



簡報3

第八屆政府服務品質獎 評獎作業說明

國家發展委員會社會發展處

104年11月19日



大綱

壹

政府服務創新精進方案簡介

貳

政府服務品質獎簡介

參

第八屆「政府服務品質獎」評獎作業

肆

各機關配合辦理事項



壹、政府服務創新精進方案簡介 (1/2)

服務品質管理階段

推動「全面提升服務品質方案」(導入全面品質管理及顧客導向的觀念及作法)

- 辦理「行政院服務品質獎」
- 時間：民國85年～96年

續
階
計
畫



服務品質創造階段

推動「政府服務創新精進方案」(導入國際組織優質政府治理的觀念及作法)

- 辦理「政府服務品質獎」
- 時間：民國97年～迄今



壹、政府服務創新精進方案簡介 (2/2)

➤ 核心目標：

1 持續推動民眾滿意服務

2 確保民眾知的權利與資訊使用權

3 鼓勵機關提供創意整合服務

➤ 實施對象：

行政院暨所屬各機關、直轄市、縣市政府暨所屬各機關



貳、政府服務品質獎簡介(1/5)

- 依據-政府服務創新精進方案
- 評獎對象及類別-依服務工作成果及績效屬性區分

第一線服務機關

- 著重實際提供服務事項的效率與品質

服務規劃機關

- 著重診斷及規劃能力，對於整體服務方式、流程、工具等提出創新改善對策

- 評獎範圍-年度推動「政府服務創新精進方案」成果與績效



貳、政府服務品質獎簡介(2/5)

- 獎勵方式



- 得獎機關義務（配合本會各項活動）及維持服務品質責任（撤回獎項規定）。



貳、政府服務品質獎簡介(3/5)

● 得獎機關的榮譽殿堂-頒獎典禮



吳副總統蒞臨致詞並頒獎



貳、政府服務品質獎簡介(4/5)

- 得獎機關優質服務效益擴散



得獎機關綜合座談



機關代表踴躍發言進行意見交流



貳、政府服務品質獎簡介(5/5)

● 歷屆參獎情形

屆別	機關數	參獎機關數	入圍機關數	得獎機關數
第一屆		150	46	24
第二屆		147	46	28
第三屆		156	50	29
第四屆		168	51	32
第五屆		173	53	30
第六屆		175	46	30
第七屆		174	50	30
總計		1143	342	203

整體獲獎率約為18%(203/1143)



參、第八屆「政府服務品質獎」評獎作業 (1/9)

● 評獎作業相關規定

- 行政院104.4.7修訂《政府服務創新精進方案》
- 國家發展委員104.4.7訂定《第八屆政府服務品質獎評獎實施計畫》及《第八屆政府服務品質獎評獎作業手冊》



參、第八屆「政府服務品質獎」評獎作業

(2/9)

● 105年評獎作業時程

時 程	作 業 項 目
1月5日至1月11日	主管機關推薦參獎
1月中旬至2月	行政院初審（書面評審）
3月至4月中旬	行政院決審（實地評審）
4月下旬	評審結果報行政院核定
5月中旬	舉行頒獎典禮
6月至7月	舉行成果發表會
※以上作業時程得視實際狀況予以調整	



參、第八屆「政府服務品質獎」評獎作業 (3/9)

● 評獎作業方式

採行作法
電話測試、實際申(洽)辦
測試及機關網站審查...等

採納神秘客精神

初審

書面審查

決審

實地審查

獲獎



參、第八屆「政府服務品質獎」評獎作業 (4/9)

- **第一線服務機關評核指標**
- **第八屆修正重點：簡化評核指標，並取消細項配分，讓各機關發揮創意說明服務特色。**

評核構面共計3項，合計1000分

評核構面	評核指標
優質便民服務 (400分)	服務流程 (200分)
	機關形象及顧客關係 (200分)
資訊網路服務 (300分)	資訊提供及檢索服務 (100分)
	線上服務及網路參與 (200分)
創新增值服務 (300分)	創新服務情形 (300分)



參、第八屆「政府服務品質獎」評獎作業 (5/9)

