



第1屆「政府服務獎」 評獎作業說明

國家發展委員會



大綱

壹、政府服務躍升方案簡介

貳、評獎作業

參、評審標準

肆、各機關配合辦理事項



壹、政府服務躍升方案簡介

服務是什麼??



- 服務是指「**服務提供者**」對「**接受服務者**」所做的付出與努力的績效，以滿足顧客的需求。
- 服務是一種行為、也是一種過程，更是一種能讓人愉悅、舒服及尊重的態度。
- 服務常因服務的**人、地點、時間**的不同而有改變。



壹、政府服務躍升方案簡介

- 隨著民主思潮的發展，政府的角色從以往領導者、管理者轉變為**公共服務提供者**。
- 政府是最大的服務業，應以民眾為中心，關注民眾多元需求及價值，掌握整體發展趨勢，持續精進服務作為。



壹、政府服務躍升方案簡介

85年~96年

- 推動「全面提升服務品質方案」
- 強調全面品質管理及顧客導向

行政院服務品質獎

97年~105年

- 推動「政府服務創新精進方案」
- 強調優質治理、課責、效率

政府服務品質獎

106年~

- 推動「政府服務躍升方案」
- 強調公平、參與及開放的全方位服務

政府服務獎



壹、政府服務躍升方案簡介

未來政府服務推動重點

重要施政理念

- 重視社會公平正義、開放
- 效率、務實

國際趨勢

- 治理環境轉變
- 重視民眾需求導向、社會公平、開放參與



推動現況檢討

- 偏向輸送「品質」
- 以機關為「本位」設計
- 較著重解決「當前」問題

學者專家諮詢建議

- 溝通及開放透明
- 簡化內部行政作業

政府服務創新精進方案



政府服務躍升方案

效率 品質 創新
(基礎核心)

