為3千6百餘件。面對如此龐大數量之公共工程及通報全民督工案件，建構以雲端地理圖台為應用基礎之「全國性公共工程地理資訊系統」，並導入「擴大資訊公開」及「全民參與監督」2大管理手段，引導機關自發性建置標案地理圖資，具體實現健全公共工程地理資料庫之目標。
- 三、藉由開放民眾在地公共工程資訊服務，除增進政府投資公共建設之能見度，並可便利民眾進行快速定位與通報工程缺失或閒置設施對象，協助政府監督改善相關問題，促進維護民眾權益及建立安全優質生活環境，提升政府整體施政滿意度。
- 四、本案實施迄今，已獲致下列成果：

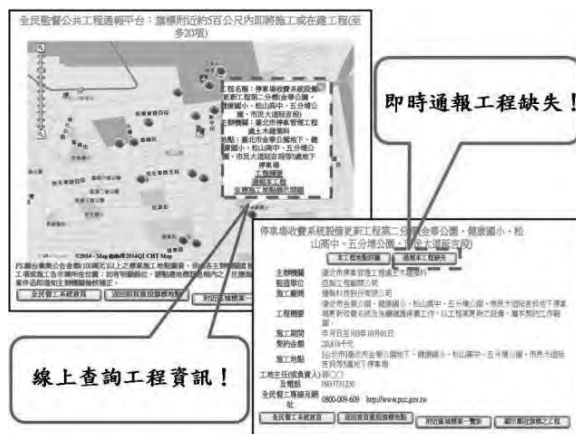
- 1.地理資訊系統上線後已於線上建置9萬3千餘筆標案地理圖資（計4萬7千餘件標案），其正確率達99.27%，較諸上線前原以文字模式登錄之73.8%，大幅高出許多，確保地理資訊之可用性。
- 2.102年度民眾通報之督工案件計2,228件，處理天數平均為6.5天（另103年度第3季單季更縮短至5.28天），相較101年度之8.52天有效減少2.02天(加速幅度約達23.71%)，快速排除影響民眾生活之施工問題，創造優質安全環境。
- 3.督工案件民眾滿意度由101年度之51.97%，上升至102年度之57.46%，103年度10月份更上升至72.26%，顯見各機關配合本案實施之努力作為已獲多數民眾肯定。

具體成效

一、效益性：

本案完成建構公共工程地理資訊系統（GIS）及其資料庫，應用雲端地理圖台揭示工程施工地點及推動情形資訊，便於民眾隨時檢視在地工程資訊，當民眾發現公共工程有施工缺失或影響權益問題，可隨時利用本系統之地理圖台檢視在地工程資訊，並及時定位缺失地點立即進行通報；且系統將民

眾通報地點與鄰近之標案圖資，於地理圖台上共同套疊顯示，有助於機關依通報內容加速辨識、分文及處理作業，使通報缺失加速獲得改善，抒解民眾抱怨及增進滿意度，可提升政府投資公共工程之能見度及民眾參與感。此外，本案系統由團隊於短期內自力研發建置，並主動洽詢中華電信公司協助提供該公司開發之「秀台灣」(Show Taiwan)雲端地理圖台，以無動支政府經費方式建構3項系統：1.第一個全國性工程地理資訊系統；2.政府第一低成本之地理資訊系統；3.第一個提供使用者線上編繪圖資的公共工程地理資訊系統。



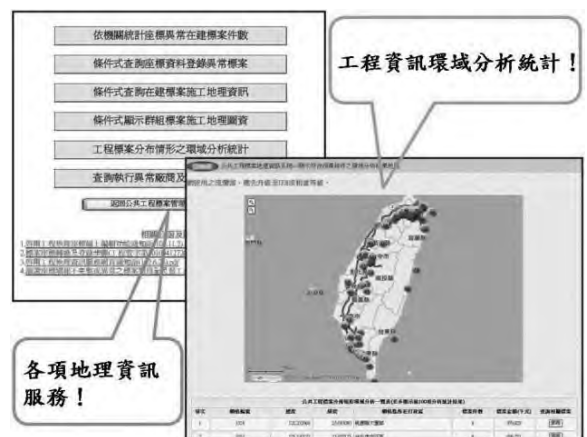
二、創新性：

本案之創新思維及推動，將本會歷年蒐集之工程執行情形資料，由傳統之「管理」轉型為具有提供地理資訊之「服務」用途，使地理資訊建置作業變得簡單容易，便於機關及民眾操作，促進工程品質及使用效益。此外，將資訊系統由「管理資訊系統」走向「地理資訊系統」，共創「三贏」：1.民眾：即時精確查詢及通報工程缺失，維持民眾權益；2.機關：輕鬆登錄工程地理資訊，並回饋於縮短案件之辨識及處理時程；3.本會：迅速健全公共工程標案地理資料庫，並體現於公共利益服務。

三、應用性：

為民服務工作主要係著重於機關與民眾間之互動，必須能夠精確的表達及溝通。

本會將工程管理及全民監督導入地理資訊服務，建立民眾與政府間工程資訊之互動基礎；能使民眾精確指出通報案件對象及缺失，促使政府部門及早改善，彰顯政府重視民眾心聲。本會進一步以地理資訊，成功串連「公共工程標案管理系統」、「全民參與監督公共工程通報及處理系統」及「閒置公共設施通報及處理系統」等全國性資訊系統，作最大之整合及應用，俾提升工程管理效能。目前已實際應用於主辦機關線上標繪標案、民眾線上檢視通報在地公共工程標案地理圖資、全國施工查核小組線上查詢及檢視標案地理圖資，本會並同步建構臺澎金馬地區地理網格資料，作為標案及全民督工案件分布密度之環域分析 (Buffer Analysis) 等分析統計功能。



四、顧客導向：

本案地理資訊系統面對數量龐大之機關及民眾等服務對象，設計出方便使用之高效率介面，以「擴大資訊公開」及「全民參與監督」2大管理手段，整合不同系統間之地理資訊，成功引領機關自發性建置完整精確之地理圖資，並主動對民眾公布以深化全民督工之成效，據以提升工程品質增進公共利益，符合政府向民眾宣示進行公共工程全面品質保證之意涵。工作團隊充分掌握民眾及機關之地理資訊使用及建置需求，以「資訊零服務」(毋須服務就是最好的服務)之願景目標，成功建構完整具可用性之全國公共工程標案地理資訊系統服務體系。



