

公務機關推動為民服務與創新思維

土木技師 鄭明源

政府服務躍升方案

- 完備基礎服務項目，注重服務特性差異化
- 重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求
- 便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度
- 關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用
- 開放政府透明治理，優化機關管理創新
- 掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務

政府服務躍升方案

完備基礎服務項目，注重服務特性差異化

- 建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式
- 提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。
- 注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。
- 因應業務屬性及服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。

政府服務躍升方案

重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求

- 納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求的服務
- 善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施
- 依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施
- 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題

政府服務躍升方案

便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度

- 擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度
- 衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願
- 推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務
- 關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能

政府服務躍升方案

關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用

- 體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務的成本
- 搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性
- 考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道

政府服務躍升方案

開放政府透明治理，優化機關管理創新

- 建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用
- 促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流
- 檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。

政府服務躍升方案

掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務

- 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應
- 善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性
- 結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決服務或公共問題
- 權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性

數位創新加值

- 連結政府及民間巨量資料，公私協力解決民眾關切問題
- 運用人工智慧、物聯網、區塊鏈等數位科技，創新為民服務模式
- 民生攸關之政府申辦業務，推動整合跨機關業務流程，提供民眾線上便捷服務

社會關懷服務

- 因應地域特性與服務需求，提供在地化、客製化關懷服務
- 透過法規調適及流程簡化，務實解決服務或公共問題
- 運用公私協力或結合民間資源，落實關懷服務

評審標準

創新性	服務策略或措施有別於現行作法。	30
效益及影響	服務策略或措施對服務對象產生正面影響，或解決公眾關注的重大問題。	40
可持續性	服務策略或措施具有可持續性，且達成預期成果。	15
擴散應用	服務策略或措施具有可學習、推廣或應用價值。	15
合 計		100

政府服務獎案例



澎湖縣政府
Penghu County Government

國家發展委員會

- 政府服務獎
- 數位創新加值
- 社會關懷服務



台南市政府觀光旅遊局

旅行台南有個家－舊城區民宿推動計畫

- 旅行台南有個家－舊城區民速推動計畫
- 全台唯一觀光地區都市型民宿
- 訂定消防及建築管理規範
- 選擇豐富多樣特色民宿
- 以台南主人角色款待台南旅遊客人
- 民宿經營公約
- 永續綠色旅遊
- 台南民宿合法房間標章

嘉義市政府警察局

諸羅城縱橫攻略★防制交通事故從事故處理開始

- 善用數位科技降低交通事故
- 被動積極》》》主動預防
- 共通路口圖資未數位化》》》》碰撞構圖分析
- 節省現場處理程序流程、縮短等待時間
- 碰撞構圖分析》》》交通易肇事路口改善
- 降低路口交通事故發生率

財政部財政資訊中心

不動產移轉0櫃1站式服務

- 整合戶政、地方稅務局、國稅局、地政、金融等單位
- 利用數位科技整合22縣市稅務及地政機關
- 整合跨機關服務
- 取代人工書面作業
- 少走馬路、多用網路
- 提升服務效率

