

澎湖縣政府110年度 為民服務講習實施計畫



從「政府服務獎」談政府服務

主講人：澎湖縣政府 陳淑娟參議

日期：110年12月09日

你是不是對「為民服務」很迷惘？

服務是永無止盡的道路，
卓越是沒有終點的挑戰。

與其被動等待機會，
不如主動創造未來。



成功的服務，從面對問題開始，真正解決需求



澎湖縣政府
Penghu
County Government

其實，為民服務是日常工作的一部分

線上線下服務 網路 代替馬路 公私協力 服務不中斷 組織改造 延伸服務據點 簡化程序 服務流程改造 「一處收件，全程服務」 建立標準作業流程 滿意度調查

顧客關係 口碑一讚 全時服務 主動式服務 在地行動 客製化服務 水平整合 垂直整合 結合社會資源 法規鬆綁

資通訊 溝通協調 科技導入 夥伴關係 一站式服務 服務導入 全面性 服務模式多元化 區塊鏈 異業結盟

創新 便捷 標竿學習 服務遞送

大數據 永續



目錄

1

前言

2

話說...政府服務

3

政府服務推動的重點

4

從「政府服務獎」談政府服務

5

怎麼將「政府服務獎的精神」導入工作中

首先，我們要知道政府精進的方向



政府的角色是什麼？

- 隨著民主思潮的發展，政府的角色從以往「**領導者、管理者**」轉變為「**公共服務提供者**」。
- 政府是最大的服務業，應以**民眾**為中心，關注民眾**多元需求**及**價值**，掌握整體發展趨勢，持續精進服務作為。



服務是什麼？？

- 服務是一種行為、也是一種過程，更是一種能讓人愉悅、舒服及尊重的**態度**。
- 服務常因服務的人、地點、時間的不同而有改變。
- 服務是指「**服務提供者**」對「**接受服務者**」所做的付出與努力的績效，以滿足顧客的需求。
- 「服務」始終來自於**人性**，「公共服務」始終來自於**需要**。



話說...政府服務



誰來做「政府服務」呢？

根據教育部《重編國語辭典修訂本》，「服務」之釋義如下：

- 1.任職，如「我服務於**政府機關**」
- 2.履行職務，如「**責任**在身，自當服務」
- 3.服務，替社會大眾做事，如「**人生**以服務為目的」

優化日常工作，聰明創新

- 從「服務」談起



澎湖 縣政府
Penghu
County Government

政府服務推動的重點是什麼？

重要施政理念

- 重視社會公平正義、開放
- 效率、務實

國際趨勢

- 治理環境轉變
- 重視民眾需求導向、社會公平、開放參與



推動現況檢討

- 偏向輸送「品質」
- 以機關為「本位」設計
- 較著重解決「當前」問題

學者專家諮詢建議

- 溝通及開放透明
- 簡化內部行政作業

政府服務創新精進方案



政府服務躍升方案

效率 品質 創新
(基礎核心)