建構高雄市社會福利平台 及其衍生系統之開發

提案機關：高雄市政府社會局

參與提案成員：張乃千、謝玗玗、葉欣雅、陳世璋、
陳韻雅、王建智、李松年

主要內容

- 一、建構本市社會福利平台，協助申辦民眾跨機關取得戶籍及財稅等資料，並縮短申請期程，及避免重複津貼領取，每年節省公帑約新臺幣(以下同)5百萬元以上。
- 二、開發國中小學經費減免身分比對系統，讓民眾免於往返遞交證明文件，102年比對筆數519,684人。
- 三、開發本市社會福利地圖及福利專家諮詢系統，讓民眾突破地域限制，即時查知機構訊息及可申請之福利內容。

具體成效

一、效益性：

- 1.建構社會福利平台，提升行政效率及民眾滿意度，並達節能減碳：
 - (1)每月協助民眾跨機關取得應繳資料約戶籍1百萬筆、財稅與稅籍1萬7千筆，使申請至核定由原14至25

天縮短為7至12天，區公所年度調查作業由60至75天縮短為20至30天(102年度調查總筆數約13萬4千戶、人口約90萬人，系統批次審查時間8小時)。

- (2)平均每月比對資料159,073筆，減少因溢撥而追繳所產生的民怨及行政成本，並節省公帑每年5百萬元以上。
- 2.開發「國中小學經費減免身分比對系統」達簡政便民：學校102年透過系統比對學生減免資格筆數519,684人，節省民眾洽公時間、車資及公所開立證書時間與紙張等成本。
- 3.開發福利地圖及福利專家諮詢系統，提升為民服務：民眾使用手持式裝置即時查詢取得機構資訊及試算可申請之福利項目。
- 4.開發社會福利資訊統計系統，精確分析統計供決策：藉由福利平台資料結合數位地圖，迅速統計各項福利分佈



情形，作為服務措施規劃之參考。

5. 開發民眾福利查詢系統App，提供客製化服務：外勤社工人員使用手持式裝置查詢受訪民眾各項補助資料，提供案家必要協助。



6. 災防QR code辨識系統，掌握災民動向：透過手持式裝置掃瞄辨識易發生災害區民眾29,729人身分，減少現場作業時間，並結合福利平台，迅速掌握災民福利身分。

二、創新性：

1. 首創津貼互斥表、福利串連動功能及撥款測撥機制：福利平台能比對修正交互影響之福利項目，避免影響受補助者權益或溢撥。
2. 首創國中小學經費減免身分比對系統：讓學校比對確認學雜費及營養午餐費減免身分，亦省去民眾請假遞送文件及消耗公所人力與紙張。
3. 首創社會福利資訊統計系統：藉由福利人口統計與福利資源交叉分析，以檢視資源分佈是否均勻分配，對規劃設置機構有極大參考價值。
4. 福利地圖系統首創結合福利資訊與Googlemap：供民眾查詢及規劃參訪機構路徑，亦供本局資源盤點及機構設置參考。
5. 首創行動版民眾福利查詢系統：可讓外勤社工人員使用手持式裝置查得受



訪者受補助之紀錄，以提供專業處置及適切服務。

- 6.首創行動版民眾福利專家諮詢系統：民眾透過App軟體及手持式裝置及時查詢並試算可申請之福利項目與申辦方式。



- 7.首創災防QR code辨識系統：災害發生時，透過手持式裝置掃描防災卡辨識災民身分，有效掌控撤離人數、身分及安置情形。

三、應用性：

- 1.藉由福利平台協助民眾跨機關取得申請津貼應附資料外，衍生開發國中小學經費減免身分比對、社會福利資訊統計系統、災防QR code辨識系統及民眾福利查詢系統App，提升為民服務效率。
- 2.福利地圖系統：讓民眾速取福利機構位置與服務項目，及本局瞭解各區機構數量與分佈外，可再加入其他相關機構，提供更便利查詢。
- 3.福利專家諮詢系統：民眾下載行動社福App後，透過手持式裝置及時查詢並試算符合申請之項目，未來擴充整合其他相關服務或措施，使民眾依個人狀況及需求得到完整的服務。

四、顧客導向：

- 1.福利平台及相關系統，提供民眾便捷快速服務，且以網路替代馬路，達簡政便民目的。
- 2.社會福利資訊統計系統：迅速統計分析資料，並結合數位地圖，統計各項福利分佈情形，及結合民眾需求，訂定相關福利政策。





無障礙閱讀推廣首部曲—— 文學與劇場

提案機關：文化部

參與提案成員：周厝姬、王淑芳、魏秋宜、廖兒妮、
陳建儒

主要內容

首度為身障者量身訂做，邀集聽障、視障、肢障及一般演職員，跨障礙共同參與製作，將文學作品《我帶你遊山玩水》改編成舞台劇之演藝活動，並提供原著《我帶你遊山玩水》純文字檔，供視障者下載。設計打造北、中、南10場次「無障礙閱讀推廣文學講座」及舞台劇演出後「藝術無障礙座談」，全程手譯員及接待員，並完整提供現場無障礙設施設備。

具體成效

一、效益性：

1. 藝文跨障礙，傳達無障礙：

為了拓展身心障礙者參與藝文活動之途徑，首度為其量身訂作，主要將康芸薇作家之文學作品《我帶你遊山玩水》改編成舞台劇，由18位身障、劇場演員7場次合力演出，吸引1,500人入場欣賞，另規劃系列延伸活動，包含南、北2場次宣傳會、全臺10場無障礙閱讀文學系列講座，以及舞台劇演出後「藝術無障礙座談」。除了藝文界外，社福界、教育界及公益界均紛紛響應此系列活動，相關宣傳可使超出萬人次以上之社會大眾和身心障礙者接觸，宣示關照各類族群之文化參與權利，彰顯文化平權理念，開展新的無障礙藝文表演風潮，引發社會對藝文及

文化平權議題產生共鳴。

2. 播種開花，記錄傳承：

邀請甫以「一首搖滾上月球」榮獲第15屆台北電影節「觀眾票選獎」與第50屆金馬獎「最佳原創電影歌曲」之黃嘉俊導演，透過排練製作過程及演出現場實況記錄，以免費網路平台行銷精彩片段，將無障礙藝文精神推廣至無遠弗屆，延展更多與大眾的接觸機會，其受益人數難以數計。