多元關懷
公平共享

參與合作
貼近民意

開放透明
前瞻創新



壹、政府服務躍升方案簡介

方案目標

公平共享

便捷服務遞送，確保效能與公平並重，發展適性的正確服務。

參與合作

擴大社會參與，重視服務對象意見回饋，提供有感的優質服務。

開放透明

開放政府治理，建立透明互信的合作環境，帶動創新的加值服務。



壹、政府服務躍升方案簡介

實施對象

- 中央機關：行政院所屬各級機關（構）、國營事業、大專院校等。
- 地方政府：直轄市、縣（市）暨所屬及鄉（鎮、市、區）公所等

業務屬性
服務目標

機關依實際推動情形，發展多元服務角色

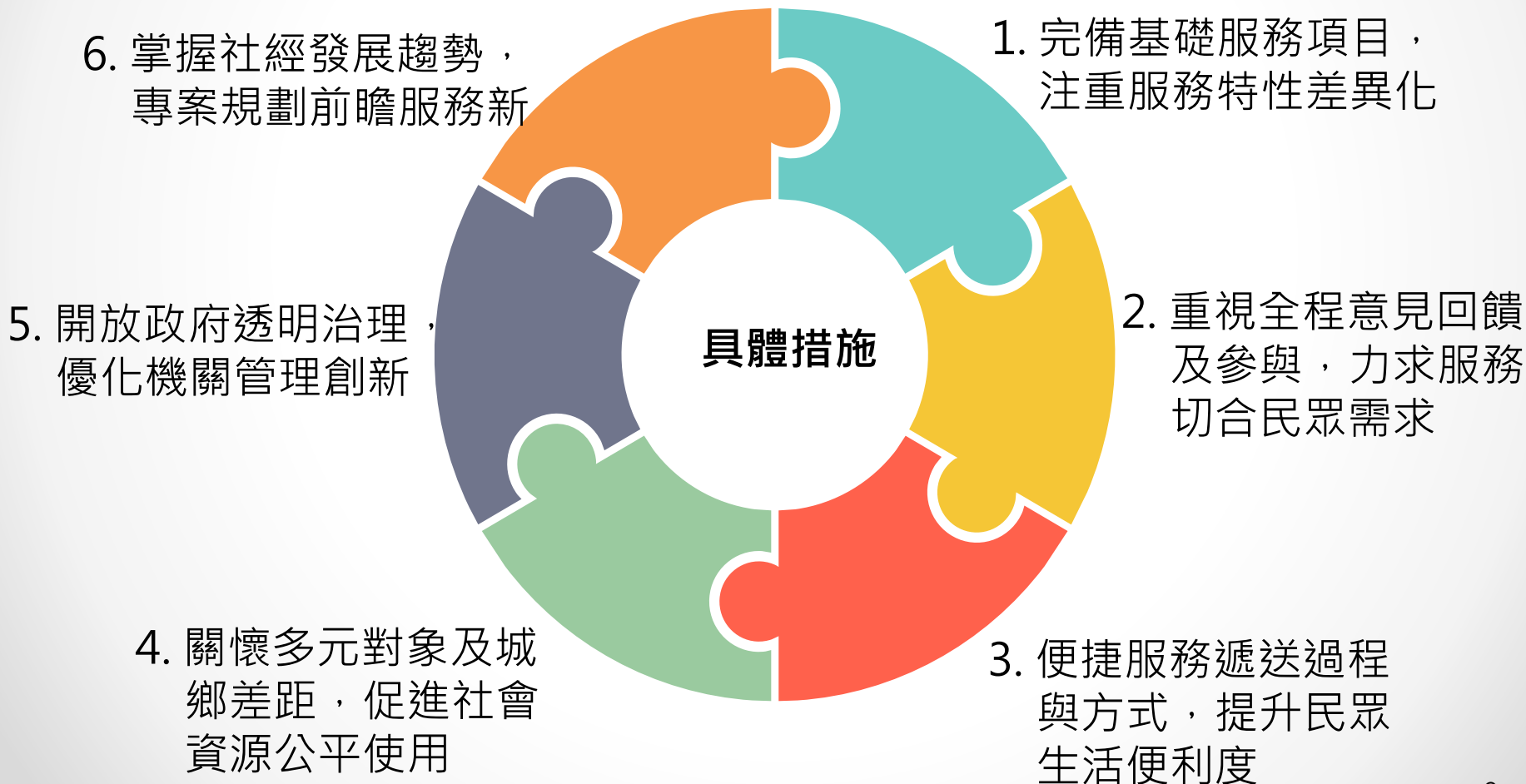
整體服務類

專案規劃類



壹、政府服務躍升方案簡介

具體措施





壹、政府服務躍升方案簡介

具體措施比較

政府服務躍升方案

新增

5. 開放政府透明治理，優化機關管理創新
4. 關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用

政府服務創新精進方案

精進

- 創新服務方式
- 豐富服務資訊
- 探查民意趨勢

6. 掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務
2. 重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求

微調

- 便捷服務程序
- 提升服務品質

3. 便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度
1. 完備基礎服務項目，注重服務特性差異化



壹、政府服務躍升方案簡介

推動作法及權責分工

主管機關-自主推動

- 訂定相關執行計畫，據以推動落實。
- 依據執行計畫規定，加強對所屬機關的督導與輔導



國發會-協調整合

- 主動協調跨機關資源整合及法規調適。
- 就服務落差情形進行例外管理。

政府服務獎-競爭激勵

- 以評獎競爭機制引導各機關將具體措施落實於為民服務工作。



壹、政府服務躍升方案簡介

預期效益

政府服務躍升方案

效率、品質、創新

公平共享、參與合作、開放透明

落實社會資源
公平共享

開放參與
服務升級

提升民眾
滿意度及信任

落實
前瞻施政

全方位帶動服務躍升



貳、評獎作業

評獎依據

政府服務躍升方案



第1屆「政府服務獎」
評獎實施計畫

評獎目的





貳、評獎作業

政府服務獎

評獎對象

- 中央機關：行政院所屬各級機關（構）、國營事業機構、大專院校等
- 地方政府：直轄市、縣（市）暨所屬各級機關（構）、公營事業機構、大專院校等、鄉（鎮、市、區）公所