多元關懷
公平共享

參與合作
貼近民意

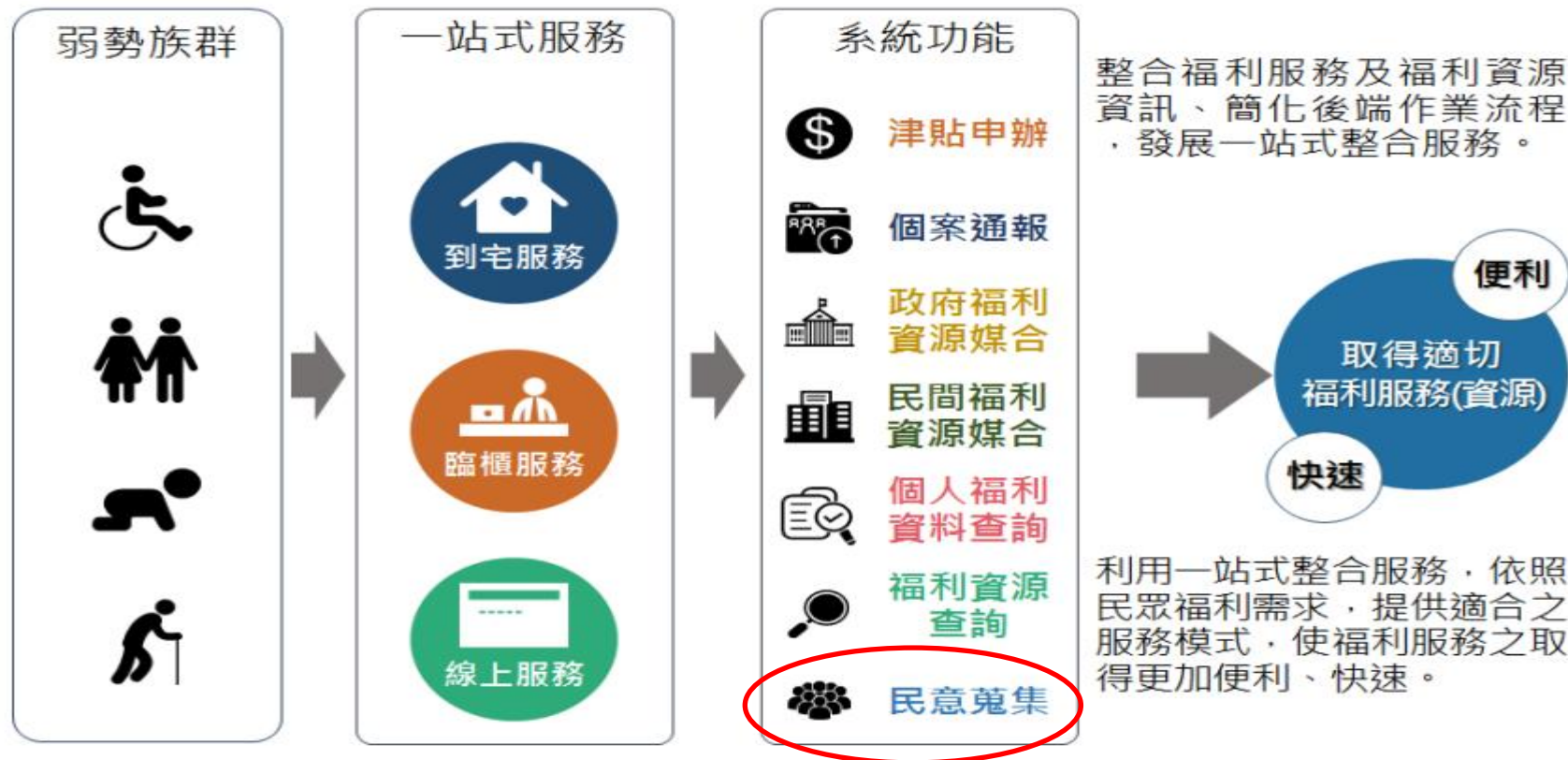
開放透明
前瞻創新

天啊!!我要怎做才行?



澎湖縣政府
Penghu
County Government

政府怎麼為民眾做事？



一站式多元服務

改善前



改善後



政府服務躍升方案獎」的歷史演變

85年~96年

- 推動「全面提升服務品質方案」
- 強調全面品質管理及顧客導向

行政院服務品質獎

97年~105年

- 推動「政府服務創新精進方案」
- 強調優質治理、課責、效率

政府服務品質獎

106年~

- 推動「政府服務躍升方案」
- 強調公平、參與及開放的全方位服務

政府服務獎



完備基礎服務項目，注重服務特性差異化

具體措施及對照

政府服務躍升方案

新增

5. 開放政府透明治理，優化機關管理創新
4. 關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用

政府服務創新精進方案

精進

- 創新服務方式
- 豐富服務資訊
- 探查民意趨勢

6. 掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務
2. 重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求

微調

- 便捷服務程序
- 提升服務品質

3. 便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度
1. 完備基礎服務項目，注重服務特性差異化



服務品質獎聽起來簡單？



訂題目

But, 真的困難...

實在不知怎麼做起,

競爭對手是誰?

怎麼辦?



真解決



找問題



澎湖縣政府
Penghu
County Government

為民服務是一個有核心價值的服務



政府做什麼事？

公平共享

便捷服務遞送，確保效能與公平並重，發展適性的正確服務。

參與合作

擴大社會參與，重視服務對象意見回饋，提供有感的優質服務。

開放透明

開放政府治理，建立透明互信的合作環境，帶動創新的加值服務。



完備基礎服務項目，注重服務特性**差異化**

一致性

服務是齊一的、標準化的，不因服務人員、地點或時間的不同而有所差異

正確性

提供正確無誤的資訊及服務

友善性

包含硬體、軟體服務及服務人員等

各機關基礎服務項目



服務缺口有哪些?



安全性

7

1

可靠性

2

回應性

3

確實性

4

關懷性

5

有形性

6

可近性

溝通性

8



澎湖縣政府
Penghu
County Government

創亮點

失落



幫公車處找問題

退票

交通船停開

滿意度

服務態度

停車場
不足

預約

防疫

加班船

等候時間

載客量

急重症
處理

旺季
一票難求

飲食問題

沒零錢

排隊

客訴

髒亂

Goal



問題、方法、解決

四大策略

法令與
流程再造

資通訊
科技導入

策略性
管理運用

加強
民眾宣導



澎湖縣政府
Penghu
County Government



新北市政府消防局

全災型智慧化指揮監控平臺



創新在哪裏，特色就在哪裏



多元的全時服務



跨領域合作及應變

- 首創縣市級災害預測，禦災超前部署



01

停電預測模組，
讓醫院提早應變準備

停電戶數: 500

影響人口: 5,000



關鍵因子

- ✓ 風速
- ✓ 風向
- ✓ 即時停電通報
- ✓ 村里圖層與戶數
- ✓ 電桿分布
- ✓ 電桿種類 (地上、地下式)
- ✓ 電桿材質 (木造、混凝土)