二、創新性：

1. 首開新局，創新關懷：參與本案系列講座及本劇場演出及製作之跨障別身障演職員達40人以上，實際修正一般大眾對身障藝文工作者過度強調身障身分，而非藝術家身分之認知，亦使身障者充分發揮才藝，首開國內先例，且極具創意之無障礙藝文推廣計畫。

2. 跨越障礙，文學Fly：舞台劇及文學講座全程手譯員同步翻譯，並特別重視現場無障礙設施之提供。另外，提供原著《我帶你遊山玩水》純文字檔供視障者下載，充分消除資訊障礙，以文學貼近身障者的感官世界，使其多元化接觸藝文活動，散播藝文種籽遍及全臺，並讓無障礙藝術文化自然融入生活。

三、應用性：

- 1.專家諮詢、掌握方向：為能精準掌握辦理活動之方向，於規劃本案前，先行邀請包含財團法人伊甸社會福利基金會、中華民國智障者家長總會、中華民國聾人協會、社團法人臺灣失智症協會、無障礙科技發展協會、淡江大學華文視障電子圖書館、學術專家代表、地方藝文機關等單位，溝通並參考專家學者關於身障者閱讀推廣之建議，通盤瞭解身障者藝文需求，使本案更具創意及效益。
- 2.全面觀點，才藝無限：透過跨障別身障者及一般演員聯合演出方式，將藝術回歸藝術的本質，鼓勵身心障礙者能夠發展與運用自己的創造力、藝術與智慧潛力，不再區分身體有否障礙，激勵身障者、其家屬以及社會大眾增加投入藝文學習的意願，開發無障礙表演舞台之新局面。
- 3.文化平權，身障向前看：藉由本案讓藝術文化精神之領域在推廣中被重視，另透過紀錄片之呈現，使大眾瞭解身障者參與勞動工作，不侷限按摩、庇護工廠等傳統觀念行業，文化藝術產業亦可提供其表現之舞台。另外，同步倡導本部「推廣文化平權補助作業要點」，激勵民間單位辦理文化平權理念推廣活動及藝文節目。

四、顧客導向：

- 1.跨越障礙，閱讀無礙：透過無障礙文

學閱讀徵文比賽活動之獎勵，提供原著《我帶你遊山玩水》純文字檔供視障者下載，充分消除資訊障礙，鼓勵身障者貼近文學，參與藝文活動，增加各類文學閱讀興趣提升之目的。

- 2.跨越障礙，文學Fly：特別設計打造北、中、南10場次「無障礙閱讀推廣文學講座」，全程手語同步翻譯，並特別重視現場無障礙設施，使身障者多元化接觸藝文活動，散播多元化的藝文種籽遍及全臺灣，並讓無障礙藝術文化自然融入生活，以文學貼近身障者的感官世界。
- 3.跨越障礙，場地無礙：舞台劇於臺北及臺南合計演出7場，臺北場於誠品生活松菸店表演廳舉辦3場，另加演不對外售票之公益錄影場；臺南場於臺南大學雅音樓舉辦2場，另針對臺南啟聰學校加演1不對外售票場。重視演出場地之身障硬體、軟體設施，確保身障者毫無障礙地參與此藝文饗宴。
- 4.跨越障礙，您我無礙：規劃由身障者參與系列講座及劇場演出及製作，包含劇本改編、舞台美術設計、實際演出等，使身障者學以致用，全力發揮，開創出讓大眾刮目相看的無障礙平等發展舞台，相關系列活動則廣泛邀請身障者及一般大眾參與，讓藝術沒有殘與全的比較，沒有明與盲的區隔，展現無限創作能力，使身障者與大眾彼此互動無障礙，社會無距離。

無障礙閱讀推廣首節由—文學與劇場

我帶你 遊山玩水

一部 愛與記憶的舞台劇

這是盲人+聾人+劇場演員

口語+手語+甜美的歌聲+豐富表情與肢體

融合而成前所未見的演出

首演時間 首演地點 演職團隊 定裝照 精選大集



臺北
5/30 (五)
7:30PM
5/31 (六)
2:30PM 7:30PM
誠品表演廳

臺南
6/18 (三)
7:30PM
6/19 (四)
7:30PM
臺南大學雅音樓



偏鄉數位關懷推動計畫

提案機關：教育部

參與提案成員：楊鎮華、劉文惠、林燕珍、許雅芬、
蔡煒安、游淑卿、楊語承、彭雅婷、
李佳芳、李莉萍、黃威程

主要內容

- 一、數位機會中心(以下簡稱DOC)：偏遠地區民眾使用電腦、網路進行教育學習之場域，透過免費數位體驗與操作，提供民眾(含新住民、原住民、中高齡、婦女等族群)資訊科技相關服務及諮詢。委託輔導團隊培育DOC管理及規劃能力，凝聚社區共識，應用數位，創造機會，深耕地方關懷。
- 二、數位學伴：運用網路媒介跨越城鄉空間障礙，以學習陪伴為基礎，培訓大專校院學生運用資訊科技和線上即時互動平臺，協助提升偏鄉學童學習動機與興趣，促進城鄉學習機會均等。
- 三、資訊志工：鼓勵青年學子貢獻所學，組織資訊志工團隊投入縮減城鄉數位落差行列，結合專長與地方特色，發展偏鄉資訊多元推廣與應用，培養大專青年人文關懷情操與實踐力，達到全人教育的目標。

具體成效

一、效益性：

- 1.國家發展委員會「102年個人/家戶數位機會調查報告」顯示，臺灣12歲以上民眾曾使用網路比率佔76.3%，較101年(73%)提升3.3%；使用電腦比

率80%，相較101年(78%)提升2%。2013年國際電信聯盟(ITU)公布已開發國家家庭連網率為78%，臺灣(85.5%)已優於其平均水準。

- 2.102年參與DOC資訊應用課程民眾計3萬7,039人，包含新住民1,545人(男：女=13.3%：86.7%)；原住民3,911人(男：女=38.53%：61.47%)；中高齡1萬2,995人(男：女=34.86%：65.14%)，提升多元文化族群之資訊應用能力。
- 3.102年數位學伴計畫計27所夥伴大學(1,302位大學生)參與，線上陪伴總時數超過7萬小時，服務範圍涵括臺東縣、澎湖縣、金門縣等離島地區1千名學童。
- 4.102年招募97隊資訊志工，前往102所偏鄉學校及132個DOC協助資訊應用服務，累計出隊1,864次，志工服務人數達1萬4,137人次、9萬4,381小時。

