

行政院人事行政總處公務人力發展學院

110 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 110 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，發揮知識分享及擴散效應，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、創新作為、問題解決、具體效益、標竿價值及未來延展等 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
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	20%
問題解決	跨域合作、資源統籌運用等執行過程之難易程度	15%
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	25%
標竿價值	案例可增進公務人員知能或工作效益，具學習、推廣或普及性之應用價值	35%
未來延展	案例分享效益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壹萬元整。
- 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捌仟元整。
- 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陸仟元整。
- 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，參與標竿案例發表之分享及協助教學活動等推廣事宜(例如：薦派熟稔案例之人員擔任課程講座分享實務經驗、發表會簡報上傳至本學院全球資訊網分享等，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	110 年 2 月至 4 月
標竿學習案例甄選	110 年 5 月至 6 月
標竿教案產出	110 年 7 月至 10 月
頒獎及標竿案例發表會	110 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：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、未來性及效益性尤佳。
- (二) 避免只適用特殊時空背景，或涉及隱私、個人資料、性別平等、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，建議著重於案例所產生之標竿價值，有助於公務人員訓練、學習，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 2,000~3,000 字為原則，如有相關照片及佐證資料等，請置於附件。

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			
案例辦理機關簡介			
聯絡人姓名/職稱		電話	
聯絡人電子郵件			

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。)
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。)
問題解決	(執行上述創新作為所遭遇之困難，例如：法令限制、關鍵議題、利害關係人之訴求與解決方案、跨域協調、資源蒐集或統籌運用之困難等。)
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	〔作為標竿案例，值得公務人員學習與效仿之價值，聚焦於公務人員所扮演的公共管理者角色，於解決事件當下所運用的知識、技巧或組織管理內涵，應符合下列核心能力至少 1 項(可複選)：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、行政處理能力及公共服務精神等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)。〕
未來延展	(案例分享效益及帶動其他機關學習之擴散效益，或案例未來可能遭遇之侷限及因應方式。)

¹詳參甄選指標。

參、相關附件

相關照片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)