02

模擬與預測淹水
災害情境，超前佈署



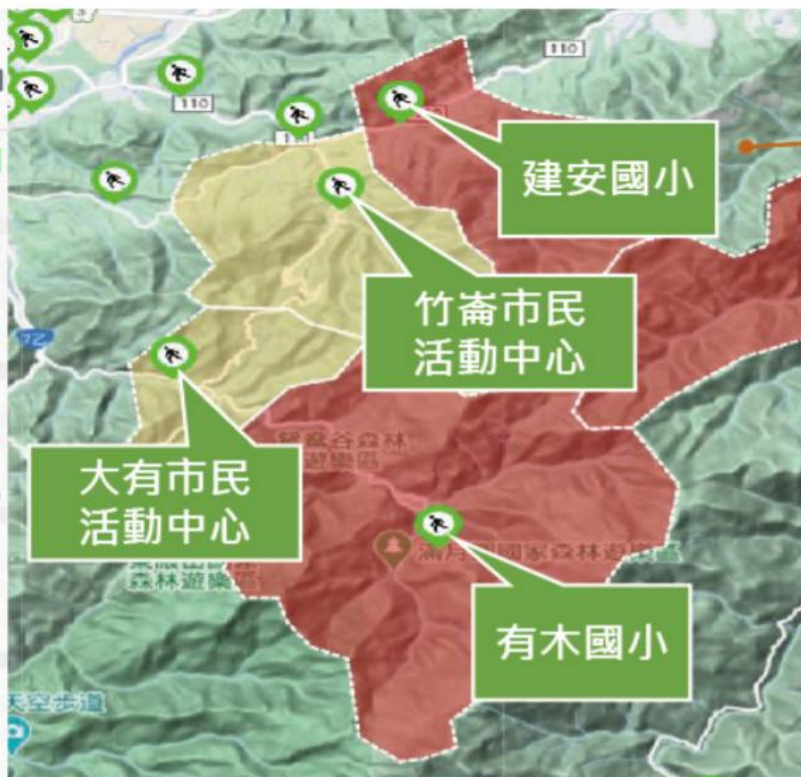
03

土石流潛勢情資
推算坡地災情衝擊



澎湖縣政府
Penghu
County Government

停電預測，及早因應，降低民眾不便



提供預測資料、該村基本資料、預測受影響之重要設施

受影響戶數分級

- 1級：75~100%
- 2級：50~75%
- 3級：25~50%
- 4級：0~25%



數位創新
加值



高雄市政府消防局

緊急救護雲端聯網

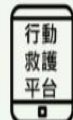
119指揮派遣系統



APP行動派遣系統



緊急救護
雲端聯網



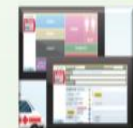
行動
救護
平台

指揮中心



醫院

救護人員



緊急救護管理系統



EMOC資訊整合中心



面向



問題



行動救護平台



救護端



醫院端



指揮端



業務端

通信聯繫耗時費力

案件資訊不明

案件重複登載

未能提早準備

未能告知救護分流

派遣案件延誤

救護車輛掌控不易

資料不易調閱及保存

人工統計填報不力品管

指揮派遣系統

APP行動
派遣系統

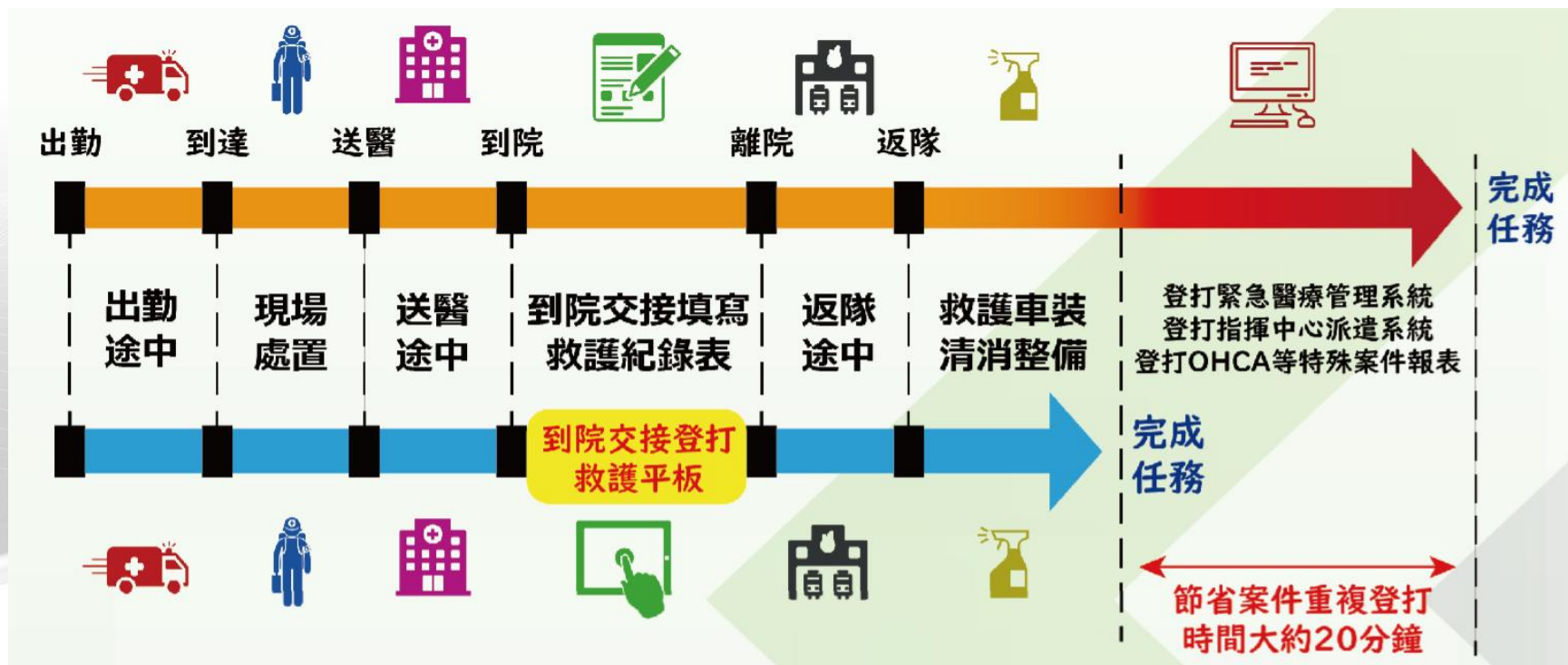
EMOC資訊
整合平台

緊急救護
管理系統

緊急醫療網的跨域合作



簡化重複登打的困擾



政府 關懷服務讚！

核心理念：讓偏鄉居民回家的路，不遙遠

規劃內容：車

策略方法：多元、共乘
虛擬站牌
站站有班表

推動成效：補足最後一哩路
安全
滿足交通需求
在地人司機
成本低效率高

未來努力方向：效法
擴大延伸



共乘

中華民國交通部科技顧問室
MINISTRY OF TRANSPORTATION AND COMMUNICATIONS R.O.C.