二、創新性：

- 1.DOC突破地域、經濟、教育、年齡等因素，促進偏遠地區民眾資訊進/應用機會，因應族群特色，提升數位競爭力：如新竹縣五峰DOC(桃山國小)「霞喀羅精靈的秘密語」泰雅音樂專輯，榮獲第24屆金曲獎最佳專輯殊榮；花蓮縣鳳林DOC鍾老板於DOC所學的數位行銷，用於提升自製商品「鍾家臘

肉」的銷售額，被總統府選為農曆新年伴手禮；臺南市七股DOC(篤加社區)榮獲阿拉伯聯合大公國國際宜居社區大賽銀牌獎等。

2. 招募大專校院學生運用資訊科技與網路，陪伴偏鄉學童及民眾，進行線上即時互動學習(數位學伴)和數位應用服務(資訊志工)。建立大專校院與地方長期合作之關懷網絡，偕同DOC與國中小師長，協助偏鄉數位學習推展、心靈關懷與陪伴，為社會公益善盡一己之力。

三、應用性：

1. 透過DOC課程、活動與交流，促進偏鄉民眾數位生活應用：如中高齡民眾數位相機、線上益智遊戲、影音娛樂體驗，豐富生活樂趣；店家學習DM製作與網路推廣；使用即時通訊軟體增加與遠方親人的互動；上網掛號、對發票、訂車票、查天氣，查詢農特產品產銷價格等。
2. 高雄市旗山DOC90歲學員高齡考取2張國際電腦證照，是目前全世界取得該證照的最年長者；屏東縣鹽埔DOC學員變成志工的典範，以「我家住彭厝」拿下DOC數位應用創作大賽影片組金獎，跨出了推廣故鄉的第一步；桃園縣羅浮DOC學員申請到青年署「遊學臺灣」專案，期待將部落生態

和文化之美介紹給更多的人；屏東縣枋山DOC將數位內容轉化，與社區民眾共創「往事浮雲，劇場人生」行動故事平台，榮獲文化部102年社區文化雲端服務創新提案佳作獎等。

四、顧客導向：

1. 提供各DOC之特色景點、旅遊行程、地方特產等訊息，供一般民眾上網瀏覽及促進各DOC鄰近地區經濟效益。
2. 新竹縣馬里光DOC部落媽媽經過6年的數位深耕，在地水蜜桃銷售量成長10倍；苗栗縣公館DOC紅棗發哥白天辛勞農務，晚上專注學習，在公館DOC學會部落格後，不但銷售紅棗的成績亮眼，也藉此結交到全省愛吃紅棗的網友，讓生活視野更大更快樂；透過網路行銷還有：臺東縣大武DOC段木香菇；臺南市玉井DOC的芒果；高雄市燕巢DOC的蜜棗；嘉義縣東石DOC運用數位資源，朝社會型企業邁進，將傳統農村打造成為朴子溪畔的桃花源；南投縣新民DOC將逐年累積之文史資料結合部落格、社群網站、電視媒體等積極露出，網站資料達6,336筆，已創造4萬4,632瀏覽人次；TLC旅遊生活頻道拍攝「高雄愛玩樂」節目推廣旗山、美濃旅遊；臺灣高鐵提供乘客閱讀的手冊，介紹花蓮縣鳳林鄉的相關報導等。

memo





「永續環境與地方治理」類組



「舊書回收—新學再生」環保與知識雙贏的延慧書庫

提案機關：臺北市政府環境保護局

參與提案成員：吳盛忠、崔浩志、林延年、陳麗娥、周貝倫、王文政、陳世賢

主要內容

利用現有資源回收系統，將堪用舊書回收、整理分類，提供給需要的民眾，延續書本價值，而非直接送入紙漿廠，將資源做最有效利用。

具體成效

一、效益性

- 1.資源回收再利用創新思維，提升環保意識：回收堪用的舊書，並提供給需要的民眾，將資源做最有效的利用。
- 2.幫助弱勢、偏鄉學童，解決學習資源不足的問題：
 - (1)延慧書庫提供各式書籍與參考書，學生及中低收入戶憑證明文件免費索取。此外，服務層面更拓展至外縣市，積極主動向全國有需要幫助的學子及團體伸出援手，展現關懷。
 - (2)102年8月20日辦理「溫馨開學季—資源回收再利用 關懷弱勢送愛心」活動，為協助弱勢學童取得學習過程中所需的相關物資，特別結合本市62所國小及燦坤3C公司發起本次活動，提供學童學習所需的文具、書桌椅、小家電檢修服務。另致贈1,002本書、3千多份文具及

25套課桌椅予臺東泰源部落，協助其重建書屋。

(3)103年5月29日辦理「延慧書庫捐助社福團體書籍專案活動」，專案對象為各縣市之社福團體，社福團體統計所需書籍數量及書日後聯繫本局，本局整理後免費寄送。

3.資源回收具體成效：回收舊書除可增加資源回收量外，亦降低電池亂丟造成環境污染之危害。自102年成立迄今，舊書回收約17萬本；學生索取人次為1,852人次，索取7,363本書；中低及低收入戶索取人次為388人次，索取4,491本書；一般民眾兌換人次為1,232人次，兌換6,614本書，回收9萬9,210顆廢電池；另寄送97筆書籍，1萬123本書。總計索取、兌換及寄送數為3,615筆，共送出2萬8,591本二手書籍。

4.資源回收再利用觀念宣導：宣導民眾資源回收再利用、愛物惜福的觀念，並提供便利的回收管道，增加民眾回收意願，減少對環境的破壞，維護環境永續發展。

5.結合社會資源：

(1)與學校及民間企業合作，為延慧書庫注入豐量的資源，擴大服務功能及對象。



(2)103年3月17日辦理「舊書回收站啟動活動暨感恩記者會」，為擴大舊書回收管道及幫助弱勢，結合本市連鎖書店、賣場、百貨等業者設置捐書箱，共計13處。另與建國中學、北一女中等8所高中合作，於學測結束後將學生不要的參考書籍回收，由局收運整理，再捐贈給有需要的弱勢學子。

