

公共服務發展趨勢與 展望研討會紀實

莊千慧 國家發展委員會社會發展處專員

近來，隨著公民參與理念及網路雲端科技發展，政府、企業及民間的傳統界線漸趨模糊，改變以往政府是公共服務唯一決策及提供者的角色。為了引領各機關與時俱進，擘劃公共服務發展新方向，國家發展委員會（以下簡稱國

發會）於本（104）年 10 月 30 日在臺北市立大學舉辦「公共服務發展趨勢與展望研討會」。就資訊科技運用、服務創新、感動服務及政府服務品質獎評獎機制等 4 大關鍵議題，邀請國內公共服務、服務品質等相關領域之專家學



圖 1 政治大學科技管理與智慧財產研究所李仁芳教授專題演講



圖 2 第一場次綜合座談



圖 3 第二場次綜合座談



圖 4 第三場次綜合座談

者共同研討，約有全國各地 200 餘位學界及公務部門同仁共同參與。

國發會林桓副主委致詞時表示，在服務角色轉變及民眾對政府服務有更高的期待下，身為最大服務業的政府機關應該與時俱進，提供切合民眾需求的公共服務。因此，透過各位與會來賓深入討論，不僅是匯聚未來服務發展的趨勢，更將拋磚引玉，帶動各機關持續創新精進，提供民眾更高效率、高品質的服務。

經過各場次討論，與會各界專家學者達成共識，建議未來政府所提供的公共服務應朝行動化、在地化、跨部門及虛實整合等方向發展，而群眾智慧更將是協助政府創新精進服務的利器。另外，因應臺灣社會少子化及高齡化趨勢，現行政府提供服務的模式應大幅改變，未來引導各機關因應新發展趨勢創設更優質服務。

本研討會討論聚焦在政府應考量服務對象所在地域或族群的差異，運用多元創新策略，提

供客製化服務。尤其是科技創新逐漸打破地域及組織限制，讓一站式的整合型服務成為可能。中原大學資訊管理學系吳肇銘教授指出，在技術發展的同時，政府更應加速法規鬆綁、跨機關整合與公私部門間的協作，以打造更優質的服務體系，如目前許多地方政府提供資料異動跨機關通報服務，也推出民眾申辦案件免附相關證明文件等措施，可供機關規劃整合型服務參考。此外，吳教授也指出，現今已進入網路社群世代，善用民眾的集體智慧是服務提升的關鍵，藉由運用巨量資料分析將民眾建議轉變成服務創新的根源；或透過「群眾外包」或「公共諮詢」方式，導入群眾智慧共同精進服務措施，讓民眾就公共服務提供意見或選擇，或由民眾提出構想，再由政府落實等。藉由政府與民間的跨域合作，提供更切合民眾需求的服務。

另政治大學公共行政學系陳敦源教授及東海大學行政管理暨政策學系項靖教授都提到，我



圖 5 與會人員聆聽發表

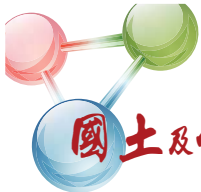


圖 6 第四場次綜合座談

國人口結構正朝少子化及高齡化轉型，這是各行各業都無法避免的挑戰，亦將大幅衝擊並改變政府服務體系，政府的內部分工及外部服務提供都需隨之調整。國發會將於政府服務品質獎評

獎中，納入考量因應社會趨勢創新服務之內容，以促使各機關即早因應規劃。

國發會為引導各機關全方位提升服務品質，推動「政府服務創新精進方案」，並設置「政府服務品質獎」，迄今已辦理 7 屆評獎，共計 1,143 個機關參獎，從中評選出 203 個得獎機關，作為各機關學習的標竿，帶動整體政府服務品質提升。隨著內外環境的轉變，公共服務措施或遞送方式應隨之轉型，國發會亦將參酌研討會討論結果，將服務新趨勢及策略導入公共服務發展後續方案中，引導各機關持續創新精進，提供民眾更高效率、高品質的服務。

