

第六屆「政府服務品質獎」成果發表會議程表

場次：中區

時間：103年8月21日（四）

地點：國立公共資訊圖書館國際會議廳（臺中市五權南路100號）

時間	程序
09：00～09：30	報到
09：30～09：40	貴賓致詞
09：40～11：05	第一場次成果發表
	主持人引言（5分鐘）
	發表機關 1：財政部中區國稅局（20分鐘）
	發表機關 2：彰化縣政府社會處（社福宅急便 感心好厝邊）（20分鐘）
	發表機關 3：嘉義市政府衛生局（享"壽"健康正確動~免費長者體適能檢測與正確運動指導服務）（20分鐘）
	意見交流（20分鐘）
11：05～11：20	中場休息
11：20～12：10	政府服務品質獎未來精進方向
12：10～13：40	午餐時間
13：40～15：05	第二場次成果發表
	主持人引言（5分鐘）
	發表機關 1：內政部警政署警察廣播電臺（20分鐘）
	發表機關 2：彰化縣彰化地政事務所（20分鐘）
	發表機關 3：嘉義市政府警察局（20分鐘）
	意見交流（20分鐘）
15：05～16：00	綜合座談
16：00	賦歸

【與會須知】

- 一、與會人員請依程序表時間準時入座，請勿遲到或早退。
- 二、與會人員請配戴識別證，重要物品請隨身攜帶。
- 三、與會人員請勿攜帶食物進入會場。
- 四、發表會進行時間，與會人員請關閉行動電話或轉成靜音。
- 五、意見交流時間：
 - (一) 提問人員每人發言1次為原則，每次2分鐘，發言時間超過30秒按鈴1次。
 - (二) 回應時間每人以3分鐘為原則。
 - (三) 發言前請先說明服務單位、姓名，及填寫發言單(請註明服務單位、姓名)，會後請交予工作人員彙整。
 - (四) 會後請將問卷投入回收箱或交予工作人員。

【目 錄】

壹、致詞貴賓及主持人介紹.....	1
一、致詞貴賓.....	1
二、主持人.....	2
貳、政府服務品質獎業務本會及發表機關聯繫窗口.....	5
一、政府服務品質獎業務國發會聯繫窗口.....	5
二、本場次(中區)發表機關業務聯繫窗口.....	6
參、發表機關簡報.....	7
一、財政部中區國稅局.....	9
二、彰化縣政府社會處.....	29
三、嘉義市政府衛生局.....	45
四、內政部警政署警察廣播電臺.....	65
五、彰化縣彰化地政事務所.....	85
六、嘉義市政府警察局.....	105

壹、致詞貴賓及主持人介紹

一、致詞貴賓



宋餘俠 副主任委員

現職：國家發展委員會副主任委員

學歷：國立政治大學企業管理博士

經歷：

1. 行政院研究發展考核委員會主任委員、副主任委員、主任秘書
2. 行政院研究發展考核委員會綜合計畫處處長、研究委員、管制考核處副處長
3. 行政院研究發展考核委員會資訊管理處高級分析師、科長、分析師、專員
4. 中原大學、元智大學兼任副教授

二、主持人 (第一場次)



李武育 處長

現職：國家發展委員會社會發展處處長

學歷：政治大學公共行政研究所碩士

經歷：

1. 行政院研考會主任、副處長、處長
2. 行政院人事行政局科員、專員、科長、專門委員

(第二場次)



范錚強 教授

現職：國立中央大學資管系特聘教授

學歷：美國加利福尼亞大學洛杉磯分校管理學博士

經歷：

1. 國立中央大學資管系主任、電算中心主任
2. 中華民國資訊管理學會理事長
3. 經濟部各局處電子化計畫審查委員
4. 行政院研究發展考核委員會諮詢委員

貳、政府服務品質獎業務本會及發表機關聯繫窗口

一、政府服務品質獎業務國發會聯繫窗口

職稱	姓名	電話	E-MAIL
處長	李武育	02-23165300 轉 6243	wylee@ndc.gov.tw
副處長	莊麗蘭	02-23165300 轉 6218	juang@ndc.gov.tw
專門委員	陳文瑛	02-23165300 轉 6236	wichen@ndc.gov.tw
科長	黃子華	02-23165300 轉 6233	thhwang@ndc.gov.tw
視察	簡徐芬	02-23165300 轉 6235	hfchien@ndc.gov.tw
專員	莊千慧	02-23165300 轉 6242	chchuang@ndc.gov.tw
副研究員	王資竣	02-23165300 轉 6295	tgwang@ndc.gov.tw
科員	蔡明苓	02-23165300 轉 6229	mictsai@ndc.gov.tw

二、本場次(中區)發表機關業務聯繫窗口

發表機關	承辦窗口	聯絡電話
財政部中區國稅局	黃靜代	04-23026605
彰化縣政府社會處	陳芝瑜	04-7532226
嘉義市政府衛生局	鐘滿足	05-2338066 轉 216
內政部警政署警察廣播 電臺	高嘉祺	02-23888099 轉 5209
彰化縣彰化地政事務所	謝搖明	04-7222612
嘉義市政府警察局	江志慶	05-222-0579

參、發表機關簡報

一、財政部中區國稅局.....	9
二、彰化縣政府社會處.....	29
三、嘉義市政府衛生局.....	45
四、內政部警政署警察廣播電臺.....	65
五、彰化縣彰化地政事務所.....	85
六、嘉義市政府警察局.....	105





行動方案

單一窗口

- * 全功能櫃台增加服務深度及廣度
- * 軍教首報族一條龍
- * 營業稅、貨物稅及菸酒稅一站式服務

就近機關辦理

- * ETC電子稅務交換平台
- * 政府專業服務GPS幫忙您
- * 稅保熱線、行動櫃台

不出門能辦大小事

- * 齊一學費補助查調連線服務
- * 雪中送炭急先鋒—災損稅捐減免
- * 線上申辦、網路申報及稅額試算
- * 多方視訊溝通零距離

5

一步一腳印

努力受肯定 ~我們的榮耀



優質服務

* **第一屆、第六屆政府服務品質獎**

* **財政部為民服務考核**

97~101連續5年度五區國稅局 **第1名**

* **四省專案**

100年度財政部評比**績效良好**

* **綠色採購**

101、102年度五區國稅局 **最優**



節能減碳



稅務稽徵

* **綜所稅網路申報及稅額試算服務**

100、101年度全國 **第1名**

* **稽徵業務考核**

100、101年度五區國稅局 **第1名**

6

二、服務績效及創新服務







- (一) 優質便民服務
- (二) 資訊流通服務
- (三) 創新增值服務

優質便民服務 Part 1~ 單一窗口

全功能櫃台	E網單一窗口	專業服務窗口	電話單一窗口
<div style="border: 1px solid blue; padding: 5px; background-color: #e0f0ff;"> <p>增加被繼承人投資資料</p> </div>	<div style="border: 1px solid purple; padding: 5px; background-color: #e0e0ff;"> <p>QR Code APP、LINE</p> </div>	<div style="border: 1px solid green; padding: 5px; background-color: #e0ffe0;"> <p>一站式整合服務</p> </div>	<div style="border: 1px solid red; padding: 5px; background-color: #ffe0e0;"> <p>檢舉電話免轉接</p> </div>
<p>影像拍攝 免下車服務 證件掃描</p>	<p>災損申報 復查申請</p>	<p>綜所稅申報 外僑報稅 遺贈報稅</p>	<p>跨區局 免付費</p>
<p>滿足民眾需求</p> 	<p>行動申辦嘛！通</p> 	<p>到府One Stop服務</p> 	<p>免付費升級服務</p> 

8

優質 便民服務

Part 2~ 行動到府

偏鄉有愛行動櫃台



服務2,312人次

貨物稅、菸酒稅 一站式服務



預約到府
稅務健檢

每件節省2小時
計196件

軍教報稅



代辦憑證5,573件
到府服務16,644件

災害損失輔導申報



到府服務1,065件

營業稅稅籍管理



到府服務7,762件

9

優質 便民服務

Part 3~ 簡證減章

簡化書證



- 免填申請書
- 免附書證謄本
- 整併各類書表
- 推動電子化服務
- 運用跨機關電子閘門

減紙 2,211,730 份



38% 減章比例

共減 385,453 個章
約節省 3,854,530 分鐘

減少核章

-38%



10



創新 增值服務

Part 1 跨機關合作便民服務之一 遠距即時服務~ETC電子稅務交換平台



愛的連線 幸福蔓延

創新 增值服務

Part 1 跨機關合作便民服務之一 遠距即時服務~ETC電子稅務交換平台



緣起與分析

- 1 稅務資料為許多補助及申請案件必備證明
- 2 弱勢E關懷查調系統僅限社福補助案件運用
- 3 縣市政府採批次查調，無法隨到隨辦，緩不濟急
- 4 所得財產資料受個資保密限制，跨機關合作困難重重



民眾奔波各機關
機關間公文往返

創新 增值服務

Part 1 跨機關合作便民服務之一 遠距即時服務~ETC電子稅務交換平台



Efficiency 效率
Touching 貼心
Convenience 便利

電子稅務交換平台

- 跨機關合作
- 單一窗口
- 科技化流程再造
- 個資保護



創新 增值服務

Part 1 跨機關合作便民服務之一 遠距即時服務~ETC電子稅務交換平台

視訊 申辦 大不同

傳統型視訊

ETC視訊

Skype
開放系統

資安防火牆

SCOPIA
封閉系統

勝

無

身分驗證

身分證條碼掃描器

勝

有紙本

無紙化

電子申請書
(無紙本)

勝

傳真或郵寄

資料提供

網路印表機即時列印

勝

無

個資保護

點對點加密傳送

勝

無

個資保護

WACOM電子簽名板

勝

ETC 電子稅務交換平台 操作實例

連線機關：
財政部中區國稅局
臺中市西區戶政事務所



跨機關遠距便民服務



19

創新 增值服務

Part 1 跨機關合作便民服務之一
遠距即時服務~ETC電子稅務交換平台

實施成效

實施前



實施後



創新 加值服務

Part 1 跨機關合作便民服務之一 遠距即時服務~ETC電子稅務交換平台

效益延伸

分階段擴增服務據點

- ▶ 102年 9月 → 臺中市西區戶所
南投縣仁愛鄉公所
- ▶ 102年 12月 → 苗栗縣通霄鎮、
彰化縣線西鄉、
南投縣國姓鄉、
雲林縣口湖鄉、
臺中市和平區、
北區、中區、東區等 8 鄉鎮公所
- ▶ 現階段 → 持續擴大跨機關
合作面向及服務
據點



21

創新 加值服務

Part 2 跨機關合作便民服務之二 齊一學費補助連線服務



以愛助學 希望e線

緣起



小曉的願望

創新 加值服務

Part 2 跨機關合作便民服務之二
齊一學費補助連線服務



創意發想

關懷弱勢

愛的傳動

延伸單一窗口便民服務理念



24

創新 加值服務

Part 2 跨機關合作便民服務之二 齊一學費補助連線服務

效益分析

1. 受理**517**件
2. 節省民眾時間：**1,034**小時

簡化前後流程比較

簡化前



簡化後



25

創新 加值服務

Part 3 客製化服務

軍教首報族一條龍專案



教新 國懷 徵納兩悅

創新 增值服務

Part 3 客製化服務
軍教首報族一條龍專案

問題發現

經驗不足?

Lesson 1
軍教所得
恢復課稅

申報作業
無專業人員協助?

報稅工程
繁瑣?