去除參獎機關
組織層級限制

評獎類別

整體服務類

- 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。
- 就機關於基礎服務、服務遞送、量能、評價及開放創新等面向展現之績效進行評獎。

專案規劃類

- 鼓勵機關掌握社經發展趨勢，發掘關鍵公共問題，或針對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。
- 就機關規劃專案進行評獎。



貳、評獎作業

推薦參獎

- 推薦方式：由中央與地方政府主管機關推薦參獎。
- 推薦總額：各主管機關推薦「整體服務類」及「專案規劃類」之參獎總額至多9個。
- 參獎限制：第七屆至第九屆「政府服務品質獎」第一線服務機關類獲獎機關不得參加「整體服務類」評獎。

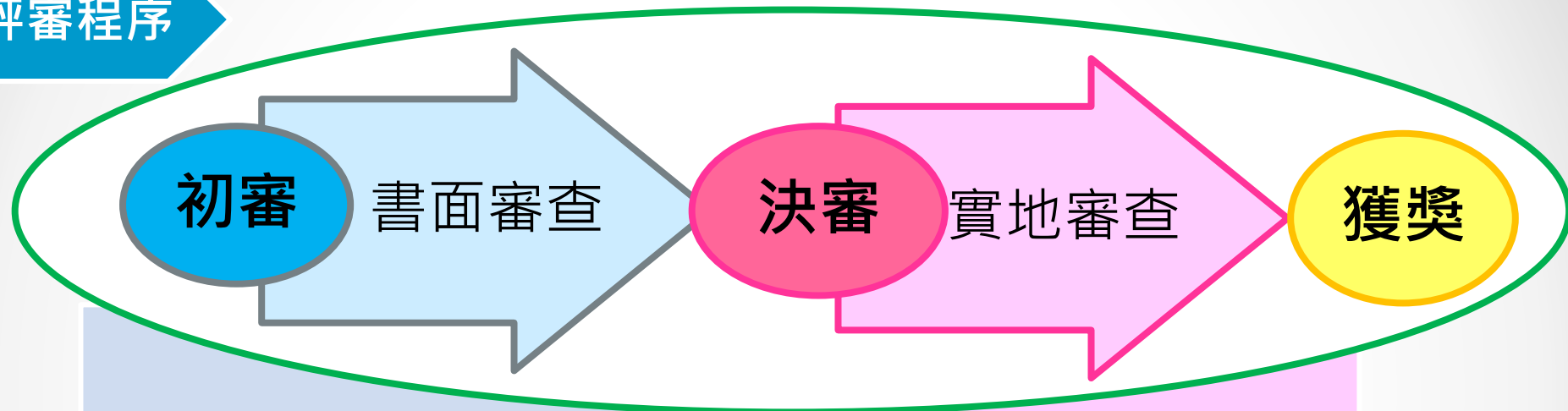
參獎應備資料

- ☒ 參獎申請書5份及電子檔1份(以PDF檔為原則)
- ☒ 「整體服務類」應提出106年度（1月至12月）服務成果與績效。
- ☒ 「專案規劃類」應提出專案執行期間（專案至早應自104年1月1日起執行迄今）的成果與績效。



