

第 1 屆政府服務獎及 政府服務躍升工作坊辦理情形

葉蕙涵 國家發展委員會社會發展處專員

為使各機關掌握公共服務發展趨勢，引導各機關服務精進，國家發展委員會（以下簡稱國發會）依據行政院 2017 年函頒「政府服務躍升方案」，辦理「政府服務獎」，以評獎機制，激勵各機關因應民眾需求主動檢視服務措施，運用多元創新整合策略，適時盤整現有資源，強化跨機關流程簡化及服務整合，提供更便捷及優質的服務。

第 1 屆「政府服務獎」評獎作業於 2018 年 1 月展開，中央及地方各主管機關共推薦 174 個機關參獎，初審階段除了審核書面資料外，也以發送電子郵件申辦、電話詢問或至現場等方式進行實際瞭解，從中挑選出 50 個機關進入決審。在決審階段，國發會邀請來自不同專業領域的專家學者擔任評審，組成評審小組實地訪視，依評審構面評核參獎機關的具體績效，並給予實質改善建議，協助機關持續精



圖 1 國發會高仙桂副主任委員於政府服務躍升工作坊開場致詞



圖 2 國發會邀請得獎機關經驗交流

進服務品質。

本屆得獎機關計 30 個（整體服務類機關計 20 個、專案規劃類機關計 10 個，名單請參考國發會全球資訊網：<http://www.ndc.gov.tw>），整體獲獎率約 17%。本屆得獎機關的服務策略特色，在整體服務類機關方面，一是多元關懷，行動服務，例如區公所就轄區內 65 歲以上獨居老人分級照護，主動服務到家。二是數位創新，智慧服務，例如國稅局導入 AI 智能客服，整合服務流程，解決報稅期間爆量諮詢的需求。三是跨域合作，共享服務，例如林區管理處運用與原住民族部落社區協力合作，帶動在地生態旅遊產業發展。四是開放透明，增值服務，例如地政事務所主動公開不動產行情資訊，同步控管地用案件實際進度，促進作業流程透明化。此外，專案規劃類得獎機關推動的專案，皆能扣緊社會趨勢，針對高齡長照、弱勢關懷、

數位應用及跨域整合等重大政策或議題，主動發掘問題，提出前瞻服務規劃，進而解決問題。

國發會於 6 月 25 日頒獎典禮結束後，為了擴散得獎機關的優質服務經驗，激勵更多機關共同參與，於 8 月 21、24、28 日舉辦北中南 3 場次「政府服務躍升工作坊」，計有中央或地方機關約 600 多位同仁參與，工作坊除邀請專家學者就提升政府服務品質等進行專題演講外，也邀請得獎機關分享各自的服務關鍵策略與創新作為，例如臺北市國稅局大安分局透過跨機關合作與多元參與，成功輔導 Uber 等 73 家外籍電商設籍登記，使國庫稅收年增 26 億元。新北市立圖書館貫徹館內通用設計，客製化使用空間，打造友善、安全、自在的閱讀場域，並推動「融合遊戲」制度，提供不同族群兒童需求的玩具措施。還有臺北市立聯合醫院以病人及家屬為中心，提供病患居家之醫療、



圖 3 國發會說明政府服務躍升方案及評獎作業

護理、藥事及環境改善等社區整合照護服務。這些得獎機關分享其多元的創新服務及推動經驗，展現機關追求服務精進的堅持，值得作為其他機關的學習標竿。

此外，為使機關聚焦核心業務，發展契合民眾需求之創新增值服務，國發會經參酌第 1 屆評獎執行情形，於工作坊就第 2 屆參獎及評獎作業相關事項予以補充說明，並鼓勵機關配合參獎，提醒參加整體服務類機關評獎，應著重於檢討民眾不滿意服務之分析與改善措施，另鼓勵日常業務和民眾密切相關，惟較少參獎之第一線機關（如工商服務、建築管理、運輸管理、殯葬等），由主管機關適時輔導及鼓勵

參獎，以全面提升政府服務品質；專案規劃類機關除應針對服務缺口進行分析，提出相對應的解決方案外，規劃內容請考量社經發展關鍵議題及政府重大政策，例如少子女化、高齡化、城鄉均衡、產業創新等，並強化創新服務後續擴散及標竿學習，透過系統性推動，將創新做法落實於第一線機關例行服務，同時進一步擴散至相同業務屬性機關。

政府提升為民服務工作的品質是一項永無止盡的工作，國發會期透過評獎及工作坊等方式，將民眾有感、值得擴散學習的優質服務推廣至各機關，以帶動整體政府服務品質提升。