創新 增值服務

Part 3 客製化服務
軍教首報族一條龍專案

服務流程

輔導22,273人
網路申報
比例 91.6%

91%
滿意度

1
網路報稅
鎖定對象推動

2
地毯式宣導

3
輔導申辦憑證

4
協助網路申報



服務 關鍵策略 **資訊科技**



多方視訊
影音客服



LINE專線
諮詢服務



行動到府服務



稅務通APP



線上申辦



ETC
電子稅務
交換平台

31

服務 關鍵策略 **關懷弱勢**

**聽語障
翻譯服務**

視訊連線志工
提供手語翻譯
稅務諮詢服務

服務到家

65歲以上長者、
身心障礙人士
查調資料
送到家

**愛心服務
專區**

所得稅一站式服務
65歲以上長者、
身心障礙人士、
孕婦 VIP服務



稅保熱線

協助經濟弱勢者
辦理健保費分期
繳納及解卡

**齊一學費
補助連線**

協助低收入戶學
生辦理學費補助

**佃農補償費
申報輔導**

協助受領補償費
之佃農申報
綜合所得稅




32

四、未来努力方向

多點用心
多點感動

跨機關整合

善用新科技

服務流程改造

培育優質人才

促進徵納和諧

33

五、

參獎經驗分享



參獎

經驗分享

✓ 變形蟲組織



✿ 彈性調度 ✿ 交叉支援 ✿ 全員參與

✓ 研發創新

創新來自於對現狀的不滿足



35

參獎

經驗分享

參獎申請書及簡報製作



不必在意

未來是否有人還記得我們

唯一希望的是

我們的服務

讓民衆對政府更有信心

報告結束
敬請指教

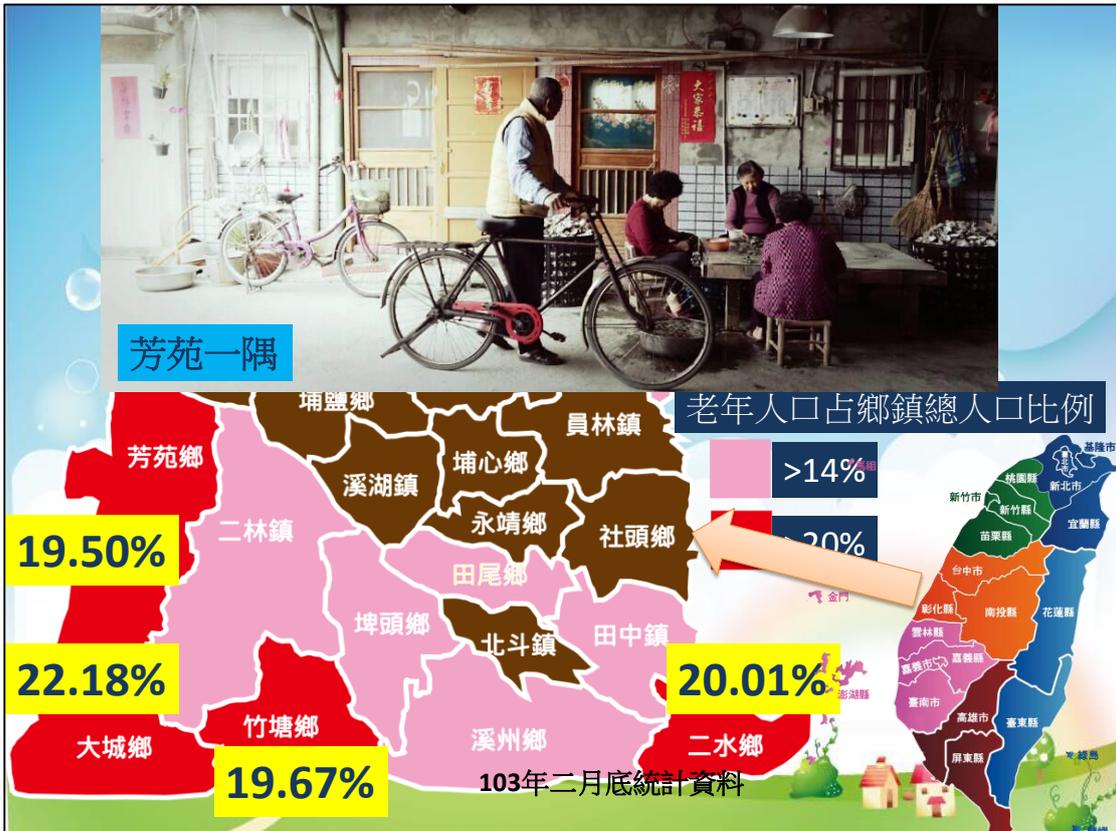
第六屆「政府服務品質獎」成果發表會

彰化縣政府

評獎類別:服務規劃機關

專案名稱:社福宅急便 感心好厝邊

發表人:陳治明 處長





解決方法

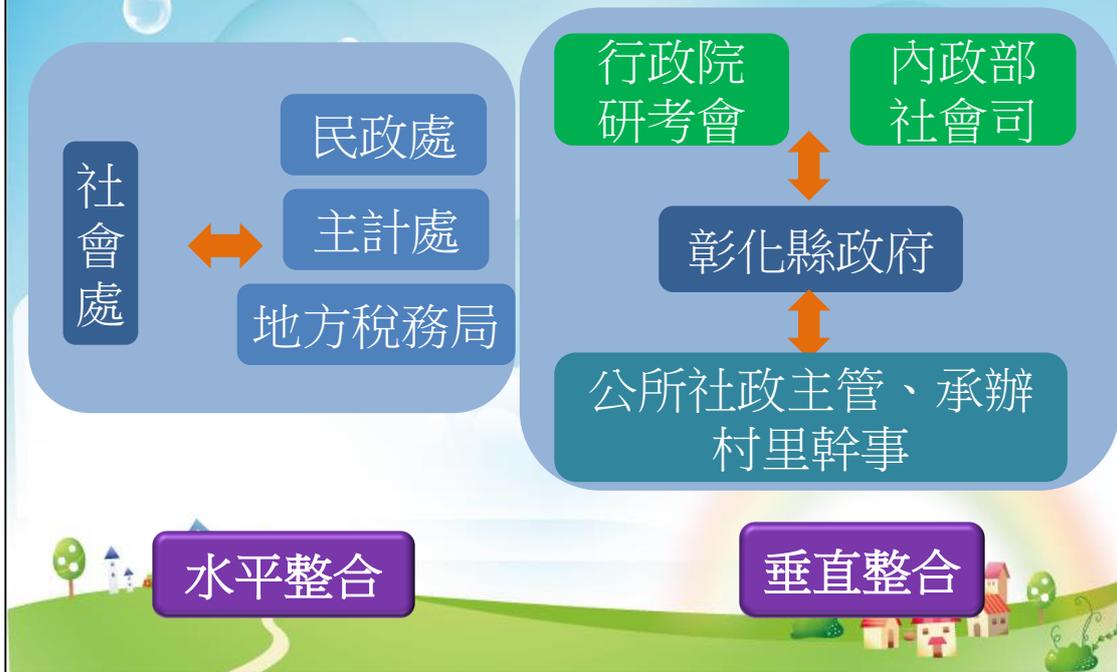
推動

跨機關資訊系統

幸福送到家

The graphic features a light blue background with soft, wavy patterns and bubbles. At the bottom, there is a small illustration of a green hill with a winding path, a few trees, and a small house with a red roof. The text is arranged vertically, starting with '解決方法' (Solution) in purple, followed by '推動' (Promote) in red, then '跨機關資訊系統' (Cross-agency information system) in large red characters, and finally '幸福送到家' (Deliver happiness to your home) in red.

一 推動組織整合，突破各單位間本位主義



水平整合

跨機關整合服務推動小組



與計畫處研商會議



垂直整合

分區公所跨機關座談會



102/8/6芳苑公所跨機關座談會

專案團隊拜會內政部



101/5/11縣府團隊拜會內政部

一
一

跨機關資源系統 打破社會福利片斷式輸送模式



公文線上簽核系統



三

一張證、一窗口、一站到底 福利送到家

改善前



改善後



流程整合加速便民服務

改善前



改善後



一張證、一窗口、一站到底服務



「用愛包圍」
建立社區在地
服務網絡

一

成立慈善團體聯合會



慈善聯誼會暨聯繫會報

參訪高雄市慈善團體



102年第74次慈善團體聯誼會聯繫會報



101/12/8慈善團體聯誼會參訪慈德育幼院

志工基礎訓練



102/4/27.28 志工基礎訓練

慈善團體外部督導



101邀請中正大學鄭讚源老師上課

成立慈善團體 八大區







社區志工到宅關懷訪視

社區志工社會福利宣導

愛心橋樑

幸福小舖物資銀行




- 特色一** 由民間團體捐助物資
- 特色二** 賣場式條碼管理
- 特色三** 親送到宅



民間團體捐助物資



物資入庫刷條碼

具體效益

跨機關受理案件數

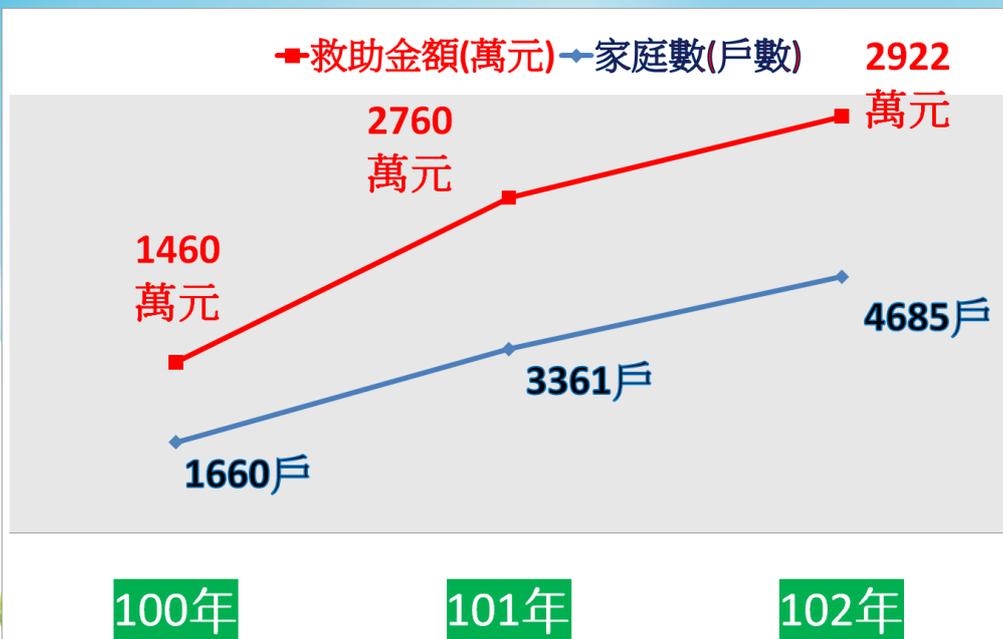
4530件

101年

49767件

102年

彰化縣慈善團體聯合協會執行成果



榮獲101年自然人憑證優良應用
系統優良獎

榮獲103年「地方治理標竿策略
論壇」入選案例

社會福利考核
社會救助考核指標「特優」

衛生福利部資訊處至本縣參訪
「跨機關資源整合服務系統」

縮短申請福利服務時間

45天 → 15天

減少26萬張紙張列印

節省14,000小時行政時間

承辦人員工作成就感

士氣

滿意度



表揚跨機關係統績效良好
之公所承辦、村里幹事

未來努力方向

建構社區志工網絡，發掘潛
在需求家庭

購置到宅服務行動設備給予
社工人員

幸福小舖足跡遍佈.....
結合社區關懷據點







您的聆聽
是我們最大的榮幸

第六屆政府服務品質獎成果發表會

評獎類別：服務規劃類



免費 享壽健康正確動~ 長者體適能檢測與正確運動指導服務



嘉義市政府衛生局
報告人：林秀猜科長
日期：103年8月21日

活躍老化 健康老化 從嘉開始

1



活躍老化 健康老化
從嘉開始

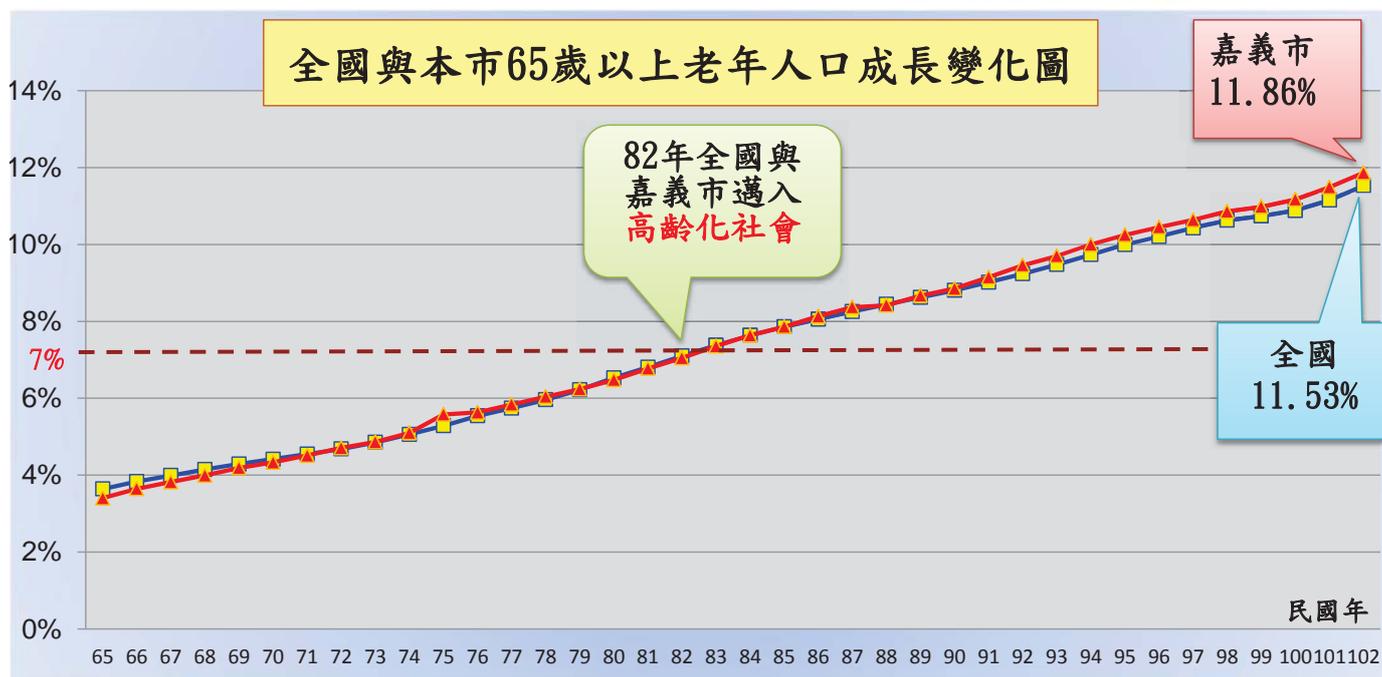
簡報大綱

享壽健康正確動-
免費長者體適能檢測與正確運動指導服務

- 壹 服務專案執行現況簡介
- 貳 服務專案具體效益
- 參 服務專案解決方法
- 肆 未來努力方向
- 伍 參獎經驗分享

壹、服務專案執行現況簡介

一、人口老化說明



資料來源：內政部戶政司統計處

壹、服務專案執行現況簡介

二、高齡化衍生的問題

(一) 增加慢性病及失能

- 調節身體內在環境及適應外在環境能力降低
- 生理機能衰退
- 跌倒風險增加
- 罹患慢性病

1. 老年人經醫師診斷慢性病
 - 至少一種以上者：88.7%
 - 至少三種以上者：51.3%
2. 老年人失能比率17.4%

(二) 影響心理健康

- 人際關係疏遠
- 降低社會參與
- 孤獨空虛感增加
- 消極負面情緒增加，導致憂鬱及自殺偏差行為

老年人憂鬱症發生率20%

(三) 加重社會負擔

- 失能者增加
- 醫療照護負擔增加
- 扶老比增加

- 失能老年人
1. 年門診次數為27.6次
 2. 年住院率為35%
 3. 平均每人年醫療費用78,623元

壹、服務專案執行現況簡介

三、專案目標 (一)