衛生福利部

長照2.0服務費用EASY付

- 108年10月1日照管平台
- 特約營運單位
- 經費核銷流程與行政效率

環保署空氣品質噪音管制處

聲音照相科技法儀器設備三重認證

- 裁罰案件雙重把關
- 24H不停歇★避免高噪音車輛擾鄰
- 節省人力提升行政效率
- 聲音照相原型機
- 陳情案件降低

新北市政府警察局

DNA鑑定協尋失蹤人口★點亮回家的路

- 以往以身高衣著外觀協尋失蹤人口
- 打破權責、化被動為主動
- 遊民DNA鑑定認證
- 快速DNA鑑定儀
- 法務部法醫研究所DNA

花東縱谷國家風景區管理處

縱谷原遊會★部落旅遊推廣計畫

- 部落體驗推廣計畫
- 自行經營部落文化體驗旅遊
- 部落食★體驗樂園
- 原住民山林智慧與保護文化深度體驗
- 解說員訓練

衛生福利部中央健康保險署南區業務組

天涯弱比鄰★醫定守護您

- 國際扶輪社捐贈醫療巡迴車
- 衛生所C肝外展門診
- 遠距醫療
- 住民疥瘡與壓瘡護理
- 安寧照護團隊進駐
- 弱勢分期繳保費

內政部警政署 國道公路警察局

擋下死神 閃過危機－預防國道二次事故

- 快速報案定位
- 立即指導安全措施
- 照相錄影取代路面標記
- 租用緩撞車，精進派遣機制
- 巡邏車加裝升降式輔助警示燈

國立臺灣圖書館

點燃希望的愛閱能手

- 閱讀平權理念
- 身心障礙族群、樂齡族群、矯正機關收容者及新住民族群
- 開發觸摸式地圖
- 提供「瞽者郵包」、數位圖書館及視障隨身聽服務，不出門也能享受閱讀
- 首創臺灣手語電子繪本及口述影像有聲繪本，滿足聽障、全盲及低視能兒童共讀需求
- 建置樂齡專屬網站，減少長者認知與搜尋的負荷，

國立臺灣圖書館

點燃希望的愛閱能手

- 致贈女子監獄適齡圖書及父母學習資源手冊，協助設置嬰幼兒閱讀專區
- 跨縣市團隊，帶領志工至女子監獄說故事，讓母親及幼兒透過遊戲互動共讀，體驗閱讀樂趣
- 新住民族群 ★提供多語系檢索介面、多元文化館藏，多元豐富的活動，培力新二代為閱讀推廣講師

交通部臺灣鐵路管理局 臺中運務段彰化站

點亮夢想 讓愛暢行

- 慢飛天使 ★改造車廂 開啟溫暖扉頁★改善站場 暢通愛的走道
- 新心芳鄰 ★多語貼心指引 友善服務
- 11 國語言自動售票機★ 並搭配外語乘車教學影片
- 多功能剪票口 簡化流程
- 創下單趟運送 65 位身障人士至花蓮 旅遊的紀錄

國立故宮博物院

故宮遊藝思 - 學子嗨 FUN 參訪北部院區

- 偏鄉離島學子有機會參訪故宮★ 依「分齡學子」參訪需求設計「六大主題深度學習路線」，安排導覽老師進行解說，引導孩子進入故宮文物的世界
- 拍攝專屬孩童的「故宮遊藝思六大主題路線導覽影片」，由導覽老師現場帶領錄製，介紹路線經典文物，讓孩童如臨現場；並且寄發配套學習單圖卡給因疫情取消來訪行程的學校



世界上唯一不變的真理就是變

- 民意如流水，東飄西盪無常軌
- OECD先進國家推動「企業型政府」「新公共管理」（NPM）運動
- 歐陸學者倡導的「新治理」（new governance）
- 跨域治理、網路治理、民間參與、外包、建立夥伴關係
- 電子化政府（e-government）、策略性人力資源管理（SHRM）
- 「創新」（innovation）就是「滿足顧客變動性的需求」



澎湖縣政府

Penghu County Government

第一線（front-line）公務機關（人員）認知與作為

第一線（ FRONT-LINE ）公務機關（ 人員 ）

- 負責政策 執行與為民服務
- 應具備整合各方勢力與應付各種利害 關係人（ stakeholders ）的能耐
- 執法以外，還要在與民眾互動中進行公共對話，以澄清政策價值
- 培養公民認知其權利以及協助公民瞭解政策抉擇的代價
- 具備系統性的決策思維能力

第一線（ FRONT-LINE ）公務機關（ 人員 ）

- 把不確性 與異常案例視為常規，並以創新手法面對
- 過去企業、NPO是政府服務或管制的對象，現在可能是合作夥伴
- 以「使用者」為導向的系統，由顧客參與設計產品
- 民眾意見融入服務、產品或措施中，而非「黑箱作業」或「關在冷氣房」中思考
- 核心價值在於「顧客需求」與「服務品質」

傳統為民服務工作重點

- 有效率，人民與政府接觸時，要使人民之時間、精神、金錢花費最少
- 政府人員執行任務時，應有平易近人及和顏悅色態度，並應負有法律責任
- 政府應隨時檢討修訂及簡化法令規章，使政府對人民之拘束減至最低

為民服務特性

- 行政的一 致性、持續性與創新性，讓民眾有均等機會享受高品質的服務
- 「公平性」，隨著「多元化」觀念的強調，先進國家往往立法「客制化」服務，以達實質公平的目的

為民服務的創新

- 太陽底下沒有新鮮事
- 我們都是站在巨人的肩膀往前看
- 為民服務的創新途徑★整合既有的技術、知識、措施與觀念，重新加以組合，以創造加值的服務措施
- 愛因斯坦「創新就是組合秀」
- 「夜宿海生館」即結合了「宿營」與「海生館」的體驗
- 交響樂團演出移至太魯閣演奏，也創造民眾心靈撼動加值體驗
- 傳統分工式的櫃檯轉換為全功能式的櫃檯

