

## 國家發展委員會 新聞稿

發布日期：105 年 1 月 7 日  
聯絡人：莊麗蘭、簡徐芬  
聯絡電話：2316-5300 轉 6218、6233

### 國發會公布第九屆「政府服務品質獎」評獎相關規定

#### 引導政府服務持續升級

為推動各政府機關提供更切合民眾需求的公共服務，以及順應民眾大量運用行動載具的趨勢，國發會於近期公布第九屆「政府服務品質獎」評獎規定，將善用群眾智慧及行動化服務等作法列為評獎項目，引導各機關結合資訊及網路科技發展，翻轉舊有服務思維，提供民眾更便捷的服務。

國發會（前身行政院研究發展考核委員會），自 96 年以來推動「政府服務創新精進方案」，並辦理「政府服務品質獎」，以評獎代替考核，激勵政府機關創新精進，回應民眾多元需求，迄今已辦理 7 屆評獎，共計 1,143 個機關參獎，從中評選出 203 個得獎機關作為學習標竿，帶動整體政府服務品質提升，目前正辦理第八屆評獎作業。

近年來，隨著資訊科技蓬勃發展，民眾透過多元的網路參與管道，促使各項服務產業不斷創設出新型態的服務模式及作法，政府身為最大的服務業，自應迎上潮流，善用行動載具的便利性，彙集群眾智慧共同精進服務措施。國發會檢討並調整「政府服務品質獎」評獎規定，導入當前服務新趨勢，透過評獎內容設計，促使機關持續創新。第九屆「政府服務品質獎」除納入前述善用群眾智慧及行動化服務等新指標外，配合政策推動，新增重視性別平等環境及國際友善環

境等相關評核內容，鼓勵各機關重視並提供不同客群的多元服務。

此外，考量首長領導及同仁全員投入是機關服務品質提升及持續創新的關鍵要素，國發會在評核指標中納入相關內容，促使各機關將服務創新及精進的概念與作法，內化為組織核心價值與學習成長的一環。國發會在鼓勵機關投入創新之際，同時強調服務措施的有效性，將創新服務使用情形納入服務專案的評核內容中，力求機關提供的服務切合民眾需求。更詳細的評獎規定可上國發會網站政府服務品質專區查詢 ([https://www.ndc.gov.tw/Content\\_List.aspx?n=02BEEFEAF49A5225](https://www.ndc.gov.tw/Content_List.aspx?n=02BEEFEAF49A5225))。

在外在環境快速變遷及民眾需求漸趨多元的挑戰下，創新與創意是政府進步的關鍵動力，國發會將持續引導各機關不斷發揮創意精進服務，以有效回應時代變遷與民眾多元需求。