活躍老化
健康老化

降低高齡長者
失能率、依賴率

延長並普及
「健康餘命」

壹、服務專案執行現況簡介

四、專案目標 (二)

推動免費長者體適能檢測與正確運動指導服務



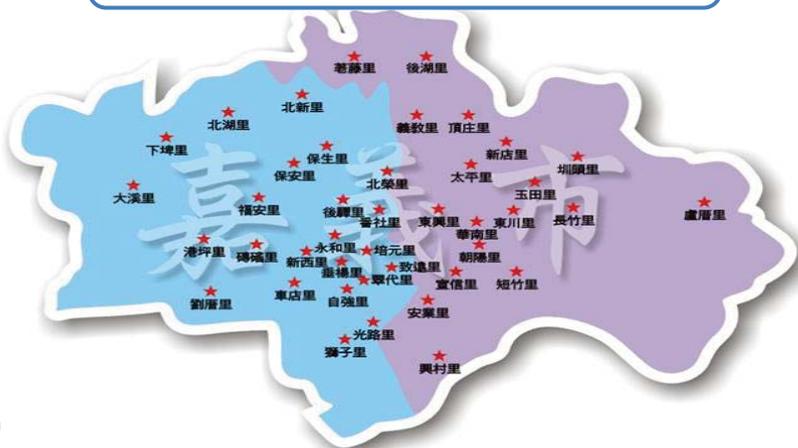
貳、服務專案具體效益

一、外部效益

(一) 檢測人數及據點增加

- 101年辦理7場，共檢測222人
- 102年辦理41場，共檢測1,516人
- 103年已辦理11場，人數持續增加中

102年長者體適能檢測區域分布圖



101年至102年檢測場次及檢測人數分析



貳、服務專案具體效益

一、外部效益

(二) 長者體適能提升(1)

- 102年運動介入前後的功能性體適能比較表

N=23

檢測項目	前測		後測		t 值	p 值
	平均值	標準差	平均值	標準差		
身體質量指數 BMI	23.73	2.81	23.56	2.78	2.499	0.020 *
腰圍(公分)	77.85	7.21	78.43	6.90	-0.570	0.575
30 秒坐站(次)	24.43	8.28	23.43	4.95	0.804	0.430
坐姿體前彎(公分)	9.30	8.72	10.42	8.50	-1.201	0.242
抓背測驗(公分)	0.74	6.00	2.30	6.55	-1.968	0.062
2.44M 立走(秒)	5.57	1.49	4.76	0.78	2.696	0.013*
兩分鐘屈膝抬腿(次)	94.17	20.49	108.70	15.01	-3.694	0.001 **

貳、服務專案具體效益

一、外部效益

(二)長者體適能提升(2)

• 103年運動介入前後的功
能性體適能比較表

N=39

檢測項目	前測		後測		t 質	P 值
	平均值	標準差	平均值	標準差		
硬表開眼	0.43	0.14	0.41	0.12	0.55	0.585
硬表閉眼	0.66	0.18	0.59	0.18	2.79	.008*
軟表開眼	0.64	0.22	0.65	0.18	-0.55	0.583
軟表閉眼	1.68	0.46	1.52	0.36	2.34	.025*
BMI	24.2	2.7	24.06	2.71	2.32	.026*
腰圍(公分)	80.16	8.39	79.05	7.26	2.07	.046*
臀圍(公分)	93.24	5.81	92.52	6.35	1.64	0.109
腰臀比	0.86	0.07	0.86	0.06	0.81	0.424
30秒起站(次)	20.97	5.17	24.1	5.51	-6.61	.000*
30秒手臂屈舉	20.54	3.79	21.64	4.71	-1.67	0.104
坐姿體前彎(公分)	10.4	9.64	11.76	9.23	-2.83	.007*
抓背測驗(公分)	0.56	6.24	1.74	7	-2.19	.035*
2.44M立走(秒)	5.28	0.76	4.7	0.75	6.99	.000*
兩分鐘踏步(次)	113.67	11.87	120.82	9.98	-6.43	.000*
握力測驗	29.69	7.66	30.64	7.26	-2.02	0.051

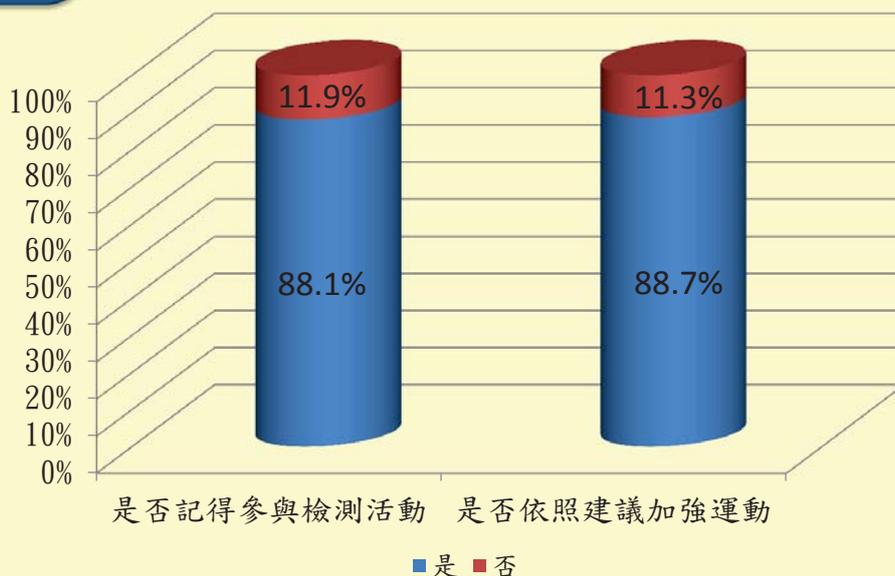
嘉義市政府衛生局

貳、服務專案具體效益

一、外部效益

(三)追蹤經指導運動的後續改善情形

- 從1,516位接受檢測長者中，抽樣319位電話訪問，追蹤經指導運動的後續改善情形。
- 高達88.1%以上的民眾，對本專案體適能檢測印象深刻，且依個人化運動處方持續運動。



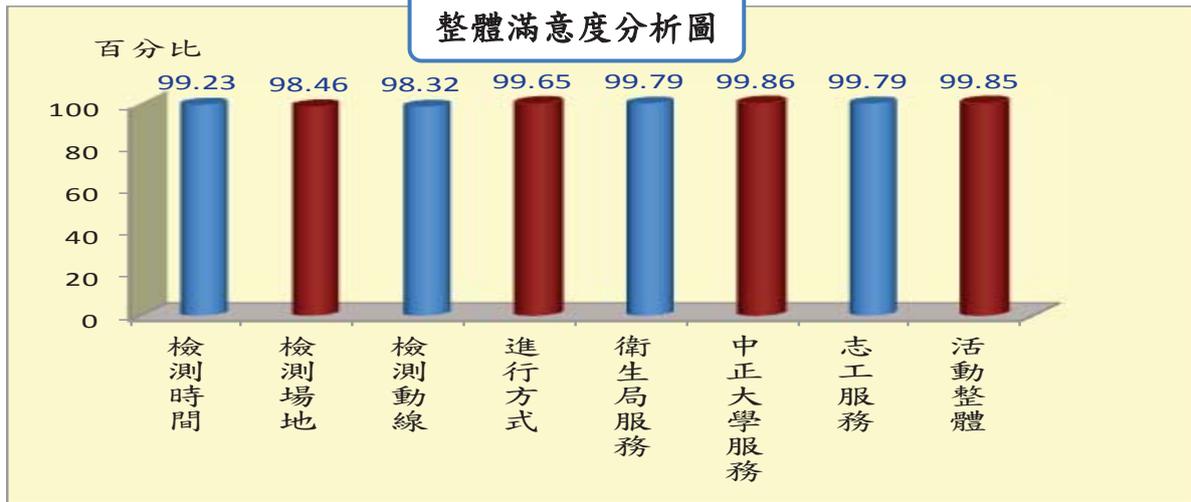
衛生局 10

貳、服務專案具體效益

一、外部效益

(四)服務對象滿意度高

- 102年完成1,438份服務滿意度達98.32%以上。



貳、服務專案具體效益

一、外部效益

(五)政府正面形象提升

- 運用地方電視台、報章雜誌、電子媒體等媒體宣傳力。



市長臉書
市民按
“讚”
支持



一、外部效益

(六) 標竿學習，
分享優質政策

- 獲國民健康署、臺灣健康聯盟邀請，屏東縣政府及新北市參訪，分享推動經驗與成果。



屏東縣政府團隊參訪



新北市政府衛生局團隊參訪



臺灣公共衛生學會
「公衛聯合年會」



103年全國高齡友善工作坊

一、外部效益

(七) 全國首創產
官學民推動模式

- 成功結合社會資源，走入社區完成長者體適能檢測服務。



建立長者體能常模
成果發表會



長者免費體適能檢測服務記者會



長者體適能檢測前暖身操

貳、服務專案具體效益

一、外部效益

(八)提升高齡者社會參與率

- 讓32位高達90歲以上長者走出家門參與社區活動接受服務，親身體驗過的長者都豎起大拇指說“讚”。

93歲車店里李伯伯，大聲說“讚”！



嘉義市政府衛生局 15

貳、服務專案具體效益

一、外部效益

(九)代間學習，強化高齡者價值

- 高齡者傳授豐沛的經驗和智慧，學生發揮「親老」及「敬老」的精神，建立一個世代共融的機會。
- 透過世代之間的接觸機會，對於高齡者，學生能因為認識而瞭解，因為瞭解而關懷，因為關懷而有社會行動。



嘉義市政府衛生局 16

貳、服務專案具體效益

二、內部效益

(一) 提升志工社會價值及社會參與



貳、服務專案具體效益

二、內部效益

(二) 以簡訊方式聯繫志工，落實節能減碳政策

善用e化簡訊工具代替紙本公文傳遞，減少碳排放量，亦縮短訊息傳送時間。



月份	發文次數			總計 (A)	份數 (B)	頁數 (C)	總列印張數 (D)=AxBxC
	檢測場次	培訓場次	成果會				
6	10	1		11	48	2	1,056
7	6	1		7	48	2	672
8	8	1		9	48	2	864
9	9	1		10	48	2	960
10	7	1		8	48	2	768
11	1	1		2	48	2	192
12			1	1	48	2	96
節省紙張張數							4,608
減少碳排放量(Dx0.018kg)							82.944kg

減少碳排放量
82.94公斤



貳、服務專案具體效益

二、內部效益

(三) 提升組織專案管理學習，知識管理工作

- 組織內部學習，提升專案知能及技巧。
- 提升服務團隊間聯繫能力、公文處理效率等。
- 與本市所轄里長及長輩建立友好的合作夥伴關係。



貳、服務專案具體效益

二、內部效益

(四) 績效提升 獲中央肯定

全國衛生業務綜合考評連續四年榮獲第一名



99年第一名



100年第一名



101年第一名



102年第一名

貳、服務專案具體效益

二、內部效益

(五) 推動績效 獲中央肯定



100年獲健康城市卓越獎



101年獲健康城市
傑出貢獻獎



102年獲高齡友善城市
卓越獎

貳、服務專案具體效益

三、成本效益分析

(一) 創造雙倍以上的附加價值

- 原申請100萬元經費，創附加價值新臺幣1,325,268元，整體服務價值提升至新台幣2,325,268元。
- 102年共辦理41場、檢測1,516人，節省政府健保費1,027,848元。