(3)延慧書庫為一舊書交流平台，廣獲各界認可，除民眾、學校捐書外，亦獲得誠品、工研院、慈濟及南一書局等出版社之捐書。

二、創新性：

1.全國首創結合環保與知識的書庫：二手書店付費購買、圖書館借閱、還書，延慧書庫與前述兩種模式不同，僅須憑學生證或中、低收入戶卡免費索取，同時結合電池回收概念，以回

收電池免費兌換，為全國首創結合環保與知識的書庫。

2.以最少行政資源成立延慧書庫，經濟效益極大化：在無編列任何預算情況下，善用現有資源。如舊書回收方式係利用本市夜間清運線上資源回收系統，民眾僅須將舊書與廢紙類分開，於回收日交由資源回收車回收，簡便程序提高民眾回收意願；另延慧書庫的實體設計係利用回收的書架、桌椅、廢棄木頭等，透過木工師傅巧思，打造專屬舊書的回收區域，同時規劃適合親子閱讀的空間，提供新的親子休閒場所，於撙節預算方式成效顯著。

三、應用性：

延慧書庫係將資源做最有效利用，凝聚市民愛物惜福、資源回收再利用的觀念，鼓勵民眾由生活中落實參與環保工作，達到環



境永續發展之目的，符合年度施政計畫，藉以達成本市「資源全回收，垃圾零掩埋」願景。

四、顧客導向：

本項政策為全國首創，除獲得臺北市民及中央支持肯定，外縣市民眾更熱烈響應，此外，捐書層面亦擴及至學校、團體、民間企業等，結合社會資源；服務對象亦擴及至全國。

- 1.書目建檔：將參考書籍依出版社、年級建檔並公布於環保局網站。

- 2.辦理「加碼送」活動：分別於103年1月及6月配合學校寒暑假辦理2次「加碼送」活動，學生只要憑有效之學生證，每月可免費索取書籍加碼至6本；全省低收入戶或中低收入戶只需憑相關證明文件，每月可免費索取書籍加碼至20本。
- 3.未來作為：將透過各種管道，如打造巡迴車或辦理巡迴贈書活動，持續推廣延慧書庫至偏遠地區、經濟弱勢之居民、社區大學及補校等，嘉惠更多民眾。

memo

memo

A series of horizontal wavy lines, resembling a notebook page, intended for writing. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page.



建立綠色便利商店分級 認證制度

提案機關：內政部建築研究所

參與提案成員：廖慧燕、羅時麒、梅賢俊

主要內容

節能減碳為當前重要政策，為鼓勵業者自行提升能源使用效率，本所以數量多且耗電量極大的便利商店為對象，自100年起推動綠色便利商店分級認證制度，並提前於102年完成全國所有9千8百餘家分級認證工作，總計每年可省電約1.8億度，有效引導便利商店業者進行節能良性競爭，不但達到節能減碳效益，更可作為我國後續推動綠色企業之典範。

具體成效

一、效益性：

綠色便利商店分級認證係針對便利商店之能源使用狀況，進行量化之總體評估，由輔導團隊提出節能改善建議，鼓勵商店自行改善後，再由團隊委員進行現場評估，並依其節能程度分為一至三星級。依此制度推動節能減碳，在相關部會及民間企業共同協助合作下，已順利於102年底提前完成全國所有9千8百餘家綠色便利商店認證工作。

1. 建立綠色企業認證價值：藉由分級認證良性競爭機制，鼓勵業者自我追求改善，創造出企業認同之認證價值，並為未來推動綠色企業及節能產業奠定良好起步。
2. 具體落實節能減碳：估算認證改善成果，總計每年可節電約1.8億度，節省電費約新臺幣(以下同)4.9億元，減碳

約10萬噸。

3. 帶動綠色產業發展：各便利商店為追求佳績積極投入節能改善，總計帶動至少2.5億元以上之綠色節能產業經濟效益。

二、創新性：

1. 以輔導鼓勵性制度取代法令強制規定：本制度以輔導業界改善，並鼓勵自願追求榮譽方式，不但避免法令強制規定或提升電費等易引起業界反彈，同時更能達到節能成效。
2. 分級認證有效形成良性競爭：將便利商店之用電情形依節能程度分為一~三星級，有效激勵企業間之良性競爭。比較獲最高節能效益三星級認證之家數比例，100年度約12%，101年度約67%，102年度約70%，顯見良性競爭之成效。
3. 升級認證建立持續改善提升之永續機制：訂定升級認證機制，鼓勵已獲認證之商店持續改善爭取升級，於102年申請複評者即達1千餘家，形成精益求精之永續機制。
4. 創意宣導加強推廣普及節能理念：以分布普及的綠色便利商店作為節能改善領頭羊，成為顯著易見的標竿，同時配合辦理一日店長、授證、開跑，及舉辦綠色消費抽獎等創意活動，經由各類媒體大幅報導，有效吸引民眾

普及節能理念。

三、應用性：

本制度後續可應用推廣於綠色企業及住宅節能認證，結合現代科技提升效率節省資源，及整合政府與民間業界力量發揮更大效益。

- 1.推廣應用於綠色企業及住宅節能認證：鑑於我國住宅數量眾多，已規劃應用本案經驗進行住宅節能診斷及改善，期望逐步推動落實住宅節能，帶動全民邁向節能減碳新生活。
- 2.結合現代科技提升認證效率及節省資源：本計畫所有評估過程均應用資通訊科技，包括設備資料數位化，以手持式電子行動設備進行標準化盤查及上傳雲端平台等，除有效提升盤查效率2倍以上，亦提升無紙化成效（約6萬張A4及8萬張B5）。
- 3.政府與民間業界共同合作：本計畫整合政府及民間業界力量，包括內政部、經濟部及財政部等部會及獲得國內便利商店廠商之全力配合，有效發揮資源整合效益，其協調合作方式及經驗，對後續推動相關計畫極具應用參考價值。

四、顧客導向：

- 1.服務對象高度滿意：透過輔導業者改善並進行耗能評估，主動協助業者進行節能改善，經由實際之作業滿意度

調查，顯示業者對計畫高度滿意，而全國4大便利商店企業均鼎力配合，亦顯示業界對本計畫之支持與肯定。

- 2.普及全民綠色節能理念：9千8百餘家綠色便利商店分布普及且平易親民，均可作為節能改善示範亮點，為民眾及企業提供最簡易便捷的實例參考。
- 3.建立綠色企業認證價值：藉由建築空間、設備之節能改善與提升維護管理效益，研訂客觀公正的分級認證機制，引導業者進行良性競爭，並自願投入節能改善，奠定未來推動綠色企業及節能產業之良好基礎。
- 4.廣獲民眾支持參與：舉辦各類宣導推廣活動，廣獲各類媒體報導，綠色消費抽獎活動更吸引全國民眾近28萬筆消費發票登錄，共同響應支持節能減碳。