貳、評獎作業

評審程序



- 就參獎申請書內容審查。
- 就機關及專案進行電話測試、實際申（洽）辦測試、相關網站、資訊系統或平台審查。

- 就通過初審之機關或專案進行實地審查。
- 審查程序：簡報；訪視為民服務工作現場作業；查閱服務績效相關之書面、影音或線上資料；意見交流座談等。



貳、評獎作業

獎勵方式

- 獲獎機關由行政院頒發「政府服務獎」獎座及團體獎金新臺幣8萬元。
- 行政獎勵。

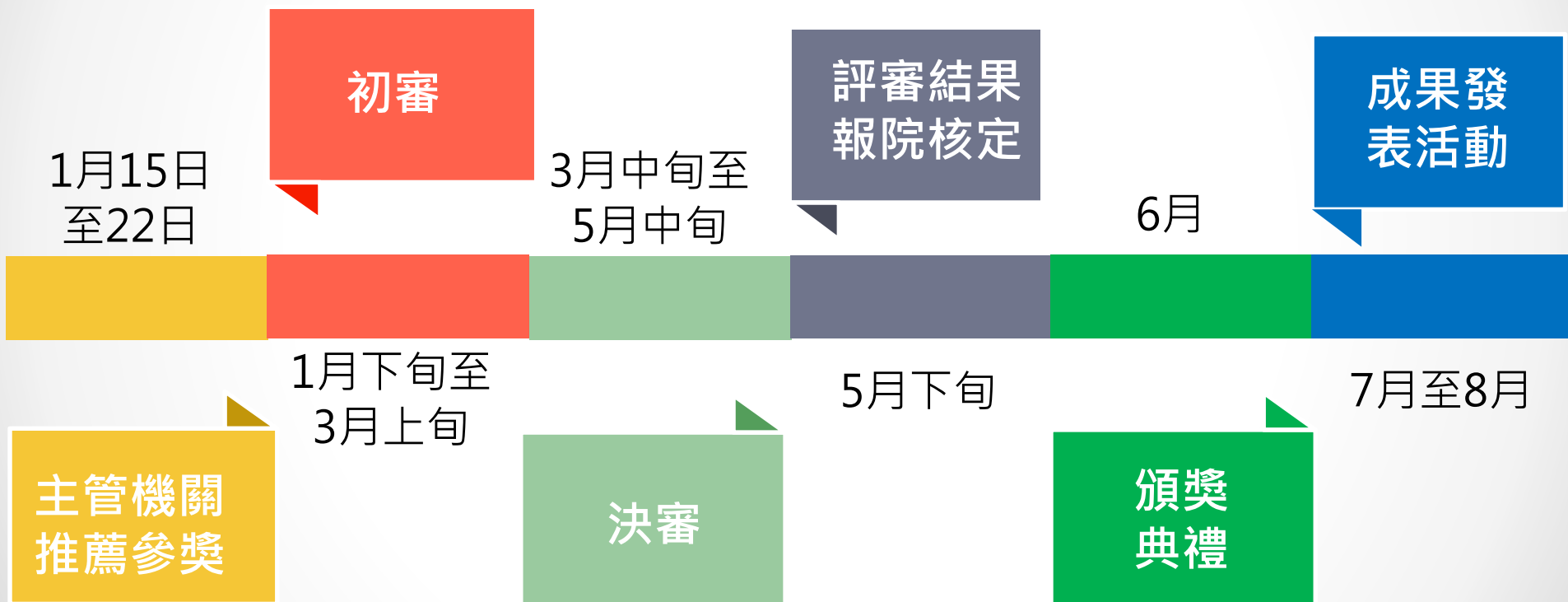
其他

- 獲獎機關應配合成果發表及宣導。
- 維持服務品質，不得有服務形象重大缺失之情事。
- 參獎資料須遵守著作財產權相關規定，並確保其真實性。



貳、評獎作業

107年作業時程





參、評審標準 - 與政府服務品質獎差異處

機關因業務屬性或服務特性差異，服務重點及目標不盡相同，因此，強化評審標準之彈性及各類型機關適用性。

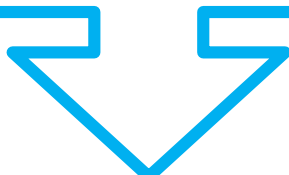
部分評核項目得依機關實際執行情形，自行提供績效

評核項目不再細項配分



參、評審標準 - 與政府服務品質獎差異處

開放參與及創新在服務各面向皆可運用
於提升服務績效。



新增整體評核構面之設計，
就開放參與及創新性於各構
面整體展現情形綜整給分



參、評審標準 - 整體服務類

包含 4 項
個別評核
構面，及
1 項整體
評核構面，
合計1000
分

評核構面		評核項目
個別 評核 構面	基礎服務 (200)	服務一致及正確
		服務友善
	服務遞送 (300)	服務便捷
		服務可近性
		服務成長及優化
	服務量能 (200)	內部作業簡化
		服務精進機制
	服務評價 (200)	服務滿意情形
		意見回應處理情形
整體 評核 構面	開放創新 (100)	開放參與
		創新性



