

行政院人事行政總處公務人力發展學院

115 年度標竿學習案例甄選暨推廣實施計畫

壹、依據

- 一、行政院人事行政總處公務人力發展學院（以下簡稱本學院）組織法第 2 條第 8 款：「其他有關行政院所屬機關與地方機關公務人員之訓練及發展事項」。
- 二、本學院 115 年度訓練計畫。

貳、目的

發掘政府施政適合公務人員學習與分享之關鍵議題或創新作法，藉由標竿學習模式，收集並選拔各主管機關績效卓著之行政個案，據以發展標竿學習教案，及辦理觀摩與教學活動，發揮經驗分享及知識擴散效應，精進行政效能。

參、辦理機關

- 一、指導機關：行政院人事行政總處。
- 二、參加機關：行政院所屬中央及地方機關（以下稱各主管機關）。
- 三、承辦機關：本學院。

肆、薦送及甄選方式

- 一、案例薦送
 - （一）由各主管機關擇優薦送具標竿學習價值之施政案例，並以薦送 1 案為限。
 - （二）各主管機關填具「標竿學習案例薦送表」（如附件），內文應包含案例簡述、問題解決、具體效益、標竿價值、創新作為及未來延展等 6 項，並符合甄選重點之內容。
 - （三）須為最近 5 年內自行或與其他機關團體合作辦理者，且不得重複薦送與前年度重覆或相似內容之案例（例如：分年度之階段性計畫、每年度例行計畫等）；已獲得國

內公、私部門其他標竿性質獎項之案例，不得薦送。

二、案例甄選

依中央機關案例及地方機關案例分別辦理甄選作業，程序如下：

(一) 初審：由本學院依各機關薦送表內容進行審查，擇適合教學延伸之個案進入複審。

(二) 複審：由本學院遴聘學者專家進行書面甄選。

(三) 入選名額：

1. 中央機關：擇特優獎 1 名、優良獎 1 名及佳作獎 1 名，以上獎項得視甄選結果從缺或增列。

2. 地方機關：擇特優獎 1 名、優良獎 1 名及佳作獎 1 名，以上獎項得視甄選結果從缺或增列。

(四) 甄選指標

甄選面向	甄選重點	比重
問題解決	跨域合作、資源統籌運用等執行過程之難易程度	25%
具體效益	以質、量化分析資料呈現影響機關內部行政作業或外部民眾權益等情形	20%
標竿價值	案例可增進公務人員知能或工作效益，具推廣性、普及性或延伸發展為公務人員訓練學習教材之應用價值	35%
創新作為	面對或感受外在情勢及民意，所具有之創意或創新程度	15%
未來延展	案例分享與擴散效益，以及未來可能遭遇之侷限與因應方式	5%

伍、獎勵措施

一、特優獎案例：由本學院頒發特優獎座 1 座及團隊獎金新臺幣

參萬元整。

二、優良獎案例：由本學院頒發優良獎座1座及團隊獎金新臺幣貳萬肆仟元整。

三、佳作獎案例：由本學院頒發佳作獎座1座及團隊獎金新臺幣壹萬捌仟元整。

四、行政獎勵：由本學院函請入選案例提報機關就相關人員辦理敘獎鼓勵。

陸、標竿案例分享推廣

一、發展標竿教案：由本學院洽請學者專家協助撰寫標竿教案及規劃相關課程，獲獎機關應配合辦理（例如：撰寫教案之需求訪談等）。本學院對前開教案並得作為推廣及教學使用。

二、標竿案例發表：標竿學習案例獲獎機關應配合本學院規劃，參與標竿案例發表會進行分享及協助教學活動等推廣事宜（例如：薦派熟稔獲獎案例之人員擔任次年度課程講座分享實務經驗、授權發表會簡報上傳至本學院全球資訊網等，並提供參與或熟稔獲獎案例之機關構人員多筆，做為發表會邀請與談之考量名單）。

柒、相關作業期程

項目	辦理期程
各主管機關薦送標竿學習案例	115年3月至5月中
標竿學習案例甄選	115年5月至7月
標竿教案產出	115年7月至11月
頒獎及標竿案例發表會	115年11月