社會資源	節省經費
志工	603,520元
健康促進管理師	262,400元
場地	164,000元
設備	206,000元
物資運輸工具	61,500元
靜態平衡儀健保給付點數	1,027,848元
總計摺節經費	2,325,268元

節省政府健保費支出

1,516人×678點(靜態平衡儀健
保給付點數)=1,027,848元

(二)建立「嘉義市長者體適能常模」

實地檢測結果

參考體適能常模

體適能運動訓練(延緩老化)



嘉義市政府衛生局 23

(三)健康無價

功能退化	老年病症候群	慢性疾病	急性疾病	死亡
視力	失禁	癌症	敗血症	末期照護
聽力	跌倒	高血壓	肺炎	
肢體功能	行動不便	糖尿病	心肌梗塞	
平衡感	步態不穩	心臟病	急性腦中風	
認知功能	多重用藥	腦中風	外傷骨折	
器官系統	孱弱	關節炎		
		失智症		

活躍老化
健康老化



嘉義市政府衛生局 24

參、服務專案解決方法

一、SWOT分析

優勢Strength

1. 推動健康城市及高齡友善城市屢獲佳績
2. 擁有充足醫療資源
3. 推動社區健康營造與社區互動佳
4. 工作同仁共識高、凝聚力強

劣勢Weakness

1. 專業能力不足
2. 人力不足
3. 檢測設備不足

機會Opportunity

1. 議會對健康相關計畫支持度高
2. 志願服務風氣時代趨勢
3. 產業研發單位加入

威脅Threat

1. 戶外場地須考量天候
2. 長者的交通工具需求不足
3. 部份民眾對體適能檢測仍有顧慮

參、服務專案解決方法

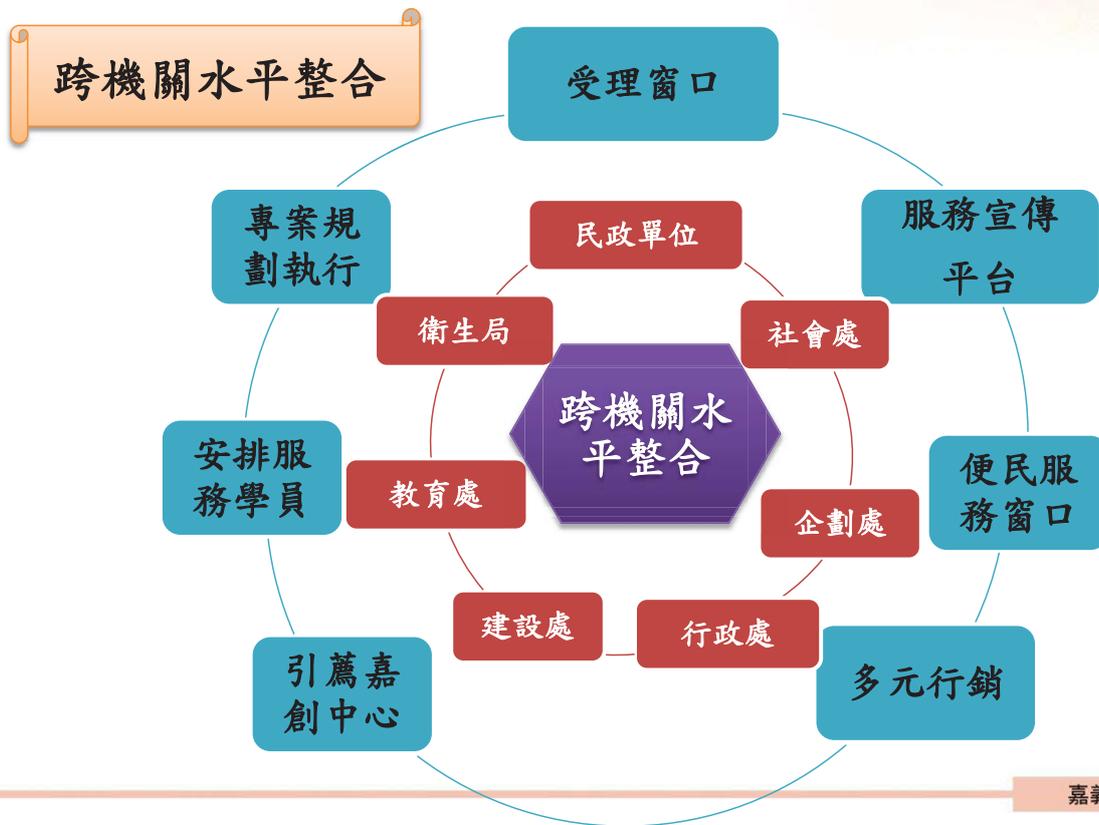
二、行動策略（一）政府團隊合作(1)

爭取府會一致支持



參、服務專案解決方法

二、行動策略（一）政府團隊合作(2)



參、服務專案解決方法

二、行動策略（二）產官學民合作(1)



服務團隊架構圖

召集人
衛生局局長

執行長
衛生局秘書

執行秘書
企劃科科長

專案企劃小組

1. 研擬計畫
2. 志工招募與管理
3. 管控進度
4. 策劃督導
5. 溝通協調
6. 聯繫社區鄰里

中正大學

1. 培訓體適能志工
2. 開立長者處方箋與指導正確運動
3. 建立長者體適能資料庫及常模
4. 滿意度調查

嘉創中心

1. 支援檢測儀器設備
2. 提供訓練場地
3. 靜態平衡項目檢測分析
4. 支援健康促進管理師

體適能志工

1. 執行檢測工作
2. 載運檢測用物
3. 布置檢測現場
4. 維持檢測現場秩序
5. 帶動暖身操

團隊分工：嘉義市政府衛生局

研擬計畫、管控進度

志工招募、管理

辦理社區專案說明會

聯繫社區、拜訪說明

邀請社區觀摩檢測活動



二、行動策略（二）產官學民合作(4)

團隊分工：中正大學

1. 培訓體適能志工
2. 開立長者處方箋與指導正確運動
3. 建立長者體適能資料庫及常模
4. 滿意度調查



二、行動策略（二）產官學民合作(5)

團隊分工：嘉創中心

提供志工訓練場地

提供體適能志工定期培訓場地、長者運動促進健康場所。



無償借用檢測設備

提供2台手部握力檢測儀、2台靜態平衡儀，使檢測數據更具科學化與準確性。



專業人力支援

支援1名健康促進管理。



參、服務專案解決方法

二、行動策略(二) 產官學民合作(6)

團隊分工：體適能志工



志工培訓



資格認證



器材載送搬運



帶動暖身操



實地協助檢測



實地協助檢測



實地協助檢測



志工再教育

參、服務專案解決方法

二、行動策略(二) 產官學民合作(7)

團隊分工：社區認同支持

社區提供檢測場地



鼓勵社區長者參加



參、服務專案解決方法

二、行動策略 (三) 資通訊導入強化服務品質



參、服務專案解決方法

二、行動策略 (四) 創新作為

建置長者體適能檢測模式

健康加值服務



(一) 免費健康3補帖

(二) 52+14健康操



(三) 不老操

(四) 健康全能王



肆、未來努力方向

拓展服務據點成為網狀式服務

- 會持續努力進入更多社區，讓本市84里的長者均能參與檢測與推廣正確運動行列。

納入健康促進課程

- 為使本服務專案能永續發展，結合更多健康促進課程，安排社區講座，以提升長者健康生活知能與實踐能力。

追蹤長者經指導運動後續改善情形

- 本局持續向市府爭取經費繼續辦理，並追蹤長者體適能改善情形。

伍、參獎經驗分享

- 研讀國家發展委員會頒定相關計畫。
- 參與國家發展委員會舉辦說明會及研習。
- 選定參加類別，成立專案執行小組。
- 整合產官學民社會資源，壯大服務量能。
- 專案追蹤列管，每週首長主持之主管會報，檢討專案執行成效。
- 落實PDCA模式，服務團隊定期檢討，推動創新與貼心服務。
- 適時媒體行銷，提升服務專案能見度，鼓勵更多長者接受服務。
- 善用攝影錄影捕捉感動畫面及記錄推動歷程。
- 隨時蒐集、整理參獎申請書面資料，力求圖文並茂。
- 書面審查資料建構，依參獎申請書大綱有系統歸類建置。

願景



活躍老化 健康老化 從嘉開始



簡報結束恭請指教

四、內政部警政署警察廣播電臺



第六屆「政府服務品質獎」成果發表

內政部警政署警察廣播電臺

評獎類別：第一線服務機關

報告人：總臺長 湯明珠

103.08.21








戶外廣播零距離

自控自播如八爪章魚

臺中燈會轉播

治安宣導活動轉播

溫馨體貼的服務¹



簡報大綱







壹、為民服務現況簡介

貳、服務績效及創新作為
(總分1000分)

- 一、服務流程(280分)
- 二、機關形象與顧客關係
(170分 / 150分)
- 三、資訊流通服務(200分)
- 四、創新增值服務(200分)

參、未來努力方向

肆、參獎經驗分享

2

壹、機關業務簡介

頻道分布最廣



世界唯一
專業的警察廣播電臺

全國唯一
全年無休24hr
治安、交通、緊急救難
收聽獨占鰲頭的公營電臺
協尋廣播

全國首創
警廣車隊
節目簡訊快易通
全國同步·關懷弱勢
空中傳愛·挽袖捐血

(8個分臺、12個收聽頻道、11處發射站(·)、2處轉播站、220服務人力)

世界唯一專業的警察廣播電臺

43年 為推動警察常年教育設置

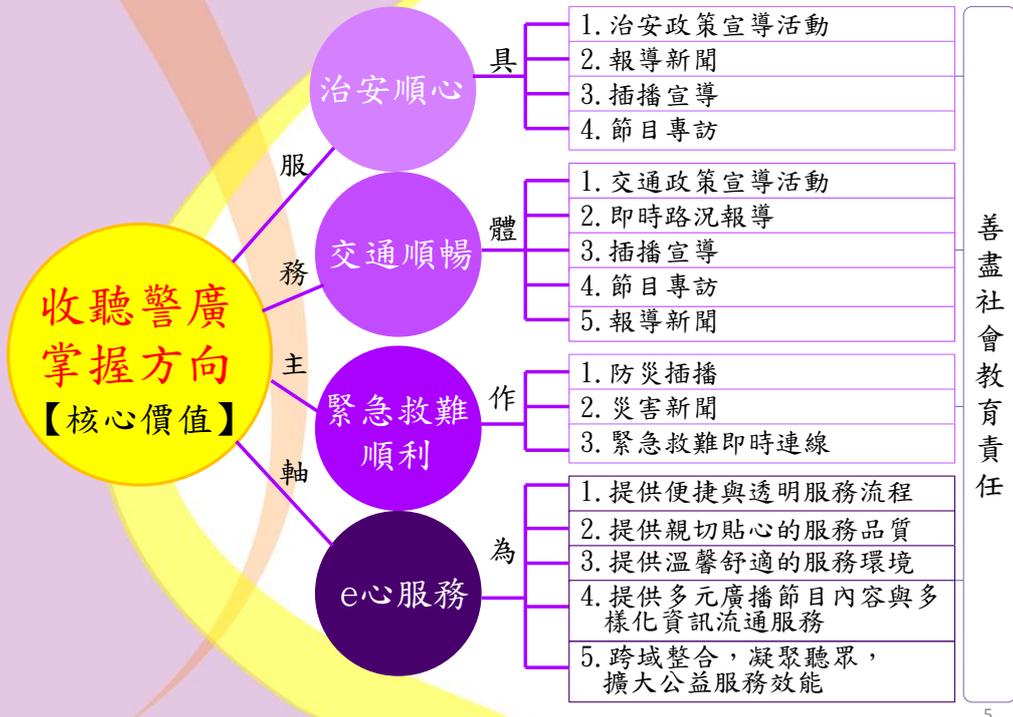
60年 轉型為交通專業電臺
提供即時路況與交通安全教育，至今仍為各媒體路況的來源。

83年 擴大為治安、交通、緊急救難
專業服務的任務型電臺

現仍為世界唯一專業的警察廣播電臺
整合警察、政府與民間力量，以愛與關懷的心為民服務，發揮社會教育的功能。



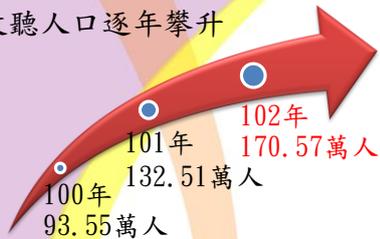
全國唯一治安、交通、緊急救難任務型電臺



5

全國唯一收聽獨占鰲頭的公營電臺

收聽人口逐年攀升



(資料來源：NCC102年公營電臺收聽行為調查排名)