參、評審標準 - 整體服務類

個別評核構面-基礎服務評核重點

評核項目	評核重點
服務一致及正確	• 申辦業務標準作業流程訂定情形 • 服務及時性 • 服務人員專業度 • 其他足以呈現服務一致及正確性之數據或具體事證說明
服務友善	• 服務設施合宜程度 • 網站使用便利性 • 服務行為友善性 • 服務資訊透明度 • 其他足以呈現服務友善性之數據或具體事證說明



參、評審標準 - 整體服務類

個別評核構面-服務遞送評核重點

服務目標

評核項目

服務遞送

服務便捷

- 提高服務效能，促進民眾生活便利度。
→ 如博物館建置典藏授權平台，提供民眾便捷的線上申請服務。

服務可近性

- 關注服務對象屬性、居住地區差異及數位落差情形，促進服務可近性。
→ 如博物館推動友善平權特殊族群服務降低其取得服務成本。

其他

- 其他與機關依組織職掌推動業務相關之服務目標。
→ 如博物館結合民間資源，策劃多元展覽，吸引民眾參觀，拓展民眾文化視野及知識。

服務便捷

服務可近性

服務及優化
成長



參、評審標準 - 整體服務類

評核項目	評核重點
服務便捷	可採行作法例舉如下： • 建置單一窗口整合服務 • 減除申辦案件需檢附之書表謄本 • 開發線上申辦或跨平台通用服務 • 其他服務作法
服務可近性	可採行作法例舉如下： • 客製化服務 • 專人全程服務 • 主動服務 • 其他服務作法
服務成長及優化	機關在不同發展條件下，運用自身優勢或克服劣勢，達成特定服務目標之努力或措施： • 突破成長 • 優質服務



參、評審標準 - 整體服務類

服務成長及優化

突破成長

- ▶ 考量機關任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，**積極排除各項不利因素**達成服務目標所展現之努力與成效。
- ▶ 如部分機關業務涉及國家安全，致網路服務發展空間受限，但運用其他策略，突破前開限制，提供民眾更好的服務。

優質服務

- ▶ 提出符合機關任務且**較現有服務措施具有挑戰性**，或符合機關特色且**更具吸引力、豐富性**之其他服務措施。
- ▶ 如交通部觀光局西拉雅國家風景區管理處結合**175公路**四季不同風情，引進在地產業及農村資源，推廣四季小旅行，吸引遊客觀光。



參、評審標準 - 整體服務類

個別評核構面-服務量能評核重點

評核項目	評核重點
內部作業 簡化	機關依據組織成員意見，簡化內部流程，減省不必要的審核及行政程序之情形。
服務精進 機制	機關內部服務精進機制運作情形、創新服務提案情形及採行率等。



參、評審標準 - 整體服務類

個別評核構面-服務評價評核重點

評核項目	評核重點
服務滿意情形	• 服務滿意度調查 → 調查項目應包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等。 → 應進行內部同仁滿意度調查。 → 提出調查設計、抽樣設計、調查結果、趨勢分析及檢討改善情形等。 • 運用其他機制瞭解民眾對服務評價執行情形及結果。
意見回應處理情形	• 民眾意見回應處理機制、處理情形及陳情案件處理滿意度調查分析及檢討改善情形等。



參、評審標準 - 整體服務類

整體評核構面-開放創新評核重點

依實際運用情形於個別評核構面中撰寫，本構面毋須另闢專節撰寫

開放參與

適時運用多元管道導入民眾觀點，共創機關與民眾合作契機。



透過實體或網路管道，運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗，蒐集民眾對服務需求；或邀集民眾共同參與服務設計等