圖1：製作展示版面宣導推廣節能理念



圖2：公開授證表揚全國綠色便利商店落實節能減碳



運用跨域合作新模式 開發臺中軟體園區

提案機關：經濟部加工出口區管理處

參與提案成員：黃文谷、戴瑞卿、劉繼傳、黃宏傑、謝明紋

主要內容

- 一、首創公部門跨域合作，利用國有地4.96公頃開發臺中軟體園區，避免徵收民地，節省新臺幣（以下同）14億元土地成本。
- 二、建立中央與地方協商平台提升行政效率，從評估至動工僅1年2個月，開發費用僅約5千萬元，促成投資65.8億元，土地出租率達100%。
- 三、兼具科技與人文，保存既有喬木融入園區，整修舊木造建物為服務中心，充分保留在地人記憶。

具體成效

一、效益性：

- 1.活化國有土地、釋出產業用地，保存暨活化舊有木造建築：園區4.96公頃土地利用原臺灣省菸酒公賣局菸酒試驗場關廠多年之國有地，避免徵收民地，節省14億元土地成本，提供4.14公頃土地，供發展軟體科技相關產業之使用，並保存既有2棟日式木造建築，重新整修再利用。
- 2.吸引投資額65.8億元，土地出租率100%：僅投入5千萬元開發工程費，土地出租率100%，總投資額達65.8億元。
- 3.引進5千位就業人口，創造年產值176億元：設立數位內容創意、創新研發

設計、雲端運算運籌及創新育成等4個中心，將引進5千位就業員工數；區內事業及開發商廠辦大樓全數進駐後，預估總投資額可達80億元，年產值可達176億元。

- 4.打造文創數位基地，與其他軟體園區形成創意黃金三角：本園區與北部南港軟體園區、南部高雄軟體園區產業連結，發展軟體產業創意黃金三角。

二、創新性：

- 1.首創公部門跨領域合作開發，建立中央與地方協商平台：跨領域與財政部國產署中區分署合作，採土地「委託開發」創新模式，將未利用之國有土地開發為軟體園區；與臺中市政府、財政部國產局中區分署共組「臺中軟體園區開發推動小組」，有效縮短相關行政作業時間。
- 2.打造有利投資之綠色園區，100%綠建築之永續環境：整合園區保存之喬木、綠色交通系統，規劃47公尺寬綠園道結合0.48公頃公園，並與周邊1.8公頃東湖公園結合成綠色軸線；為實現綠色園區之目標，要求廠商朝綠建築設計並納入規範，所有投資進駐廠商皆已承諾取得綠建築認證。
- 3.保存歷史記憶—勾勒園區發展四大軸線；建立科技與人文意象：結合保存之木造建築物及退縮地景觀，發展人文、社區、產業、生態等4大軸線，整

合各坵塊建築配置及發展藍圖；保留退縮帶既有喬木及舊有圍牆，設置園區歷史人文解說牌。

- 4.整合園區及區域排水，訂定土地核配、建築暨景觀預審規範：運用進行開發工程之際，整合園區與區域排水，於公園內設置滯洪池，改善周邊淹水狀況；規範各坵塊退縮地，公私領域合作共同塑造園區景觀。

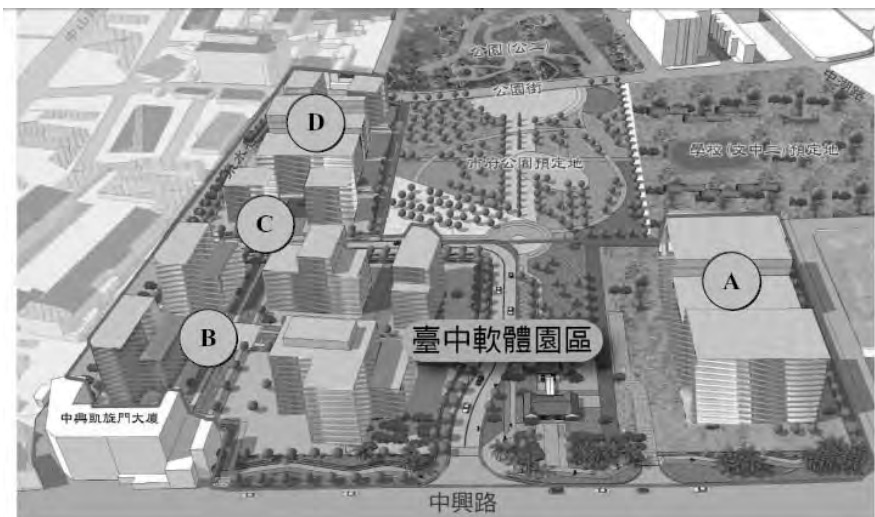
三、應用性：

- 1.成立專業團結圈，建立標竿學習典範：整合加工處各類專才團隊合作，定期召開團結圈會議（計達48次以上），綜整推動待辦事項並分工，有效管控園區開發期程；舉辦同仁標竿學習，將園區開發創新作法，應用於相關業務。
- 2.推動公私合作－既有木造建築物整修認養：舊有木造建築物再利用訂定認養原則與契約，廠商認養面積636平方公尺，節省整修費用達5百萬元，並供服務中心使用。
- 3.開發商回饋1%樓地板面積供園區服務使用：B、C坵塊開發商無償提供1%容積樓地板面積予加工處，初估超過7百平方公尺樓地板面積，供園區服務或育成中心使用。
- 4.鼓勵當地民眾參與，營造民眾活動之

開放式園區：主動透過公聽會、說明會，讓當地民眾意見納入規劃；保存之木造建築物、苦楝樹、榕樹等，提供舉辦露天音樂會、社區活動，並選為影劇科系實驗劇之場景及拍攝婚紗場地。