服務對象與內容

駕駛人	即時路況 交通安全教育宣導訊息
一般民眾	宣導民眾各類安全生活 資訊
警察機關	提供警政、治安、交通 教育宣導管道
政府單位	提供政策宣導管道

6

全國唯一 24小時 現場即時廣播 全年無休



貳、提升為民服務品質績效

一、服務流程

密集廣播宣導教育，使治安順心



住宅防竊專訪



辦理治安教育宣導活動



社區反詐騙宣導

服務流程——一處收件、全程服務

全國唯一協尋廣播，教育民眾物歸原主守法好觀念

申辦廣播協尋
2萬1,029件

- 電話
- 傳真
- 網路



主動比對後，通知失主



未領回

送交招領
8,416件

函轉他機關
通知失主
領回

未領回

公告期滿6個月
依法發還
拾得人

未領回

領回遺失物
5,808件(含郵寄284件)

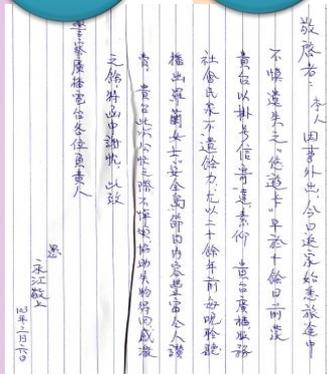
依法歸屬
地方自治團體
(已移送2,288件)

服務流程

——郵寄與到府送還遺失物

溫馨送還，足感心

主動郵寄遺失物



民眾寄來感謝信

特殊個案

查證→通知→到府送還



失智爺爺
遺失20萬



三峽黃阿嬤
遺失行動電話

警察廣播電台的皆様へ

こんにちは。私は日本人の小林ユキノと申します。旅行中にwifiを紛失しまい諦めていたのですが忘れ物が、色々な方の協力で手元に戻ってきた事にもの凄く感謝、感激しております。感謝の気持ちですので招き猫を受け取って下さい。この招き猫は「毎日無事故、無違反で福を呼ぶ猫」です。国民の皆様、来訪する方々の安全をお祈りします。

大家好！我是小林雪野，旅行中遺失wifi，感激各位利用各種方法讓它回到我手中，請接受這招財貓，能保佑來訪人們平安，沒有事故。

(失主致贈之招財貓已轉送拾得人分享)

跨海的感謝信

服務流程—單一窗口提供路況整合服務

即時路況報導+交通安全規則教育宣導=交通順暢



102年	即時路況：24萬3,048筆	
	防制酒駕	專訪：5,152次
		插播：5萬1,011次
103年 交通 疏運 宣導	春節	插播177則：播出1萬1,904次(部會首長、縣市長、警察局長) 即時路況：5,690筆
	228假期	即時路況：1,563筆 插播5則：播出648次
	清明假期	即時路況：1,534筆 插播5則：播出648次

11

服務流程

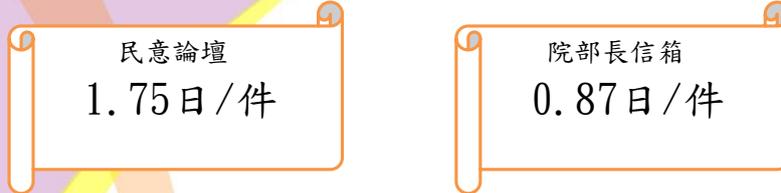
即時連線+防災與避難知識宣導=緊急救難順利



12

服務流程—流程簡化程度

重視民意，快速回復



13

服務流程 團隊善用科技群組，即時通報處理

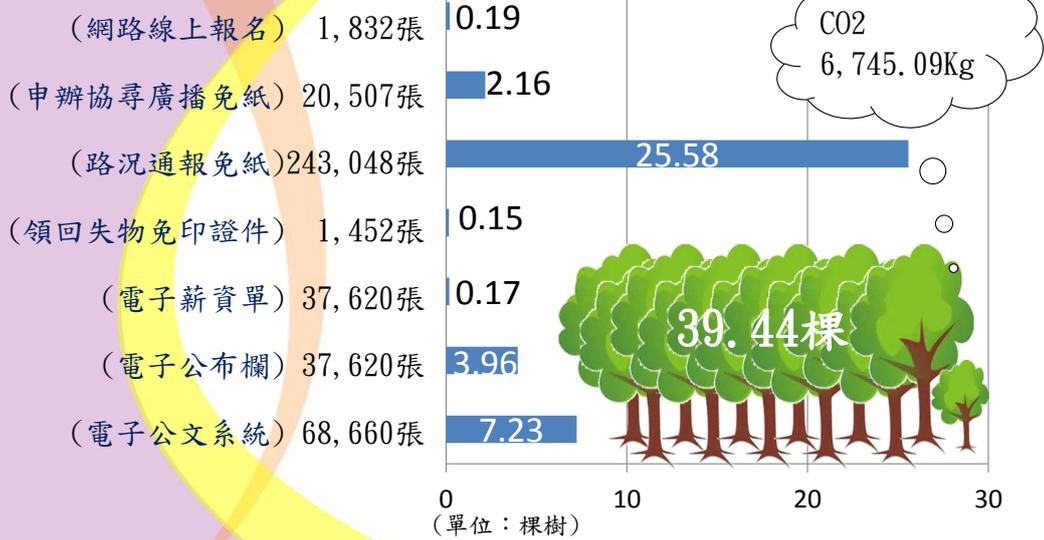


14

服務流程

書表減量，節能減碳

102年共省紙37萬4,727張，少砍39.44棵樹，減碳6,745.09公斤



(註：1棵樹=9,500張A4紙；1張A4紙排碳0.018公斤)

15

二、機關形象與顧客關係
—服務設施合宜程度

舒適的環境，民眾滿意

91.67%

洽公環境滿意度



健康小站



戶外大型電子看板



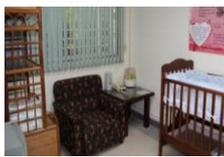
活動海報百葉窗



愛臺灣零距離
(全國同步 iTaiwan)



櫃檯雙向螢幕



哺集乳室



免費充電服務

16

機關形象—服務行銷有效性

跨域整合，發揮社教功能，擴大服務效能



民間團體(弱勢關懷)



中央政府(政策宣導)



地方政府(政策宣導、公益服務)



民間企業(弱勢關懷)



警察單位(政策宣導)



公路單位(路況服務)



警廣家族
(公益服務、路況服務)



民選代表(公益服務)

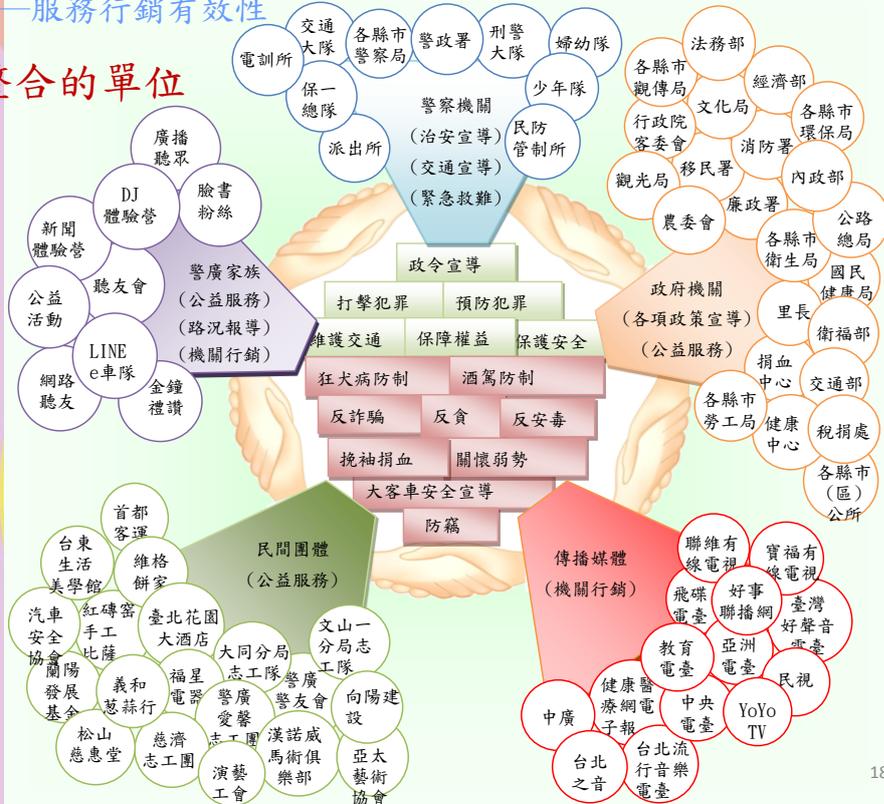


工程單位(路況服務)

17

機關形象—服務行銷有效性

跨域整合的單位



18

提升優質節目3項配套措施

1. 成立節目企劃
評選委員會
每半年召開。



2. 審聽制度
主管與導播審聽，
掌握節目品質。



3. 在職教育
外聘專家實施節目
製作教育訓練。

102年辦理6場次
144人次參加

- (1) 資訊與傳播
- (2) 廣播節目製作技巧
- (3) 創作保護主義與
音樂仲介團體
- (4) 混音器功能與操作
- (5) 大眾傳播業務策略
- (6) 大眾傳播業務推動
與發展知能趨勢

得獎代表專業服務的肯定

歷年廣播金鐘獎117座

102年得獎4座



教育文化節目獎：
老師不在教室

跳脫教室內的窠臼，用最新的教育方式，教導最需要關注的議題：如孝順、愛護動物、愛心、公益…。



非商品類廣告獎
叫賣達人系列

透過叫賣的方式宣導交通安全，並以大人、小孩、親子等不同排列組合，趣味地呈現，達到最有效的教育宣導目的。



特別貢獻獎：余光

臺灣廣播節目介紹西洋流行歌曲的先驅。

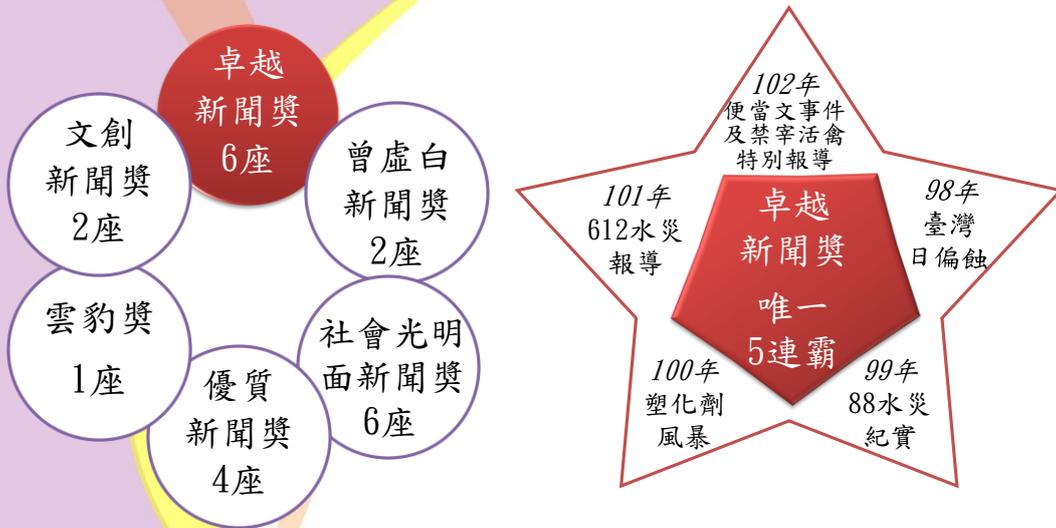


電臺臺呼獎：
警廣系列臺呼

以簡短的歌詞清楚表達出電臺的任務功能及定位，簡單易懂，能讓收聽族群印象深刻。

機關形象—服務可勝任程度

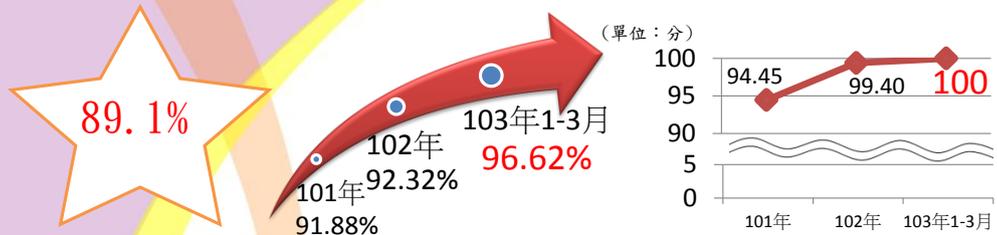
歷年新聞獎得獎21座



卓越新聞獎內容包含：
食安與資安、防災與避難、天文科學等議題

顧客關係—機關服務滿意度

很高興為您服務



整體服務滿意度
(內政部整體服務滿意度調查)

服務禮儀滿意度提升
(服務中心洽公調查)

優質電話禮貌分數達100分
(本臺自測)