如桃園國際機場運用公共政策網路參與平臺，蒐集民眾對新建第三航站服務及設施的需求與建議。



參、評審標準 - 整體服務類

創新性

規劃服務時，提出有別於現行的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。



可參酌運用資通訊科技、跨單位及跨機關服務流程整合、政府資訊資源共用共享、公私協力或引進民間資源等作法。



如臺中市中興地政事務所結合內政部實價登錄資訊及臺中市158樂活網，設計「市場行情週博通」程式，以簡明方式呈現不動產市場行情及價格走勢，並可與都市計畫、衛星航照及災害潛勢圖結合，提供民眾全方位的地政透明資訊。



參、評審標準 - 專案規劃類

包含 3 項
個別評核
構面，及
1 項整體
評核構面，
合計1000
分

評核構面		評核項目
個別 評核 構面	問題分析 (200分)	專案問題分析
	規劃內容 (300分)	實施策略與方法
	推動成效 (400分)	1. 外部效益 2. 內部效益 3. 成本合理性 4. 服務持續性及擴散性
整體 評核 構面	開放創新 (100分)	1. 開放參與 2. 創新性



參、評審標準 - 專案規劃類

個別評核構面-問題分析評核重點

專案問題分析

- 詳述專案背景及欲解決的問題
 - 專案問題與當前社經發展趨勢或重大關鍵議題的關聯性
 - 對民眾或利害關係者的重要性
- 透過多元管道蒐集服務對象意見或需求
- 妥適運用分析工具釐清問題，界定專案範疇