偏鄉上學出門就醫
免煩惱！

澎湖縣政府
Penghu County Government

策略方法

★ 提升骨幹、城際運輸(客運)到站可靠度服務 ★



共乘交通運輸構想圖



可近性

政府服務 貼心



核心理念：遠地就醫，距離不是壓力，看病不困難

規劃內容：醫療信任

策略方法：公私協力

個案管理

網網相連

及時道謝、到愛

道歉、道別

推動成效：治療存活率提升

早期根治

精準治療

病友會

安寧照顧

未來努力方向：延伸精準照護



挑戰、問題及策略服務

挑戰一

→ 克服腫瘤多、發現晚



擴大公私協力

挑戰二

→ 克服治療晚、放棄早



個案管理領航

在地深耕人才及病友團體

挑戰三

→ 克服距離遠



網網相連

挑戰四

→ 克服晚期照護



及時 道謝、道愛
道歉、道別



推動成效



政府 安全 服務 !

核心理念：排除投資障礙

規劃內容：串聯法人技術
新建生產線

徵用口罩

策略方法：公私協力

建立平台

跨部會合作

垂直及水平整合

推動成效：提升產能

分眾分罩產線

口罩機器行銷國際

未來努力方向：餘裕協助外交
防疫物資新商機



製罩尖兵 IDB 守護台灣

Before After
1日188萬片 1日1800萬片

公私協力
創造40天92條口罩產線 1日1800萬片口罩

IDB INDUSTRIAL DEVELOPMENT BUREAU, MINISTRY OF ECONOMIC AFFAIRS
經濟部工業局

第3段 政府服務團
Government Service Bureau

串聯法人技術，公私合作，主動建產線

口罩國家隊40天交出92條產線！



透過公會平台，公私協力，穩定原物料供應

關鍵原料穩量穩價

公會協調，穩定供料

協調合理
原料價格



統計原物料需求

口罩廠商

兆昇科技、敏成公司、
康那香企業、恒大公司、
三芳化學、舜堡興業

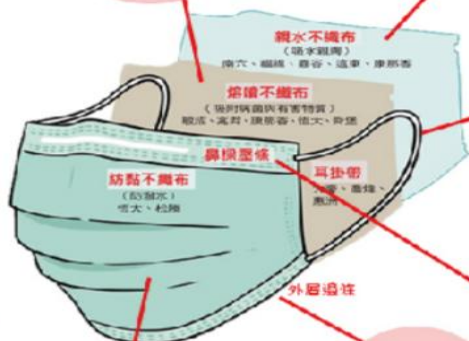
福綿纖維、嘉谷興業、
上登實業、勝宏實業、
南六企業、尚興公司

大豪工業社、喬煒興業、
宏大企業、惠洲工業、
百合織帶廠、喬克興業、
億興公司、立貫織帶廠、
信安針織、承興紡織、
佳信織帶、羽鑫實業、
冠嘉實業、勤雄實業、
全程興業、勝宏實業