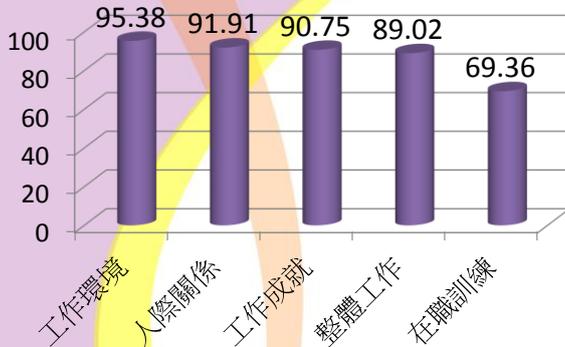


顧客關係

—機關服務滿意度

關心內部顧客，加強在職訓練

內部顧客滿意度超過9成



「國道計程收費」講習



「五楊高架通車」實勘講習

102年辦理在職訓練
26場次，1,222人次
8萬5,540小時

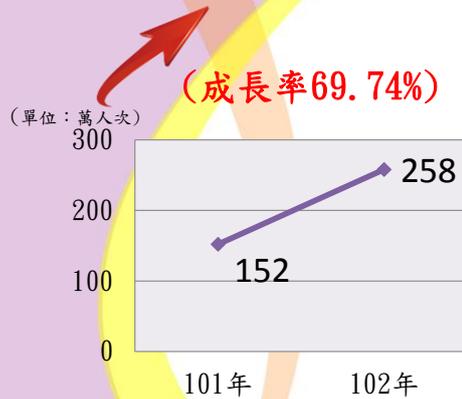


防身演練

三、資訊流通服務

網頁服務，大幅成長—資源共享，資訊更透明

警廣網頁瀏覽成長106萬人次



網路服務項目	件(則)數
書表下載	2萬8,386
服務申辦	
取件通知	
預約服務	
協尋遺失物廣播 線上登錄與主動回函	1萬8,386
線上公告招領遺失物	8,416
文字版即時路況	21萬9,114
節目原音重現	979
影音專區	669
警廣通訊 雲端電子書	409期/ 瀏覽人次 1萬4,920

警政服務APP的加值運用效能



警政服務App
(下載21萬3,349次)



路況分區瀏覽



廣播跨區收聽

1. 民眾收聽警廣、查詢路況更方便。
2. 交通單位派員前往事故現場處理、排除，大幅提升路況運用加值效能。

線上參與・互動零距離

「愛在警廣・聲耕臺灣」官方粉絲專頁總觸及率22萬2,208



警廣之星(來賓)照片



私密留言提供建議



警廣之星(主持人)短片



詢問分臺播放曲目



行銷警廣活動：
分享60，警廣I Love U

四、創新加值服務

全國首創警廣e車隊擴大全國辦理 (傳送3,600筆)

分臺	成立時間	人數	成員
臺北	101.10.25	20	持有智慧型手機的職業駕駛(計程車、貨運、宅急便、工務段、郵差、司機)
花蓮	102.10.03	20	
臺中	102.11.06	20	
高雄	102.11.06	20	
臺南	103.01.10	20	
宜蘭	103.02.21	20	
新竹	103.04.23	20	
臺東	103.04.25	20	
160人			



(警廣e車隊Logo的意涵)



e車隊隊員拍攝



LINE播音室



主持人播出

27

創新加值服務

警廣e車隊



臺北



花蓮



臺中



高雄



宜蘭



臺南



新竹



隊員講習



成立後



優點：

1. 圖文兼具
2. 即時查證
3. 可明確掌握現場狀況

28

創新加值服務

全國首創・全國同步 節目簡訊快易通(8萬2,195通)



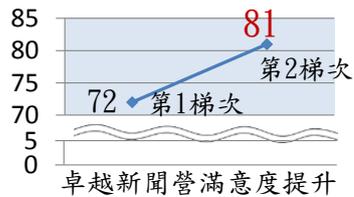
創新加值服務

警廣好聲音

1. 卓越新聞營—我來當記者！(102年辦理2梯次，173人參加)



(單位：%)



2. DJ體驗營—我當主持人！



3. 暑期快樂實習—102年34人



- 瞭解警廣新聞編採作業
- 實際參與節目廣播
- 增加聽眾互動
- 成為服務力量

營建智慧型服務中心

線上登錄主動回函服務

簡訊回函

電子郵件回函

網路協尋遺失物

1萬564件
節省528.2小時
(電話受理3分鐘/件)

警廣已受理您的遺失物協尋，如有尋獲會主動與您聯繫。本臺失物協尋專線為02-2388-0066，請勿直接回撥本簡訊，謝謝。



活動網路報名

267人次/1,565套物資
節省1,832小時
(往返報名1小時/次)

警廣已接到您的報名，工作人員會與您聯繫確認報名資訊。活動聯絡電話請參閱本臺網站公告，請勿直接回撥本簡訊，謝謝



增設南迴2個轉播站，突破偏遠地區廣播死角

1. 範圍：屏東縣獅子鄉、臺東縣達仁鄉
2. 高雄至臺東交通疏運必經之路：7,867車次/日
(公路總局統計)
3. 問題：無廣播收訊，遇災害無訊息來源
4. 執行：北里龍山(獅子鄉公所數位電視機房)、森永(派出所舊廳舍)設置2個轉播站



北里龍山轉播站電波涵蓋模擬圖

森永轉播站電波涵蓋模擬圖

顧客關係經營與慈善資源整合



寒冬送暖



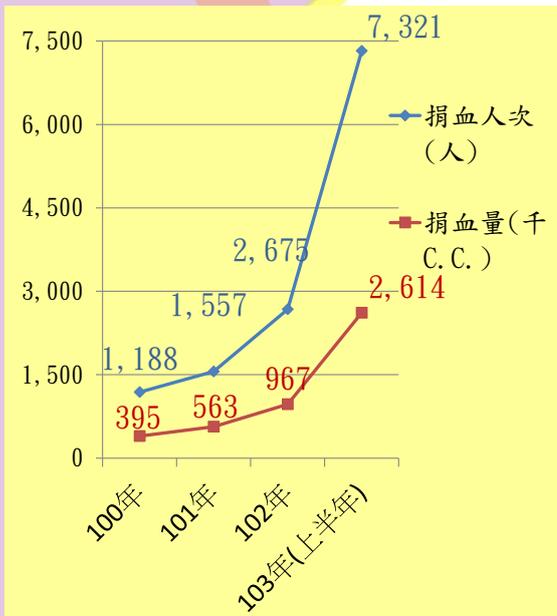
警廣家族金鐘加油團



戶外宣導行銷警廣

全國首創・全國同步 空中傳愛・挽袖捐血

(累計12,741人次，453萬9,000C.C)



臺北40萬9,750C.C



宜蘭11萬5,500C.C



新竹13萬1,500C.C



花蓮33萬5,000C.C



臺中27萬6,250C.C



臺東14萬8,250C.C



臺南20萬5,750C.C



高雄30萬3,000C.C

創新加值服務

警廣捐贈綠能再生電腦
讓孩子與世界科技接軌

孩子在電腦上寫下：



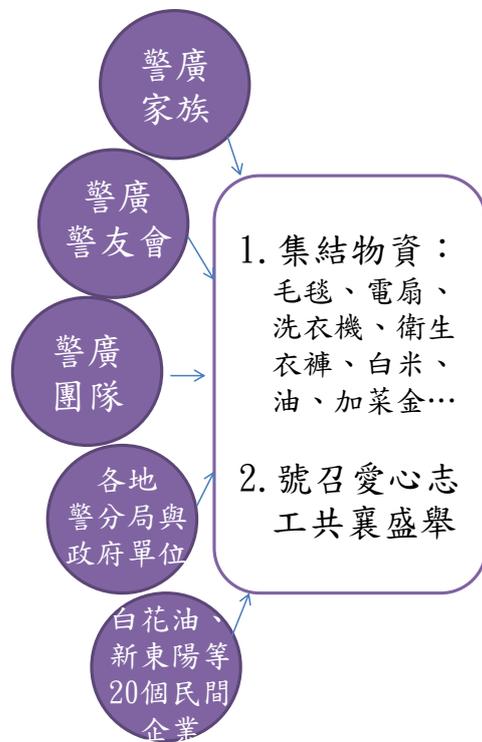
謝謝您們為山裡的孩子打開世界的窗，有了數位的連結，讓我們學習的視野能夠快速與世界接軌。

全國兒童關懷日 🎧
—11線同步
(關懷447位育幼院童)



創新加值服務

全國同步重陽送暖
—200元的愛無限大
(關懷1,543位獨居長者)

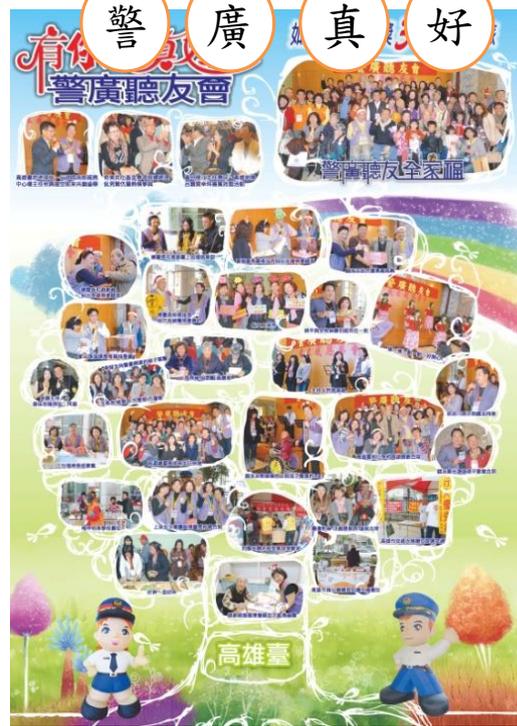


慈 善 平 臺



新加坡女孩鍾曉慧環島
宣揚反暴力，受惠於警
廣搭起慈善資源平臺的
照護說：有警廣真好！

警 廣 真 好



37

參、未來努力方向

近期

穩住優勢
充份運用科技資源
，結合跨域資訊，
保持競爭能量

中期

發展雲端廣播世界
智慧科技・強化設備
提升技術・全面發聲

目標

打造一個
讓聽眾快樂、
成長、感動的
廣播世界



38

肆、參獎經驗分享

—空中虛擬廣播世界→具體化文字呈現

- 一、專家指導，虛心受教
- 二、依評核指標，穩住架構
- 三、團結力量大，全體總動員
- 四、主管重視，最大支持
- 五、時間與耐心(力)的戰役
- 六、無限的創意，具體的創新



行政院江院長宜樺肯定警廣的服務



警政宣導活動轉播



警廣得來速一分送春節疏運圖



訪問拾金不昧好駕駛

無論你在何方 警廣永遠在你身旁 🍁

簡 報 結 束
敬 請 指 教



五、彰化縣彰化地政事務所



第一線服務機關簡報綱要

- 一、為民服務業務現況簡介
- 二、服務績效及創新服務
- 三、服務關鍵策略
- 四、未來努力方向
- 五、參獎經驗分享

活力彰化 幸福地政

Part I：為民服務業務現況簡介

活力彰化 幸福地政

3

歷史沿革

- **創立**：前身是民國前7年日治時期台中地方法院彰化出張所，迄今已有110年歷史。
- **搬遷**：自行政區域調整後歷經4次搬遷。
- **首長**：主任蔡和昌，是民國39年後第11任。

光復路 中民街 南郭路 中興路(現址)

活力彰化 幸福地政

4



彰化縣北端 轄區土地21.6萬筆、人口34.6萬人，老年人口佔11.3%，土地呈狹長型，偏鄉服務受八卦山脈阻隔。



活力彰化 幸福地政

<p>全國唯一地所獲衛生福利部「安心場所」認證標章</p>	<p>榮獲彰化縣地政業務及為民服務考核第一名</p>
<p>全國唯一地所獲國民健康局「健康職場」自主認證標章</p>	<p>榮獲彰化縣環保局「環保精項獎」機關組第一名</p>
<p>榮獲全國檔案管理局「機關檔案管理金檔獎」</p>	<p>榮獲彰化縣衛生局「親善哺乳室」競賽第一名</p>

Part II：服務績效及創新服務

活力彰化 幸福地政

跨域整合流程簡化服務

<p>申辦案件 流程簡化</p>		
<p>跨所案件及 謄本申請</p> <p>102年2萬4,775件， 節省1萬4,987小時。</p>	<p>公所地政便 民工作站</p> <p>102年8,512件，節省 3,978小時。</p>	<p>抵押權塗銷 聯合服務</p> <p>102年8件，節省 384小時。</p>
<p>跨機關傳 真查欠稅</p> <p>102年49件，節省 24小時。</p>	<p>總計節省1萬9,407小時</p>	<p>戶政N合一 便民服務</p> <p>102年34件，節省34 小時。</p>

活力彰化 幸福地政

服務流程
公開透明

作業標準化

· 針對各項服務制定標準化作業程序及辦理期限。

流程透明化

· 於機關公開服務場所標明作業流程、收費標準。

資訊公開化

· 各項服務辦理情形及承辦人資訊運用各種管道公開。



公開場所及網站公開作業期限、流程及收費標準



辦理情形查詢管道多元

9

合宜的
服務設施

各項服務設施妥善完備，包含核心設施、一般設施、替代性及創意設施。皆有專人管理及必要說明標示並定期檢查維護。

102下半年滿意度
91.6%，提升9.4%



顧客導向服務櫃檯區



iTaiwan無線上網



自動體外心臟去顫器



溫馨哺集乳室



30分鐘免費停車服務



高齡友善專區

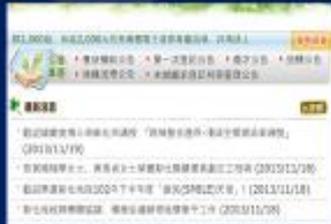
活力彰化 幸福地政

10

積極的服務行銷

積極透過社區服務、網頁公告、媒體採訪、fb臉書專頁、YouTube、e管家即時通、電台專訪、電子看板等多元宣導管道進行服務行銷。

獲102年新聞發布獎第一名!