參、評審標準 - 專案規劃類

個別評核構面-規劃內容評核重點

實施策略與方法

針對問題，規劃多元實施策略與方法解決，可參酌採行策略例舉如下：

- 法規調適及流程簡化
- 跨機關整合
- 資料開放及政府資訊資源共用共享
- 引進社會資源
- 善用資通訊科技
- 分眾服務
- 其他策略和方法



參、評審標準 - 專案規劃類

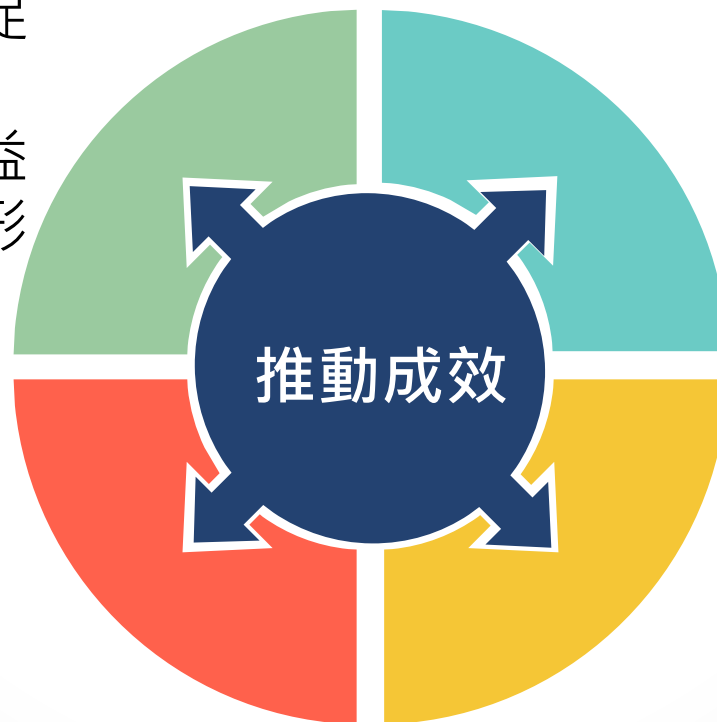
個別評核構面-推動成效評核重點

外部效益

- 服務使用情形
- 產出便捷服務、促進服務可近性
- 增進滿意度、受益人數、政府正面形象
- 其他

成本合理性

- 投入成本和產出效益間之合理性
- 社會公平正義價值考量



內部效益

- 降低成本，如人力、物力、時間
- 增進員工滿意度、配合度
- 其他

服務持續及擴散性

- 服務措施持續運作，或成為例行服務項目
- 服務措施成為標竿及實際擴散情形



參、評審標準 - 專案規劃類

整體評核構面-開放創新評核重點

依實際運用情形於個別評核構面中撰寫，本構面毋須另闢專節撰寫

開放參與

適時運用多元管道導入民眾觀點，共創機關與民眾合作契機。



透過實體或網路管道，運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗，蒐集民眾對服務需求；或邀集民眾共同參與服務設計等



臺北鄰里公園翻轉計畫「兒童志氣公園」、「市民秋千實驗基地」。改造前，設計團隊與當地里長、里民溝通，了解需求，避免設計出不符合居民使用的公園遊具。改造期間，也邀請市民加入打造公園的行列，用設計打破標準化公園的現況。



參、評審標準 - 專案規劃類

創新性

規劃服務時，提出有別於現行的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。



來源可為機關自行構思、委外研究或參考國內外作法。



如荷蘭創新提出「跨代屋」，當地老人安養院以免租金為號召，只要學生當義工陪伴老人，安養院就提供免費居所，為學生解決經濟問題，同時改善銀髮族安養生活。(資料來源：風傳媒)



肆、各機關配合辦理事項



- 各主管機關依「政府服務躍升方案」之推動措施及權責分工規定，訂定相關執行計畫，積極推動所屬機關落實。
- 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**107年1月15日至22日**，依規定辦理推薦參獎作業，逾期不受理。



更多相關資訊-

請至國發會網站政府服務躍升方案專區查詢

社會發展及對策

政府服務躍升方案

政策研究

重要社會發展計畫

國土及公共治理季刊

民意調查

國際生活環境

政府治理效能

 [首頁](#) > [主要業務](#) > [社會發展及對策](#) > [政府服務躍升方案](#) (R)

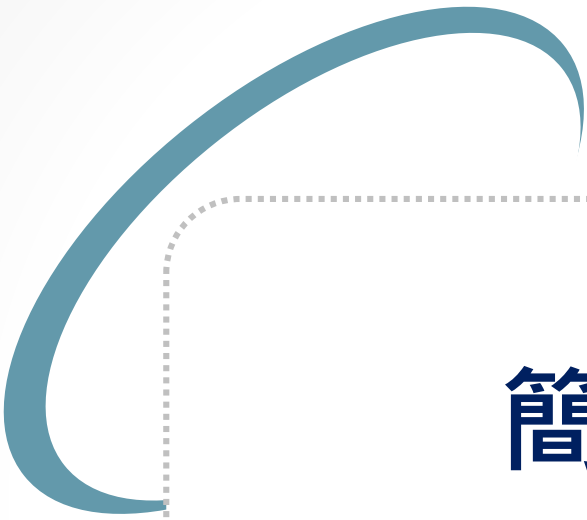
政府服務躍升方案



本會負責政府服務創新精進之規劃、協調及推動，為提升政府服務品質，於民國85年推動「全面提升服務品質方案」，97年推動「政府服務創新精進方案」，並辦理「政府服務品質獎」，引導機關建立標準服務模式，運用多元創新策略，提供民眾便捷服務。執行多年來，逐步提升政府服務效率、營造親和友善形象，並帶動各機關運用資通訊科技改善服務作為。

隨著內外環境轉變及民眾對公共服務需求多元化，政府服務應與時俱進，因此，行政院106年1月9日函頒行「政府服務躍升方案」，於重視效率、品質及創新的基礎上，再將「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」的核心精神納入本方案中，引導各機關加強跨域協力合作、平衡城鄉服務差距，及打造開放型政府。

期藉由推動本方案，引導行政院所屬機關與地方政府持續精進服務作為，並擴大與民間的互動合



簡報結束