

國家發展委員會 新聞稿

發布日期：106 年 6 月 13 日
聯絡人：張富林、簡徐芬
聯絡電話：2316-5300 轉 6218、6233

第九屆「政府服務品質獎」頒獎勉勵得獎機關

國家發展委員會 13 日下午在公務人力發展中心卓越堂舉行第九屆「政府服務品質獎」頒獎典禮。今（106）年中央與地方政府總共推薦 160 個機關參選，歷經近 2 個月的實地評審，最終選出 29 個績優機關。本次頒獎典禮陳建仁副總統親臨致詞並頒獎，期許政府機關用心傾聽民眾的聲音，提供更有感的服務。

主辦機關國發會陳添枝主任委員致詞表示，政府服務品質獎的辦理是希望透過評獎機制，帶動各機關投入服務品質改善，提供民眾便捷服務。在評獎過程中，除了書面審核申請資料外，也特別邀請來自學術、企業界的專業人士擔任評審，進行實地訪視，每年得獎率約僅 18%，充分體現「品質嚴選」的精神。執行多年來，民眾不論是辦理戶籍登記、繳稅或到公立醫療院所就醫，都可以感受到各機關熱忱服務的用心。這個獎項經過各機關多年的努力，已建立公信與口碑，獲得各界的重視與認同，成為公部門為民服務的最高榮譽。

國發會陳主委認為本屆得獎機關，不論是專案規劃或是第一線服務，在業務性質、服務內涵、規模大小的展現上都相當多元，但共同的特質是，首長有心，同仁用心，在有限的人力與經費下，勇於創新突破，運用各種方法，例如簡化服務流程、善用資通訊科技或結合社會資源等，不斷改善服務措施，這些創新的作法或者是組織文化的改變，都是值得各機關學習的標竿。

陳副總統致詞時表示，當前社經變化我國正面臨多重的挑戰，例如人口結構老化、城鄉差距擴大等，而隨著民主思潮發展，服

務的觀念也要逐步調整。新時代的公共服務，除了強調將服務的核心回歸人民，和民眾共同合作，有效回應民眾真正的需求外，在作法上，更要以開放、參與及透明的精神來進行溝通，才能提供有感的服務。

陳副總統進一步指出，本屆得獎機關展現出 4 大服務特色，包括在地型服務，機關主動從所轄地區或服務對象發想，發展切合在地民眾需求的精緻服務；智慧型服務，因應大數據時代來臨，結合雲端運算技術及行動載具，提升行政效能；參與型服務，邀請民眾參與服務設計或協力提供服務，導入民間充沛量能，協助政府優化服務；前瞻型服務，則是長期關注社會發展趨勢，從中發掘關鍵議題，再透過整體性的服務規劃，預為因應即將到來的公共問題。陳副總統最後要向所有公務同仁表達感謝之意，也期許大家能一直保有服務的熱忱，用心傾聽民眾需求，展現充沛的創新活力，協助民眾解決問題，共同將國家帶向更美好的未來。

國發會表示，頒獎典禮結束後，國發會也會搭起交流的平台，邀請其他機關來分享優質服務作法及推動經驗，希望透過觀摩學習，不斷擴散，促使政府機關為民服務工作能夠精益求精。