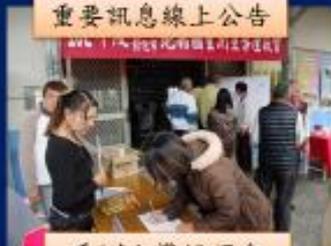
重要訊息線上公告



每月定期社區服務行銷



媒體記者會報導行銷



重測宣導說明會



透過臉書即時分享



E管家訊息通知

業務宣導曝光率持續成長

活力彰化 幸福地政

資訊內容有效

網站查核：除於內部中華電信之網路進行查核外，並由同仁在不同環境中測試，以確保本所網頁資訊內容在各種環境中均能正確有效，維持AAA無障礙認證。



在不同網域進行網頁內容正確性查核



使用智慧型手機進行內容正確性查核

活力彰化 幸福地政

六大領先創新服務



活力彰化 幸福地政

13

有價值的
創新服務

跨機關地政視訊加值便民工作站

全國首創

節省民眾**1萬7,130小時**·費用**235萬元**



即時視訊諮詢服務(加值)

	100年		101年		102年		102年成長率
	件數	比重	件數	比重	件數	比重	
工作站	5,841	10.0%	7,567	12.72%	8,512	14.50%	12.48%
本所	52,553	90.0%	51,894	87.28%	50,210	85.50%	-3.24%
合計	58,394	100.0%	59,461	100.0%	58,722	100.0%	

活力彰化 幸福地政

14

實價登錄的創新加值服務

有價值的
創新服務

交易價格動態報導
快速掌握市場行情

全國首創

「實價登錄專區」及「交易價格動態報導」加值服務

首創提供轄區不動產交易價格動態報導

不動產交易熱點報導



◎ 發布103年第1季實價登錄業務動態報導，歡迎參閱

本(102)年第4季(1~3月)彰化市、秀水鄉、鹿港鄉、溪湖鎮土地及房屋實價登錄業務統計表972份，其中土地交易443份，房屋交易529份。

本所針對上列市鄉不動產交易量統計表，會將不同交易類型及樓層設計比較，區隔不同類型交易高與低價位，希望幫助買賣不動產民眾的決策，快速了解轄地地產與市場買賣資訊。

- 下載檔案 1: 103年1月區內不動產交易量統計表
- 下載檔案 2: 103年1月區內不動產交易量統計表



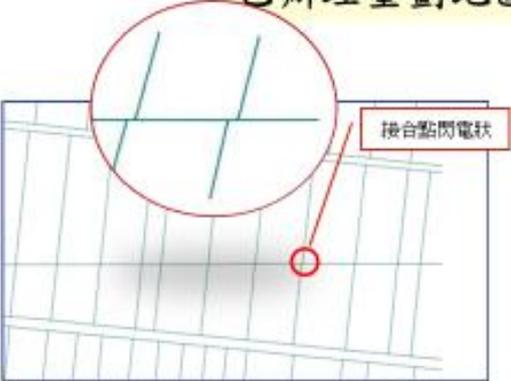
活力彰化 幸福地政

創辦實施早期農地重劃區整合數值測量模式 (一)

有價值的
創新服務

創新緣由：
早期農地重劃區地籍圖精度欠佳
已辦理重劃地區依法令不列入重測範圍

全國獨創



創新前



創新後

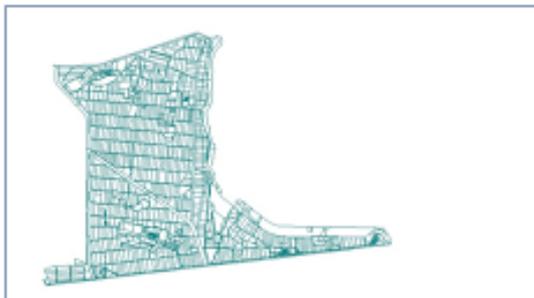
活力彰化 幸福地政

有價值的
創新服務

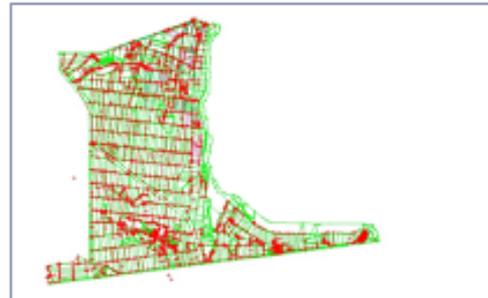
創辦實施早期農地重劃區整合數值測量模式 (二)

創新成效

- ★縮短複丈時程、精度穩定、紛爭減少
- ★採TWD97坐標系統，改善圖、地、簿不符
- ★成效良好可行，建議修法納入重測



創新後



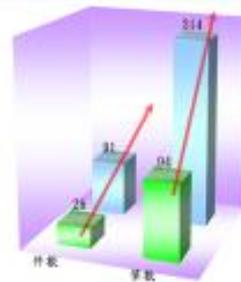
創新後

17

活力彰化 幸福地政

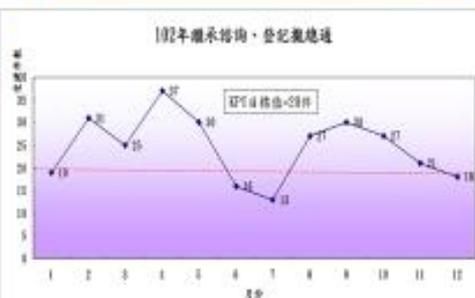
有價值的
創新服務

繼承諮詢、登記攏總通服務



全國首創

列管未辦繼承已辦竣繼承案件、標的比較圖



18

活力彰化 幸福地政

幸福列車服務 全縣首創

有價值的
創新服務

居家到府服務
一通電話即時服務



102年居家到府服務人次達142人。

節省民眾5,406小時，費用75萬4,137元

➔

社區服務隊



102年共舉辦24場社區服務，總服務人次達2,327人



地政服務團



地政講師團



關懷小組

活力彰化 幸福地政

19

深化WEB2.0 社群網絡服務

有價值的
創新服務

102.5.15成立

I-Frame嵌入

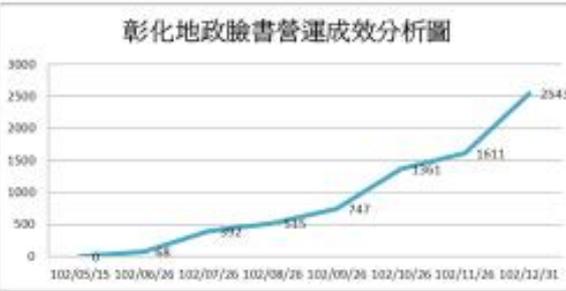
辦理行銷活動

互動率逐月成長

全國獨創



彰化地政臉書營運成效分析圖



日期	102/05/15	102/06/26	102/07/26	102/08/26	102/09/26	102/10/26	102/11/26	102/12/31
人數	0	48	392	415	747	1361	1611	2543

活力彰化 幸福地政

20

Part III : 服務關鍵策略

活力彰化 幸福地政

21

服務願景與關鍵策略

活力彰化
幸福地政

活力彰化 幸福地政

22



Part IV：未來努力方向



活力彰化 幸福地政

23

未來努力方向(一)

短期目標

1. 落實顧客導向單一窗口服務。
2. 建構安全洽公環境。
3. 增加線上e化服務。
4. 參與跨機關整合服務。
5. 加入社會關懷服務。
6. 深化Web2.0互動應用服務。

活力彰化 幸福地政

24

未來努力方向(二)

中、長期目標

1. 推動QR-Code加值歸戶查詢服務。
2. 分享創新服務成功經驗。
3. 持續推動創新服務。
4. 達成「加速政策資訊傳遞，提升優質生活品質」目標。
5. 實現「活力彰化 幸福地政」願景。

活力彰化 幸福地政

25



Part V : 參獎經驗分享



活力彰化 幸福地政

26

要不要

迷思1：
E化創新花大錢→
機關小，沒有錢？

迷思2：建置圖
資更要錢→規模
小，不經濟？

迷思3：獨門獨
戶才自主→合
署辦公夾心餅？



活力彰化 幸福地政

27

打破迷思

- 做對的事並把事做對
- 人才+專業+熱誠
- 6大領先創新+39變革創新



活力彰化 幸福地政

28

成立為民服務推動小組



活力彰化 幸福地政

29

組織內部創新機制及運作

創意提案與獎勵機制



活力彰化 幸福地政

30

SWOT分析

S 優勢



- 毗鄰縣府行政中心。
- 毗鄰稅務機關。
- 地戶政合署辦公。
- 交通系統完整便捷。
- 教育資源豐富。
- 醫療體系健全。
- 生活機能完整。
- 地政資優生匯集。
- 團隊共識高。

W 劣勢



- 轄區呈東西狹長型，人口分散，路程遠。
- 課室分散3個樓層，民眾洽公不便。
- 民眾登4樓申請書圖不便。
- 停車空間缺乏。
- E化預算不足。
- 櫃檯人員休假調度困難。
- 櫃檯人力輪調困難。

O 機會



- 考試足額分發。
- 鄉鎮公所及農會合作意願高。
- 地政士公會互動良好。
- 轄區內各類型活動頻繁。
- 志工樂於參與。
- 生活水準與台中都會區接軌。

T 威脅



- 外部磁吸人員流動性高。
- 部分地政士操作便民措施，形成阻力。
- 資訊人力不足。
- 部分社區人口高齡化。

活力彰化 幸福地政

31

滿意度調查(一)

- 從💖重新出發

- 問卷小組

- 找人才
- 蒐集資料
- 進行訪談
- 發展問卷
- 進行調查
- SPSS統計分析
- 撰寫報告

民意調查工作小組成員

主任	蔡和昌
組長	白娟華
組員	謝搖明
組員	尤耀輝
組員	許家瑋
組員	林蕙玲 (已外調)



進行問卷調查

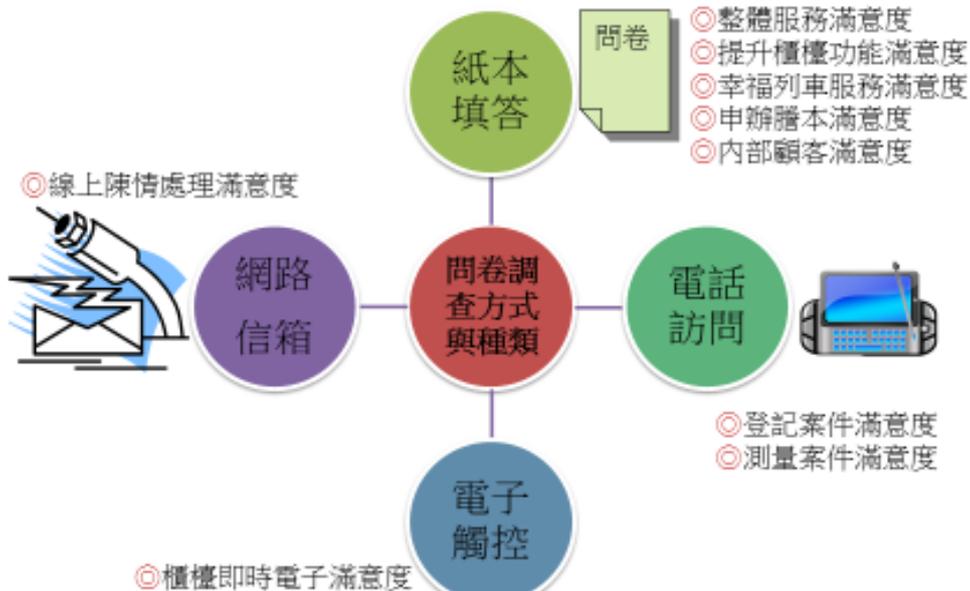


發展問卷與分析

活力彰化 幸福地政

32

滿意度調查（二）



活力彰化 幸福地政

33

櫃檯變革（一）



議題二、請就您的印象，對別的地政機關辦理業務，有那些類別的櫃檯服務方式是彰化地政不同？另就您的認知，櫃檯服務應採是：1.「維持現狀(即分為謄本證照及登記測量案件二種櫃檯)」，2.「分為謄本證照、登記案件、測量案件三種櫃檯」，3.「全部整合為一種多功能櫃檯」，4.「維持現狀，另加設多功能櫃檯，承接業務量調解服務」或其他?請分別表