（本學院得視業務實際需要調整辦理期程）

捌、本實施計畫未盡事宜得視實際需要補充修正之。

一、 撰寫指引

- (一) 建議主題：屬中央或地方政府重大政策，有助於提升公務人員知能或工作效能之特定問題導向型（涉及問題解決之方式、創新或突破之作法）或綜觀型（機關整體作法、流程改造或公私協力等較整體性之作法）案例，具普及性、推廣性、未來性及效益性。
- (二) 避免只適用特殊時空背景，或涉及隱私、個人資料、性別及族群議題等案例，並保持行政中立。
- (三) 為強化標竿教案之知識萃取與移轉效果，案例內容除描述相關作法、效益及問題解決過程外，並請著重於案例所產生之標竿價值，有助於延伸發展為公務人員訓練、學習，以及增進知能或提升工作效益之面向。

二、 書寫體例

- (一) 本表請以 A4 規格、標題為標楷體 16 號字、內文為標楷體 14 號字，段落為固定行高 24 點繕打。
- (二) 案例內容字數以不超過 5,000 字為原則，如有相關照片、短影音及佐證資料等，請置於附件。

行政院人事行政總處公務人力發展學院

115 年度標竿學習案例

薦送表

案例名稱：

薦送機關全銜：（辦理機關之主管機關）

辦理機關全銜：（實際規劃執行之機關）

中華民國 年 月

壹、 案例辦理機關基本資料

案例辦理機關全銜			
案例辦理預算規模	新臺幣		元整
案例辦理人力規模			
是否經機關內部評選	☐ 是 ☐ 否		
案例辦理機關簡介			
是否為當前重大政策 (非評分項目)	☐ 是 ☐ 否，請詳加說明：		
聯絡人姓名/職稱		電話	

聯絡人電子郵件	
如獲選是否適用於標竿課程觀摩學習(116 年課程)	☐ 適合 ☐ 不適合

貳、 案例內容

內容面向 ¹	重點摘述
案例簡述	(請簡述本案例之背景、現況分析、問題意識、政策形成過程等。)
問題解決	(請具體描述執行本案例所遭遇之關鍵挑戰，例如：法令限制、關鍵議題、利害關係人之訴求、跨域協調、資源蒐集或統籌運用等。) 為利標竿價值萃取，請特別著重於「決策過程」之描述： 1. 面臨何種決策兩難 (Dilemma) 或關鍵瓶頸？ 2. 當時團隊研擬了哪些替代方案？ 3. 最終選擇該對策的評估關鍵為何？
具體效益	(機關內部行政作業，例如：工作效能、服務成本、團隊協調或機關形象等；外部民眾權益，例如：公益性、服務量、滿意度、便捷性等質化或量化資料。)
標竿價值	(請說明本案例對公務人員具有何學習與效仿價值，並聚焦於推動執行業務所運用的知識、技巧或組織管理內涵，應符合下列核心能力至少 2 項) 請勾選並加以說明： ☐願景型塑、☐風險管理、☐變革領導、 ☐問題分析、☐績效管理、☐溝通協調、 ☐團隊建立、☐行政處理能力、☐公共服務精神

¹另參「115 年度標竿學習案例甄選暨推廣實施計畫」列示之甄選指標。

	☐ 其他解決問題的能力與過程 （註：各核心能力內涵可參考行政院 105 年 1 月 13 日核定之行政院所屬機關及地方機關公務人員學習地圖）。
創新作為	（面對或感受外在情勢及民意，機關所採取之創新作為，例如：流程改善、政策工具的選擇、資通訊科技的導入等，或可列舉與其他機關、本機關過往做法相較之創新或改良程度。）
未來延展	（案例分享效益及帶動其他機關學習之擴散效益、未來可能遭遇之侷限及因應方式。）

參、 相關附件

相關照片、短影音及佐證資料請依序編碼為附件 1、附件 2、…，並列出附件清單如下。

附件 1：

附件 2：（請自行依序延伸）