四、顧客導向：

- 1.適度提升容積，滿足產業需求：申請都市計畫個案變更，容積率由250%提升至340%。
- 2.舉辦雙向溝通說明會，協調整合廠商界面：邀請廠商及設計建築師舉辦說明會，實踐綠色園區目標；整合A坵塊與木造建築物，C與D坵塊之地下開挖及景觀界面。
- 3.建立園區服務單一窗口、協商地方政府，縮短相關審議時程：函請內政部指定本處中港分處為園區之主管建築機關，建築管理作業單一窗口服務；主動協調臺中市政府，協助廠商縮短興建時相關審議時程。
- 4.提供木造建築物供招商使用，訂定園區永續發展策略：公開招租木造建築物部分空間，提供開發商短期招商辦公室；定位園區為數位內容、文創、創新暨研發基地，輔導與協助廠商，與中部其他園區合作以發揮綜效。



全區配置圖



頒獎典禮集錦







103年行政院與所屬中央及地方各機關
建立參與及建議制度案 頒獎典禮





行政院與所屬中央及地方各機關建立參與及建議制度 實施要點

民國101年03月05日 修正

一、依據

民國八十二年九月二日行政院（以下簡稱本院）第二三四七次會議通過之「行政革新方案」參一—二—（二）—5 規定，為建立本院與所屬各級行政機關、直轄市、縣（市）政府（以下簡稱各機關）公務人員參與及建議制度，特訂定本要點。

二、目標

- （一）建立使公務人員均能參與機關決策與管理之制度，以凝聚決策共識，激發工作意願，落實機關決策之執行。
- （二）鼓勵公務人員勇於建言，樂於研究發展，對於機關業務主動提出改進措施，以提升機關之服務效能。
- （三）塑造主動、積極、和諧、創新而富有生產力之組織文化。

三、參與及建議範圍

- （一）關於機關施政方針之創新、改進事項。
- （二）關於機關施政計畫及主管法令規章之革新、改進事項。
- （三）關於機關組織及行政管理之改進，足以提高行政效能之事項。
- （四）關於機關業務推動方法及執行技術之研究發展，足以提升機關生產力之事項。
- （五）與工作環境、工作生活品質或產品品質有關之事項。
- （六）其他對推行機關行政革新、政府再造或其他重大施政，確有裨益之事項。
- （七）關於機關機具、設備之改進、創新事項。

四、各機關之參與及建議制度，由各機關視實際狀況，選擇下列適當方式，按權責核定建立實施，其實施方式如下：

（一）參與部分：

1. 舉辦業務會報：

以機關或單位為單元，分別由機關首長或單位主管召集所屬人員，定期舉辦業務會報，宣達上級政策及業務指示，共同研討本機關或本單位施政及業務之方針、計畫及理念，提出業務興革意見，報告主管業務辦理情形，交換工作心得，及需與其他單位協調配合之處，使各公務員均能參與機關之決策與管理，暢通溝通管道。

2. 推動品管圈小組活動：

按機關內部單位或層級編定品管圈小組，最基層每組以三至十人為原則，每年選定有關業務項目二至四個為革新研討主題，每個活動主題得視實際需要舉行適當次數小組活動，以達成預定活動目標。各層級小組活動時，除研討主題外，並得對主辦業務檢討缺失、研提改進方法；對各項制度、措施，提出建言、參與研擬；交換生活及工作心得，提出需協助之處。運用腦力激盪討論等方式，革新改進，並發揮團隊互助力量、激發工作向心力。各小組團隊活動內容均須詳實紀錄，提報上一層級小組報告，並送研考單位備查。所研擬之改進建議如得逕由該小組所屬單位決行採納者，應即革新改進，並得以該小組團體名義填具革新改進建議書（如附表一），送請建議評審小組評審敘獎；如需其他單位或其他機關配合之建議，亦得以團體名義填具革新改進建議書，送請建議評審小組審查評定。

3. 辦理基層人員溝通座談會：

由機關首長或副首長定期主持溝通座談會，與會人員為機關內各基層公務人員，每一年度至少舉辦二次，會議內容包含對主辦業務、組織氣候及各項制度等應興應革事項，建議者得提出具體之革新改進建議書與紀錄，陳情機關首長核閱，建議書另送請建議評審小組評審敘獎。

4.推行目標管理：

由各業務主辦人員就主辦業務擬訂年度計畫目標初稿，經彙整後與單位主管充分研商，共同擬訂單位之年度計畫目標初稿，各單位所擬初稿經彙整後，再由單位主管與機關首長充分研商，共同擬訂機關之年度計畫目標。個人及單位年終成績考核則依據目標達成程度予以評定。

(二) 建議部分：

- 1.設置意見箱（得與行政革新信箱合併）：各機關所屬公務人員均得對應興應革事項提出革新改進建議書投入意見箱，所提建議須創新、具體詳細、有建設性及有效益，且須具名。該意見箱之鑰匙由專人保管，定期開箱處理。
- 2.革新提案：各機關所屬公務人員得從事個人或集體研究，具名提出創新或改進之具體建議及措施提案，提案內容亦須具體詳細、有建設性及有效益性。

五、各機關應設建議評審小組，定期評審經由「參與及建議制度」提出之革新改進措施建議案。

建議案受理後，應先移請相關主管單位研處，簽註可行性評估意見，如牽涉重大政策或行政業務革新者，得另請學者專家評估，並於二個月內將建議案及簽注意見，併付建議評審小組評審。評審結果陳請機關首長核定後，應以「建議或革新提案回復單」（如附表二）通知原建議或革新提案者。

六、經評審入選之建議，可全部或部分採行者，應即送請相關主管單位擬訂執行方案，簽陳機關首長核定實施；因情勢變更礙難實施者，得簽陳核定免予實施，並會知建議評審小組。建議案如須再向其他機關或上級主管機關建議者，則送請主管單位擬辦，俟有關機關採行後再予敘獎。建議案經評審全部或部分留供參考，或不予採行者，嗣限制原因已不存在或情勢變更，原建議者得申請重審，經採行者得予補行敘獎。

七、具體革新改進措施之建議，採納實行後經建議評審小組評估確具成效者，按其成效依公務人員考績法、各類專業人員獎懲標準予以記大功、記功或嘉獎之獎勵。各機關得依建議案之創造性、採行情形及實行效益，訂定獎勵基準。