□ 優質便民服務構面評核重點

評核指標	評核重點
服務流程 (200分)	1.服務流程便捷性 2.服務流程透明度
機關形象及顧客 關係 (200分)	1.機關形象 2.顧客滿意情形



參、第八屆「政府服務品質獎」評獎作業

(6/9)

□ 資訊網路服務構面評核重點

評核指標	評核重點
資訊提供及檢索服務 (100分)	1.資訊(料)公開適切性與內容有效性 2.資訊檢索完整性與便捷性
線上服務及網路參與 (200分)	1.線上服務量能擴展性 2.網路參與應用情形



參、第八屆「政府服務品質獎」評獎作業 (7/9)

□ 創新加值服務構面評核重點

評核指標	評核重點
創新服務情形 (300分)	<ol style="list-style-type: none">1.有價值的創新服務 <u>可採行的策略：服務流程改造、專人全程服務、公私協力或異業結盟、跨機關電子查驗、在地化特色服務及其他創新服務策略等。</u>2.創新服務標竿學習效益3.組織內部創新機制及運作情形



● 服務規劃機關

- ✓ 透過規劃、資源挹注或跨機關業務的流程整合、法令簡化及運用資通訊科技等，達到**提升第一線服務機關或機關本身**所提供服務之便民簡政效果。
- ✓ 促成服務規劃（上游）與服務提供（下游）的連結與整合，進行全面性及大規模的服務變革。



參、第八屆「政府服務品質獎」評獎作業 (9/9)

● 服務規劃機關評核指標

評核構面共計2項，合計1000分

評核構面	評核指標
解決方法 (300分)	整合性解決方法 (300分)
實際效果 (700分)	外部效益 (500分)
	內部效益 (100分)
	成本合理性 (100分)



肆、各機關配合辦理事項

- 各主管機關依「政府服務創新精進方案」之推動措施及權責分工規定，訂定提升政府服務品質實施計畫。
- 請各主管機關鼓勵及輔導所屬機關（單位），並進行初評擇選績優機關推薦參獎。
- 請各主管機關於**105年1月11日前**，填具推薦參獎名單，彙送參獎資料至本會。



更多政府服務 品質獎資訊--

ESD

www.esd.gov.tw

請至國發會網站政府服務品質專區查詢

http://www.ndc.gov.tw/m1.aspx?sNo=0050001 國家發展委員會 國家發展委員會-I...

編輯(E) 檢視(V) 我的最愛(A) 工具(T) 說明(H)

網頁(P) 安全性(S) 工具(O) ?



回首頁 | 網站導覽 | English | 行動版



請輸入關鍵字

搜尋

字級設定:



關於本會

主要業務

重大政策

服務園地

查詢專區

主要業務

首頁 > 主要業務 > 社會發展及對策 > 政府服務品質 > 政府服務品質獎 >

國家發展規劃

經濟發展規劃

社會發展及對策

促進產業發展

人力資源發展

國土空間規劃與發展

績效管考

電子化政府

法制協調

國家發展基金

檔案管理局



友善列印



轉寄好友



回上一頁



政府服務品質獎

「政府服務品質獎」是政府機關推動服務品質的最高榮譽，參獎對象包括行政院暨所屬各級機關、直轄市縣（市）政府暨所屬各級機關，獎項內容則依據服務性質及績效屬性區分為「第一線服務機關」、「服務規劃機關」及「特別獎」。「第一線服務機關」指日常業務直接、高頻率面對民眾提供服務之機關，採全面績效評核，著重實際提供服務事項的效率與品質。「服務規劃機關」指負責統籌規劃服務作業為主之中央主管機關或地方自治政府，採專案績效評核，著重服務專案的實際效果及運用的解決方法

「政府服務品質獎」自97年起迄103年已經辦理六屆評獎，共計969個機關參獎，並從中評選出173個優質服務機關，整體獲獎率約為18%，充分展現品質嚴選的精神。得獎機關幾乎涵蓋所有為民服務機關類型，包括：戶政、地政、稅務、環保、醫療、警政、消防及觀光遊憩等，為各類型機關立下了標竿學習的優良典範。



簡報結束
敬請指教