啟名工業社、
昌育國際、
金誌實業、
漢進實業

成祐企業、
福綿公司、
嘉谷興業、
昶欣科技

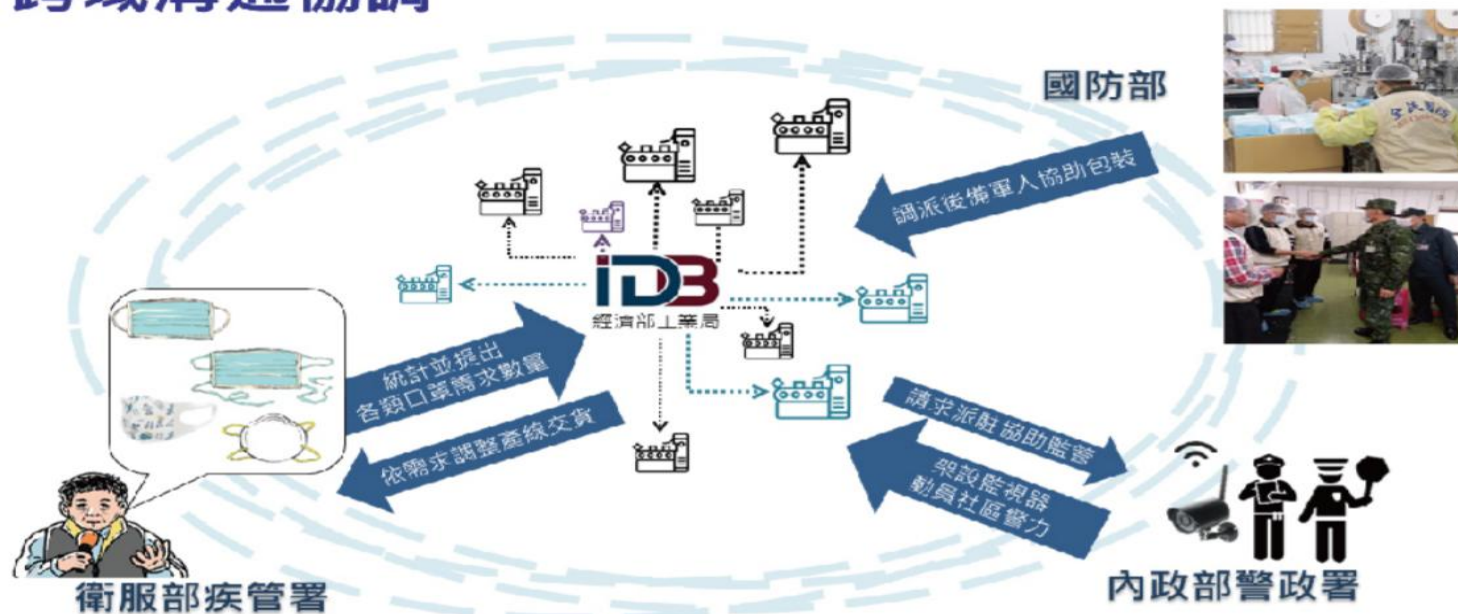
松勝創新公司、
恒大公司、
科得實業



澎湖縣政府
Penghu
County Government

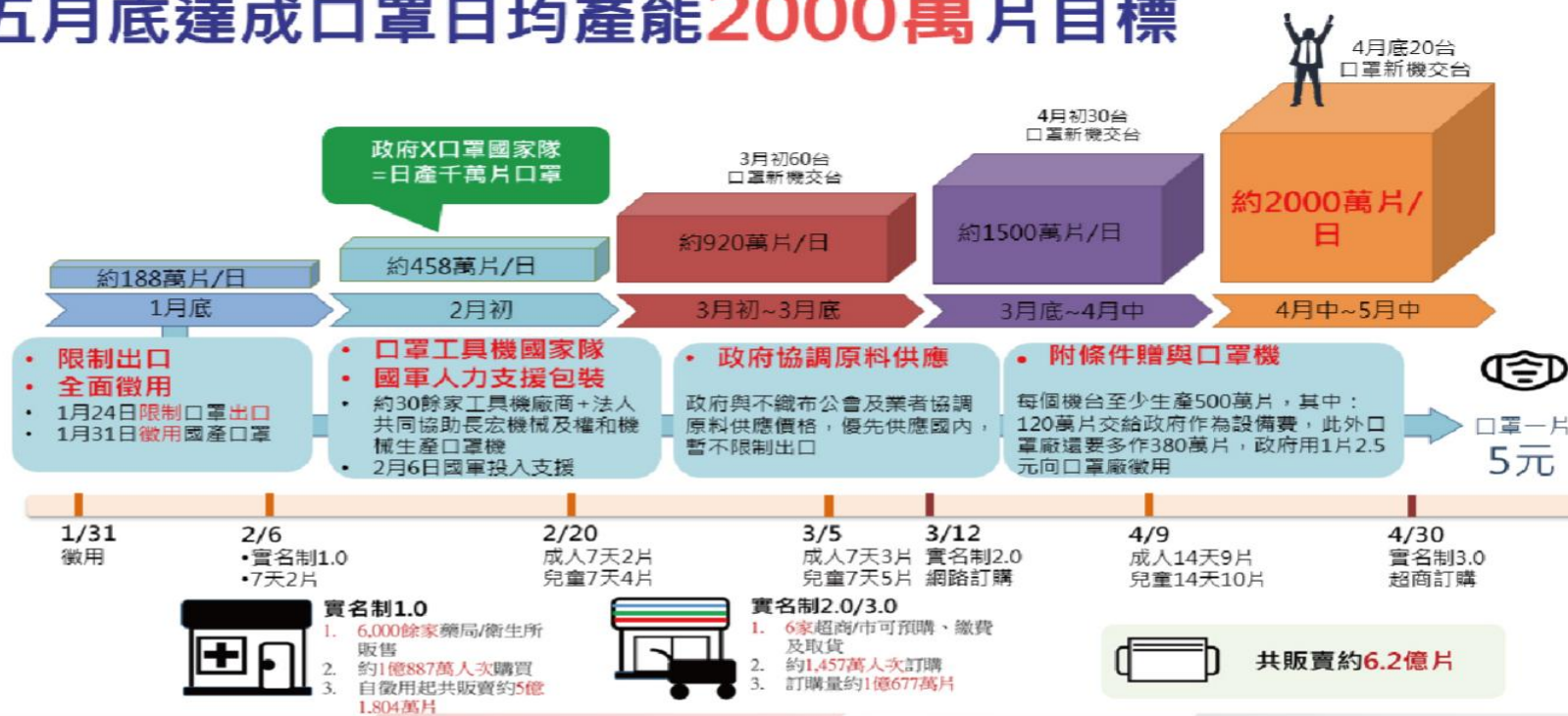
跨域合作

跨域溝通協調



提升口罩產能，穩住國內疫情

五月底達成口罩日均產能2000萬片目標



澎湖縣政府
Penghu
County Government



澎湖縣政府
Penghu
County Government

政府 可近性 服務讚！

遺產申報足感心

財政部臺北國稅局
NATIONAL TAXAUTHORITY OF TAIPEI, MINISTRY OF FINANCE



跨局申辦節省民眾時間、手續費及受罰風險成本約2億5,700萬元、
金融單位受理成本約1,900萬元及機關人力成本2,600萬元

簡化作業流程

效益分析



效益

年省民眾往返時間及交通成本近**391萬元**



澎湖縣政府
