

國家發展委員會 新聞稿

發布日期：105 年 7 月 12 日
聯絡人：莊麗蘭、簡徐芬
聯絡電話：2316-5300 轉 6218、6233

國發會辦理優質服務標竿學習營 機關服務再升級

國發會於本（105）年 7 月 12 日在臺中舉行第 3 場次「優質服務標竿學習營」，約有中部地區 200 多位公務部門同仁共同參與。「政府服務品質獎」今年已邁入第八屆，國發會為了讓得獎機關的創新活力及優質服務內容擴散，激勵更多機關共同參與，特舉辦北中南 3 場次的標竿學習營，邀請得獎的績優服務機關進行分享，並與專家學者就優質服務的關鍵作法進行對談。

國發會表示，透過舉辦「政府服務品質獎」，可以帶動政府服務品質躍進，藉由競爭以激勵各機關運用創新思維，即時回應民眾需求，提升服務品質。今年計有 168 個機關參獎，經過嚴謹的評審過程，最後有 30 個機關在激烈評比中脫穎而出。這些得獎機關提供的服務，均從民眾的角度出發，深入思考服務的內涵及模式，並勇於創新，創造更優質、更令民眾滿意的服務。

國發會分析本屆得獎機關具有四大特色，首先是深化跨域服務流程的整合，為了滿足民眾需求，各機關積極伸出觸角，簡化行政流程，在管理層面進行跨機關合作與鏈結，或以公私協力及異業結盟等方式，提供一次到位的便捷服務。其次是融入專案經理人的精神，以專人、專案、分區等方式提供服務及後續追蹤轉介等。再者，是針對不同民眾需求發想，如兒童、

銀髮族、新住民、外僑及身障等族群，設計提供客製化服務及措施，達到「分眾服務」目標。最後，則是廣泛運用資通訊科技，搭配如智慧型手機、平板電腦等行動裝置提供「智慧服務」，提高服務的即時有效性及互動度，並開放資訊供後續增值應用。

本次學習營中，政府服務品質獎得獎機關除了介紹在地服務特色外，同時也分享參獎經驗，以及服務關鍵策略與創新作為的運用等。例如交通部觀光局西拉雅國家風景區管理處以視、聽、嗅、味與觸覺的五感貼心服務，成功行銷在地特色產業，有效活化開發觀光服務據點。財政部關務署臺北關實施「24小時通關日間驗估」，提升通關品質及效率，且建立「關港貿單一窗口」，以完善跨機關資料交換及查訊作業的整合。還有臺南市政府稅務局開發「iForm」免填寫服務，首創「一卡通繳退稅」提高服務便捷性等。這些多元亮眼的客製化創新服務展現出各得獎機關不斷追求服務品質提升的堅持與努力，值得其他機關觀摩學習。

國發會表示，政府為民服務工作的品質提升永不停歇，各得獎機關對提升服務品質展現高度熱忱、用心與創新作為。各機關的業務屬性、服務內涵及規模相當多元，須秉持精益求精的精神於日常業務中不斷觀察、探索民眾的需求，並群策群力改善品質，才能讓服務更為精準有效。希望透過本次標竿學習營，讓更多機關創造更多高效能、好品質的服務。