八、經各機關於上年度採行確具具體革新效益之建議案，本院得以重大施政項目區分三至四類組，並依下列程序進行評審：

(一) 初審：

- 1.由本院與所屬一級行政機關、直轄市、縣（市）政府（以下簡稱各主管機關）就本機關或所屬機關之建議案辦理初審評選。經評選優良者，得由各主管機關核予適當獎勵。
- 2.各主管機關得於每年五月三十一日前，按附表三格式填載具體措施及成效，將評選優良之建議案提送本院人事行政總處（以下簡稱人事總處）參加複審。
- 3.建議案之類組區分及各主管機關提送複審件數，由人事總處另定之。

(二) 複審：

- 1.由人事總處按各主管機關提報建議案之類組，分別聘請學者專家及相關主管機關代表為評審委員。各類組由學者專家四人及機關代表一人參與複審。
- 2.複審以書面審查為原則，必要時，得逕至受評機關進行實地查證。每位評審委員依附表四評分標準表規定，評審各該類組之全部建議案後，依其類組進行評分並排序。

- 3.人事總處得依建議案之內容經徵得其主管機關之同意，酌予調整其類組；評審委員對於本機關及所屬機關提報建議案，應迴避評審。
 - 4.複審總分平均達八十五分以上之建議案，得提送本院副秘書長、相關主管機關副首長及人事總處副人事長等人組成之審議小組進行特優獎之審查，並由人事總處簽報院長指請政務委員主持，受評機關應派員到場說明。
- (三)核定：人事總處依據複審結果，簽報院長核定後頒獎表揚。辦理本要點複審及表揚所需經費，由人事總處編列預算支應。

九、建議案評審結果之獎勵區分如下：

- (一)特優獎：頒給團體獎牌一面、獎金新臺幣二十萬元。
- (二)特等獎：頒給團體獎牌一面、獎金新臺幣十萬元。
- (三)優等獎：頒給團體獎牌一面、獎金新臺幣六萬元。
- (四)榮譽獎：頒給團體獎牌一面、獎金新臺幣二萬元。

前項獎勵，特等獎各類組以一件為限；複審評定總分平均達八十五分以上並經審議小組決議通過者，始得列入特優獎，總獎勵件數以一件為限，必要時得從缺。審議小組並得視各類組複審結果、年度經費等情形，調整得獎等次及獎勵名額。第一項獲獎之建議案，其具有具體績效之協辦人員，得由相關機關依權責酌予敘獎。

十、建議案有下列情形之一者，不予敘獎，並敘明理由通知該建議者：

- (一)經本機關他人建議業經採行。
- (二)同內容之建議，已先由本機關他人提出而受理在案。
- (三)經本機關相關單位研究擬議改進有案。
- (四)現行法令已有規定。
- (五)純屬學理研究，不具備實用價值。
- (六)純屬原則性建議，未提具體改進措施。
- (七)曾獲頒其他獎項。但不包括依第七點獎勵之情形。
- (八)機關現行業務之改進措施，係經委託學術機構研議之結果。
- (九)相關內容或證明文件侵害他人之智慧財產權。

十一、各機關得依據本要點自訂實施規定。

各機關對本要點所定參與及建議實施方式，應至少各採行一種實施，並得自行訂定其他活動方式辦理。各機關不得因建議者對機關措施之批評，而予以懲處。

十二、各級公立學校及公營事業機構辦理建立參與及建議制度，得準用本要點之規定。

行政院與所屬中央及地方各機關建立參與及建議制度 實施要點附件

附表一

革新改進建議書

編號： ()

服務單位： 時間：民國 年 月 日 職 稱： 姓 名： 是否申請重審 ()					
建議或提案項目	現狀檢討及問題分析	具體改進意見	效益	說明	備註
會主辦業務單位： 研處意見：					
評審小組評審意見		獎勵擬議		評審小組簽名	日期

附表二

建議或革新提案回復單

建議或提案者姓名： 服 務 單 位： 職 稱：		建 議 案 或 提 案 項 目 編 號
評 審 結 果		理 由
1、採 行： <input type="checkbox"/> 全部採行。 <input type="checkbox"/> 依下列理由部分採行。 <input type="checkbox"/> 依下列理由修正後採行。 2、保 留： <input type="checkbox"/> 依下列理由全部保留供參考。 <input type="checkbox"/> 依下列理由部分保留供參考。 3、不採行： <input type="checkbox"/> 依下列理由全部不採行。 <input type="checkbox"/> 依下列理由部分不採行。		
獎 勵		
備 註		

附表三

行政院與所屬中央及地方各機關建立參與及建議制度評審表

機關名稱		聯絡人及電話	
提案代表			
參與提案成員			
建議案名稱	(限15字以內)		
建議案類組	(按每年本院重大施政項目區分類組填列)		
主要內容	(限50字以內)		
主管機關初審意見	(限50字以內)		
考核項目	具體措施或成效		
效益性			
創新性			
應用性			
顧客導向			
複審總評	(限50字以內)	複審排序	複審評分

複審委員簽名：_____

填表說明：本表為A4直式橫書繕打。表格內各考核項目資料請以簡潔文字摘述填註，並各以400字為限。每一提案機關填具6份評審表，附具6份有關證明文件，證明文件統一為A4直式橫書格式，並請裝訂成冊。

附表四

行政院與所屬中央及地方各機關建立參與及建議制度評分標準表

考核評審項目	說明	權數 %	評分標準					備考
			90以上	89 80	79 70	69 60	59以下	
效益性	革新建言採行前、後產生之效益比較	35%	採行後效益較未採行時高90%以上者	採行後效益較未採行時高80%至89%者	採行後效益較未採行時高70%至79%者	採行後效益較未採行時高60%至69%者	採行後效益較未採行時高於59%以下者	1.須有具體資料可資佐證 2.敘明實質可量化效益或無形效益
創新性	革新建言所具創意程度，例如有無類似、相關或相同案例可循	25%	無案例可循，且不須增加經費者	無案例可循，惟須增加經費者	有類似案例可循者	有相關案例可循者	有相同案例可循者	須有具體資料可資佐證
應用性	所具構想及措施之影響層面	20%	關於機關施政方針及施政計畫者	關於機關法令規章者	關於機關組織及行政管理者	關於機關業務推動方法或執行技術者	關於工作環境及工作品質者	須有具體資料可資佐證
顧客導向	顧客對於革新措施之滿意度	20%	非常滿意	相當滿意	頗為滿意	尚稱滿意	稍感滿意	須有具體資料可資佐證

備註：各委員進行評審時，得視案件內容就其效益、創新、應用及顧客導向性權衡比重。