Penghu
County Government

內部及外部效益分析

內部效益

完整遺產資料

省時

省紙

省錢

審查

函查

國稅局



節省國稅局人力成本約2,600萬元

外部效益

開辦前

分別至六單位申請



A. 集保結算所
B. 壽險公會
C. 銀行公會
D. 聯徵中心
E. 期交所
F. 投信投顧公會

收費
審核
審核
審核
審核
審核
審核

資料不齊往返補件

開辦後

單一窗口查詢金融遺產



國稅局審核
傳送申請資料
A. 集保結算所
B. 壽險公會
C. 銀行公會
D. 聯徵中心
E. 期交所
F. 投信投顧公會

首次不收費

回復

省時省錢
免奔波

效益

- 年省民眾時間、手續費及受罰風險成本約2億5,700萬元
- 年省金融單位受理成本約1,900萬元



澎湖縣政府
Penghu
County Government

政府服務讚

省稅神器



財政部中區國稅局
雲林分局

一次輸入

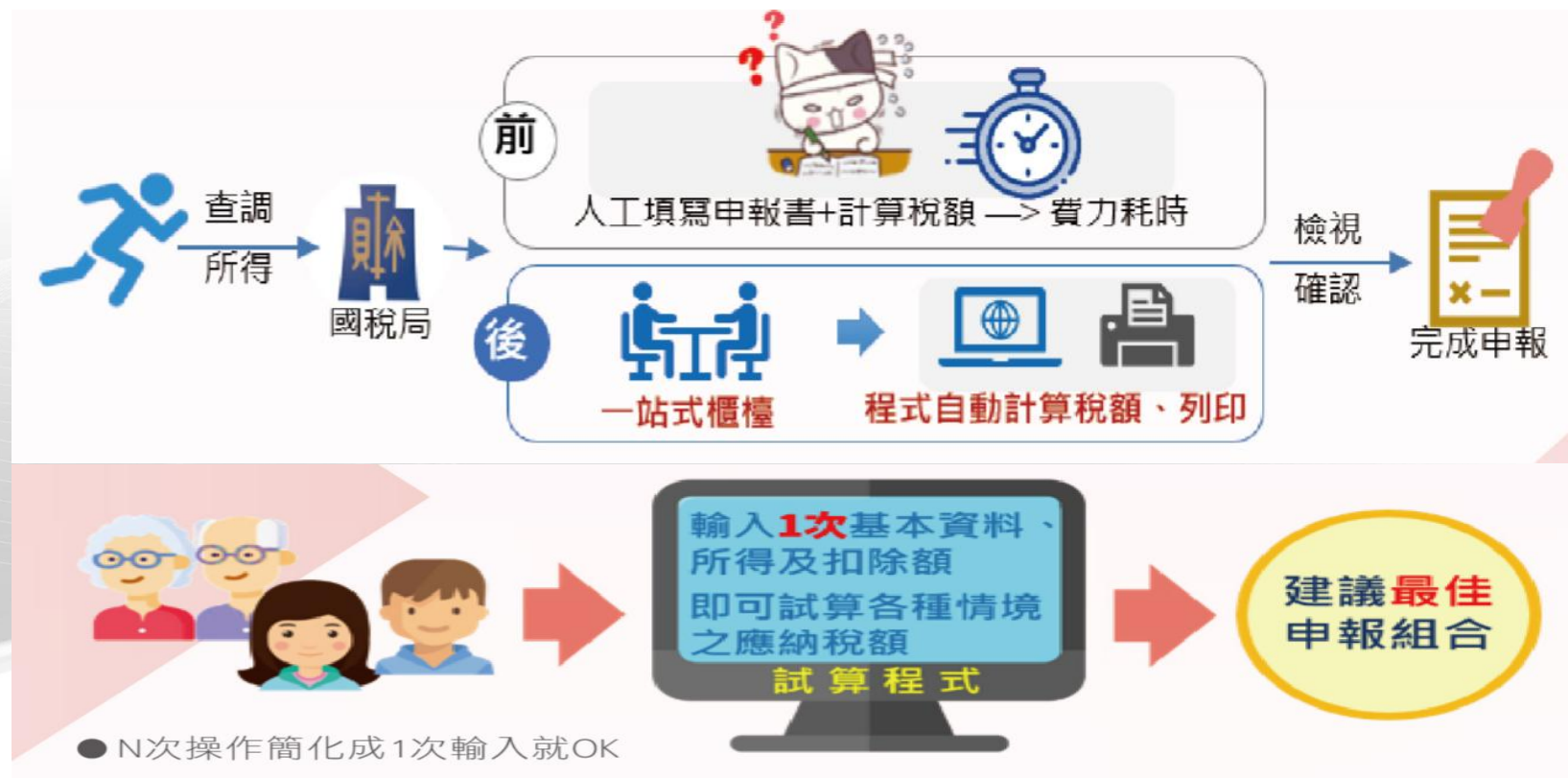
滿足民眾心聲

找出最佳稅務申報組合

最佳式

[illegible]