為民服務的創新

- 創新關鍵時刻的感動
- 萬華第一暨第二戶政事務所「走向幸福，築愛艋舺——結婚登記專案」，為來戶政事務所辦理結婚登記的新人創造幸福價值

為民服務的創新

- 創造附加價值與客製化服務
- 行政院退輔會白河榮譽國民之家以自助餐方式提供安養榮民用餐，伙食承包商於三餐分配菜餚後，以餐車將多餘菜餚送至榮民用餐座位旁，並有營養師在場提供個別營養諮詢
- 機關現場提供量血壓或擦鞋機
- 戶政機關提供外籍配偶志工服務
- 臺鐵與馬偕醫院營養師合作，推出兼具健康養生與營養均衡的「鐵路養生便當」

為民服務的創新

- 增加行銷通路
- 監理站推動超商可代收交通違規罰鍰及代收換發駕照、行照
- 新莊戶政在所轄83個里長辦公室提供民眾洽公經常所需之書表
- 中華郵政推出敦親睦鄰專案，以郵差為重要通路，除送信外，亦併同探視獨居老人及送便當服務

為民服務的創新

- 善用科技與IT技術
- 網路進行顧客關係管理，如首長信箱、線上留言、網路民調、線上民調、簡訊通知
- 財政部 人工紙本發票改為電子計算機發票，再改良為網際網路傳輸電子計算機發票到電子發票
- 財政部 強化學員宿舍門禁安全與控管機制，採用與捷運悠遊卡相同 規格之Mifare非接觸卡
- 警政署亦於95 年起全面推行「機車烙碼」專案。

為民服務的創新

- 單點接觸（one touch）與全程服務
- 推動單一窗口、一處收件全程服務、專案經理人
- 新莊戶政在民眾辦理戶籍遷徙時，一併通知相關機關辦理駕照、行照及稅籍之改變
- 臺北市之「1999」整合式客服專線

為民服務的創新

- 主動服務
- 三重第一戶政對到所申辦案件但未備齊證件者視狀況提供載送服務
- 中華電信彰化營運處針對異常使用0204客戶主動追蹤通知
- 中華郵政的快遞服務，可以在收件者收件時同步以簡訊告知寄件者

為民服務的創新

- 服務時間及項目的轉型
- 板橋監理站 推出「**星光監理站**」的延時貼心服務，並至著名夜市辦理**星光監理站業務**
- 臺東縣各警察局提供腳踏車騎士之**打氣、休憩服務**，並提供露營之**附加服務**
- 基隆民政局則推動「**預約夜間服務便民戶政列車**」。

為民服務的創新

- 加強研發功能
- 臺北榮民總醫院研發多媒體電子病歷表，以增加病例傳輸速度及資料之正確性
- 花蓮縣及臺東縣警察局共同研發交通稽查認證卡，以減少路檢引起之反感

為民服務與創新思維

建築管理

申請建照使照及變更使用

公共安全檢查

審查時效及公開透明

違章建築處理

志工團隊服務時間

永華市政中心

	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五
10:00 - 12:00	營建志工	土木包志工	營建志工	營建志工	營建志工
14:30 - 16:30		每月第一週 土木技師志工 每月第三週 結構技師志工	建築師志工	退休志工	建築師志工

2F建築管理科辦公室
電話：06-2991111#8790
06-3901332
傳真：06-2982952
地址：臺南市安平區
永華路二段6號

民治市政中心

	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五
10:00 - 12:00		營建志工			營建志工
14:30 - 16:30		建築師志工		建築師志工	

1F建築管理科辦公室
電話：06-6322231#6395
06-6334548
傳真：06-6330995
地址：臺南市新營區
民治路36號

澎湖縣為民服務與創新思維

建築管理志工

建築師

土木技師

結構技師

營建志工



臺東縣政府連續三年榮獲最高榮耀

臺東南迴原鄉衛生所躍升醫學中心級服務品質計畫

- 啟用大武緊急醫療照護中心
- 5G 遠距診療服務以網路取代馬路
- 公私協力導入醫學中心資源高醫團隊提供南迴偏鄉專科門診服務
- 實現「醫療零偏鄉」的願景

簡報結束 敬請指教



此相片 (作者: 未知的作者) 已透過 [CC BY-SA-NC](#) 授權