一站式服務



有特色的服務遞送



- 首創電子郵件批次通知及回覆





澎湖縣政府
Penghu
County Government

政府 有形 的服務！

行政院農業委員會
水土保持局臺南分局



耀眼國際

就屏這可可味！

年總收量成長至**400噸**，
年產值約**8千萬**！

第3屆 政府服務獎
Government Service Award



核心理念



以聯合國永續發展目標
(Sustainable Development
Goals, SDGs)做為推動產業
創新、社會關懷之重要指標

願景

營造有利屏東可可產業創新、
創業、成長與發展的生態環境

目標

- 提供友善屏東可可產業發展環境
- 建構屏東可可跨域網絡與平台
- 提升屏東可可台灣巧克力品牌國際能見度

策略

- (一)串資源：導入各方資源，挹注產業經營資源。
- (二)倡育成：建構社會企業育成機制，成立專業輔導團隊。
- (三)勤推廣：加強廣宣倡議，形塑屏東可可群聚，並促進異業結盟及品牌行銷推廣。
- (四)連國際：建立跨國合作關係，進行國際深度交流。。



政府服務

有感的
回
應

有效的
溝
通



政府服務

確實做到



全台首創地方創生辦公室

2019年3月成立全台灣第一處縣市級地方創生專案辦公室



資源連結及服務遞送



國立故宮博物院

將歷年建置的數位影音作品和教育資源開放，並結合學校教師融入地方文化及在地經驗設計創意教案，供各界下載運用，藉此創新博物館教育模式



政府服務

可近性 走出去

故宮
創客魔幻列車



拉近離島偏鄉與古物的距離



案例

交通部觀光局東部海岸國家風景區管理處以參與式工作坊、部落討論會等方式，邀請部落居民共同討論觀光服務發展方向。

石梯坪參與式規劃案



衝突抗爭



座談溝通



攜手合作



都蘭鼻觀光發展案



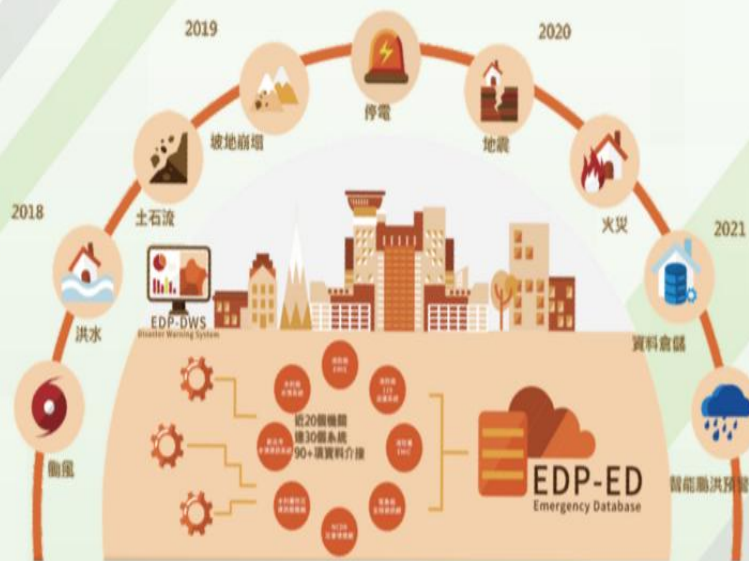
為民服務計畫主題的重要性

數位創新
加值



新北市政府消防局

全災型智慧化指揮監控平臺



數位創新
加值



高雄市政府消防局

緊急救護雲端聯網

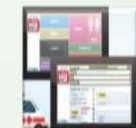
119指揮派遣系統



APP行動派遣系統



緊急救護
雲端聯網



緊急救護管理系統



EMOC資訊整合中心

指揮中心



救護人員



乘共 乘共

為愛啟程

中華民國交通部科技顧問室
MINISTRY OF TRANSPORTATION AND COMMUNICATIONS & C.C.

偏鄉上學出門就難免煩惱

守護大雲林 癌症照護

前五大癌症晚期拒絕治療比率，保持在2%之下

飲醫 雲林

製單 護台灣

Before 1日188萬片 After 1日1800萬片

IDB

科技翻轉創生

縮短城鄉差距

農業部

遺產申報足感心

財政部臺北國稅局
Taipei Region Tax Authority

審查 函查

省時 銀行 集保

省稅神器

滿足民眾心聲

財政部中區國稅局 雲林分局

次輸入 最佳稅務申報組合

慢食臺東 接軌國際

促進地方創生 帶動當地產業發展

TAINING 臺東縣政府 交通技術資訊處

故宮 創客魔幻列車

國立故宮博物院 NATIONAL PALACE MUSEUM

拉近離島偏鄉與主島

阿里山農產 傳統健康好味道!

提高農民收益 保存原民傳統

行政院農業委員會臺南區農業改良場

就屏這可可味!

年總收量成長至400噸，年產值約8千萬!

屏東縣政府

耀眼國際



為民服務工作，我們一直都在做

澎湖城市綠廊，不一樣？

- 發現問題：房舍破舊、土地荒廢多時、雜草叢生。
- 解決方法：**活化**閒置土地，改造為綠美化的公園。
- 策略：**法令鬆綁**，免徵**地價稅**，結合**社區規劃師**，點→線→面與時俱進，延伸美化範圍，精進升級。
- 效益：分布於XX村里，完成XX處，XX公頃。



其實，為民服務是日常工作的一部分

線上線下服務 網路 代替馬路 公私協力 服務不中斷 組織改造 延伸服務據點 簡化程序 服務流程改造 「一處收件，全程服務」 建立標準作業流程 滿意度調查

顧客關係 口碑一讚 全時服務 主動式服務 在地行動 客製化服務 水平整合 垂直整合 結合社會資源 法規鬆綁

資通訊 溝通協調 科技導入 夥伴關係 一站式服務 服務導入 全面性 服務模式多元化 區塊鏈 異業結盟

創新 便捷 標準學習 跨機關合作 服務遞送

大數據 永續



勝出關鍵-創新識別的建立

■ 透過策略規劃、平衡計分卡、SWOP診斷及教育訓練，協助紮根再造力



銀合歡，該怎麼呈現不一樣？

- 核心理念：
- 規劃內容：
- 策略方法：
- 推動成效：
- 未來努力方向：

透過大數據資料庫

透過數據→檢視政府部門待解決議題→提出解決方法→供他機關效法



A close-up photograph of a person's hand holding a small, white, rectangular card. The card is held between the thumb and index finger, with the other fingers curled. The card has the text "Q & A" printed in a bold, red, sans-serif font. The background is a soft-focus, light-colored surface, possibly a table or a wall, with some faint, curved lines visible. The lighting is bright and even, highlighting the texture of the skin and the card.

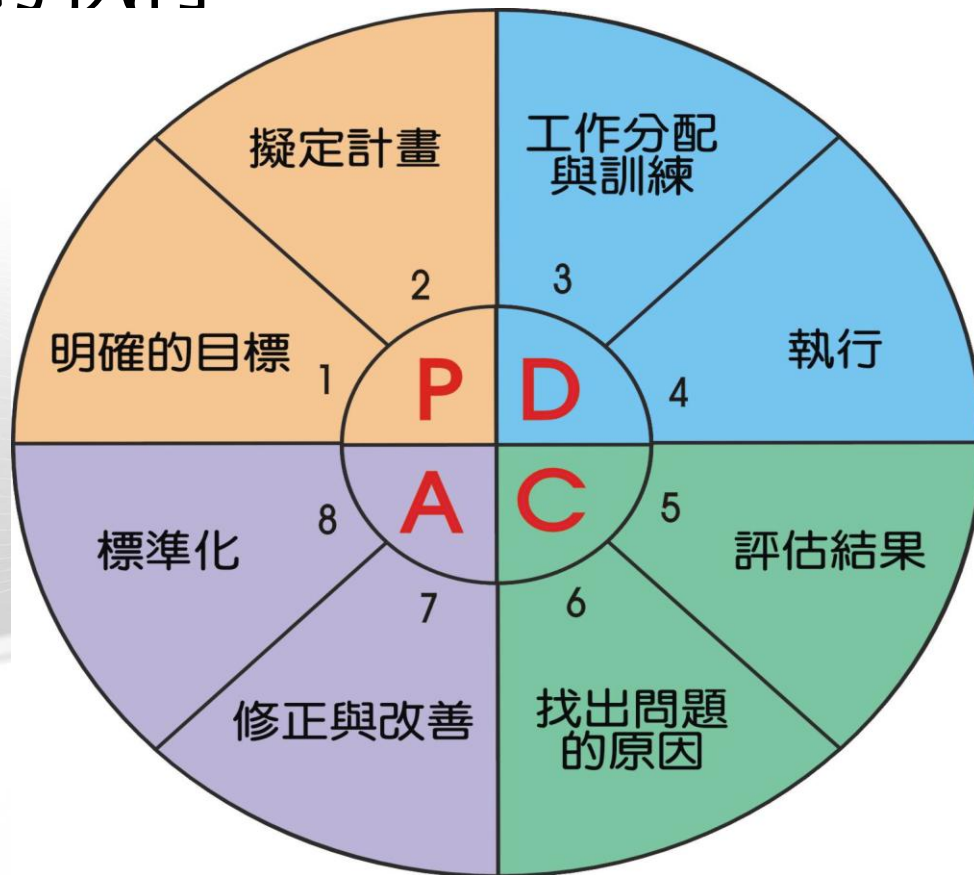
Q & A

*Thank
You!*



The End

PDCA的執行



113保護專線

法令與 流程再造

- 修法授權專線得查詢來電者資訊
- 訂定相關保密規範
- 制定113保護專線集中接線作業要點
- 制定通報案件及回覆指標
- 擬定113接線服務流程圖
- 委託專業民間團體負責接線
- 召開全國防治網絡合作會議



113保護專線

四大策略 (2)

資通訊
科技導入

- 被害人所在位置定位與資源連結
 - 建置來話顯示顯址系統
 - 建置地理資訊系統
 - 建置資源快速檢索系統
- 暢通求助管道
 - 建置線上互動語音系統
 - 建置網路電郵通報系統
 - 建置異地備援系統
 - 建置阻斷攻擊防護系統
- 強化垂直與水平網絡整合
 - 建置電子派案系統
 - 建置加害人與被害人個案管理系統
 - 建置23套通報表自動傳真回覆系統



113保護專線

四大策略 (3)

策略性
管理運用

- 建立品質督考機制
線上督導與抽聽考核機制
舉辦113評鑑
召開提昇服務品質座談會
- 加強人員訓練
接線人員團隊凝聚計畫
接線人員專業課程訓練
接線人員實習合作計畫
- 建置113知識平台
建置113知識庫
編製113工作手冊
- 社會資源整合與文化多元性
整合社會相關資源
納入五國外語通譯
新住民三方通話服務



113保護專線

**加強
民眾宣導**

- 電視廣告
- 廣播廣告
- 大型活動
- 平面文宣
- 網路宣傳