發字第	內容
聯子民地政士	1.彰化所櫃檯服務透明化。 2.收件櫃檯處理速度比他所更快。 3.先開一個窗口試辦全功能櫃檯，全面試辦需考量排班期及民眾的忍受度。
陳景芳地政士	先開一個窗口試辦全功能櫃檯，再逐步檢討評估。
劉五華地政士	先開一個窗口試辦全功能櫃檯，檢視等待人數多寡。

活力彰化 幸福地政

34

櫃檯變革 (二)

102年以前櫃檯為**謄本**、**收件**、**領件**等3類單一功能專業櫃檯，申辦多項業務之顧客須轉檯且重新取號。



活力彰化 幸福地政

35

櫃檯變革 (三)

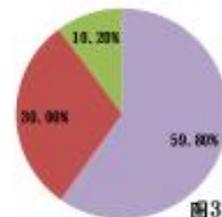


圖3: 103年櫃檯調查受訪者建議事項



圖1: 102年櫃檯第一次調查受訪者建議事項

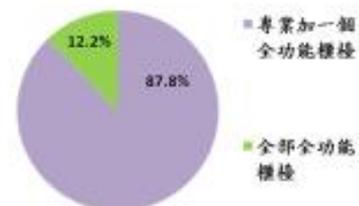


圖2: 102年櫃檯第二次調查受訪者建議事項

活力彰化 幸福地政

36

顧客導向全功能櫃檯

整合各項業務集中於4樓櫃檯區，提供
顧客導向全功能櫃檯，全區免轉檯。



全功能服務櫃檯



多功能服務臺



高齡友善專區



走動式管理服務

活力彰化 幸福地政

37

心得分享

- 推動小組→攪動安逸的心
- 綠美化+關懷→喚起人心之美
- 掌聲、讚美、感謝→肯定、認同、歸屬
- 願景→機關「活力彰化/幸福地政」
個人「幸福小語」



活力彰化 幸福地政

38

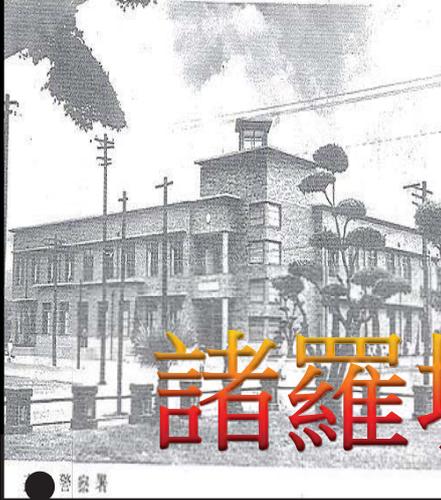
簡報結束
敬請指教



活力彰化 幸福地政

39

第六屆政府服務品質獎 嘉義市政府警察局 第一線服務機關



靖安諸羅 不變的守護

諸羅城的移動警政

發表人：局長 薛清蓮

簡報大綱

壹

• 為民服務現況簡介

貳

• 服務關鍵策略

參

• 服務績效及創新服務

肆

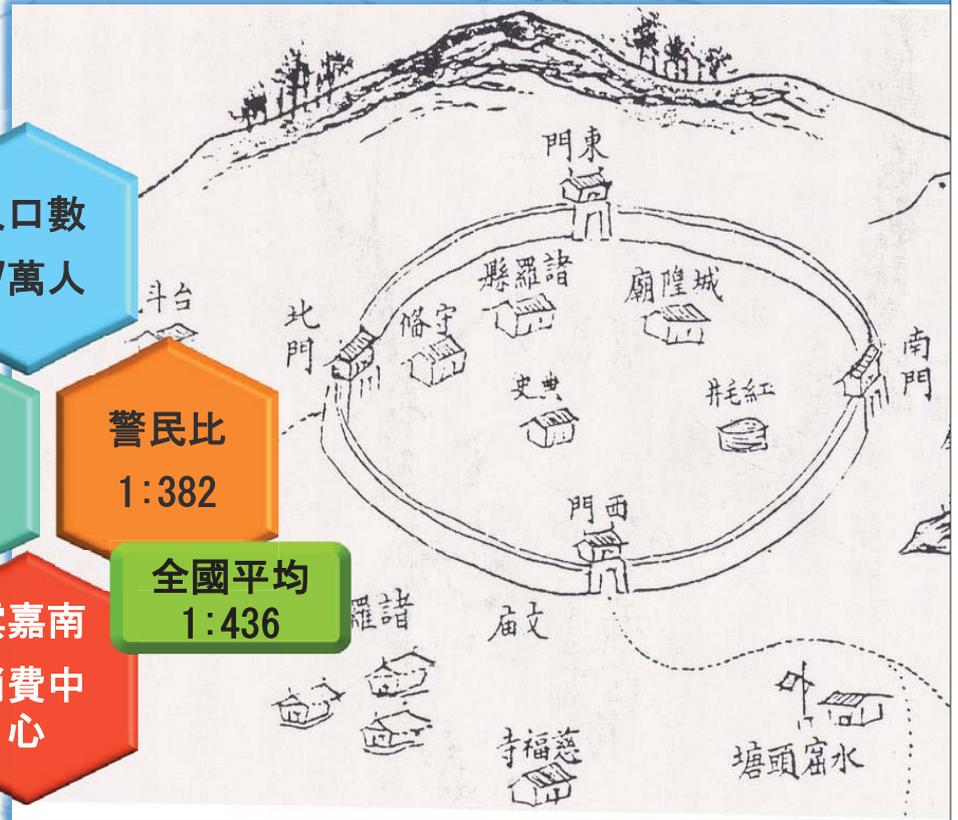
• 未來努力方向

伍

• 參獎經驗分享

壹、為民服務現況簡介

轄區概況



SWOT分析

優勢	劣勢
幅員狹小 人口集中 警民比 1:382 (全國平均 1:436)	淺碟型社區 地緣關係深 民情壓力大 治安預算相對較少
機會	威脅
阿里山入口門戶 雲嘉南地區消費中心 全國第一個高齡友善城市	外來流動人口多 人口高齡少子化 民眾交通守法觀念薄弱

移動警政策略



安全有感
健康城市

貳、服務關鍵策略



5



流程簡化快易通 民衆省時少等待

	改進前	改進後	節省時間
★機動派出所	民衆至派出所洽公	主動服務988次	😊就地立即處理
★治安e化平台	到現場須11分43秒	到現場僅5分4秒	⬆️速度提升56.8%
★交通事故分級處理	到達事故現場9分51秒	到達事故現場4分28秒	😊等待時間縮短54.65%
★申請刑事紀錄證明書	2.5個工作天	1.5個工作天	😊等待時間縮短40%
★交通事故一次到位	每件交通事故5分鐘	每件交通事故3分鐘	⬆️處理速度提升40%
★住宅竊盜一次到位	每件竊盜案須3小時	每件竊盜案僅2小時	⬆️處理速度提升33%
★性侵害整合性團隊服務	平均偵辦日數26.4天	平均偵辦日數16.66天	⬆️偵辦效率提升36.89%

7





行為友善民為本 身在公門好修行

102年10月8日美國華僑發現行李不見，認為在本市飯店遺失。



不僅僅幫助華僑，解決困難，也為台灣警察爭光。

發現行李隨車至高雄

本局主動聯繫高雄飯店

安排華僑順利領回行李

服務精神

以主動服務一次到位的態度，提供即時服務，解決民眾遭遇的大小問題。



嘉警有愛 雪中送炭獻關懷

警員遺愛「Y傻一族」齊力助弱

〔記者王善嫻／嘉市報導〕市警二分局警員楊明聰癌逝前，發起成立「Y傻一族」，合力捐助派出所查訪的弱勢貧戶，本屆「族長」林慧津投稿警局刊物獲迴響，至今已有六十多人加入送愛行列。

四年前二分局三組警員楊明聰，號召同事與友人創設「Y傻一族」，每名族友每個月至少繳交五百元，透過派出所、網路、慈善團體提供的弱勢個案，經討論、訪視後發放每戶六千元救助金、物資等。



關懷弱勢機制

市政府 馬上關懷 急難救助	102年通報 136件 金額 190萬元
民間 慈善團體	102年轉介 722件 金額 276萬9,200元
本局員警 創設 <u>Y傻一族</u>	關懷對象約 415戶 捐助金額 275萬元

宣導深入人心 大受歡迎

公部門



民間團體

各機關團體、社團、商業公會、民眾

2010年
榮獲台灣健康城市創新成果獎



【102年】結合國際獅子會臺灣總會校園巡迴宣導，共7場次，合計人數12,000人。



【102年】另大型宣導活動計4場次
一般預防犯罪宣導165場次
參加人數超過6萬7,770人

充實專業 提升服務效能

服務效能

標竿學習－
楷模派出所

推動高齡友善
交通維護

向上溯源－防
止青少年染毒

辦理志願服
務教育訓練

提升員警資
訊電腦能力

交通事故處理
證照達100%

提升員警英
語文能力

強化學、術
科專業訓練

FAQ測驗
神秘客測試

專業能力

服務內部同仁 凝聚向心力

定期員警座談會
反映或建議事項

追蹤列管
辦理改善

滿意度調查

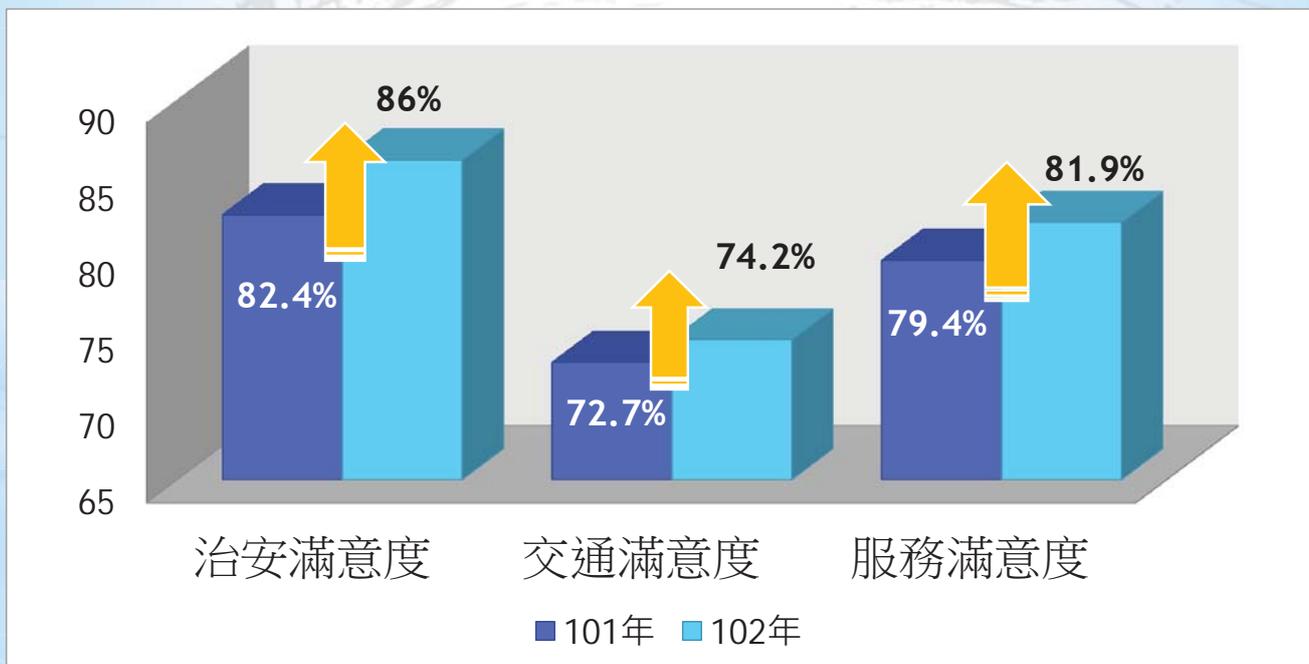
持續內部改善
優質工作環境

102年	同仁建議事項	改善後滿意度
第1季	8項	達92.7%
第2季	19項	達90.1%
第3季	10項	達96.3%
第4季	12項	達93.3%





治安、交通、服務都滿意



調查機關：中正大學

調查方法：電話調查

有效樣本807份，在95%的信心水準下，抽樣誤差為3.5個百分點

15



專業用心 民眾有感

警政署委託民調公司採電話訪問方式

本市有效樣本超過800份

在95%的信心水準下，抽樣誤差為3.5個百分點

治安滿意度



服務滿意度



16



移動警政

主動出擊
e動雲端
聯動整合

安全有感
健康城市

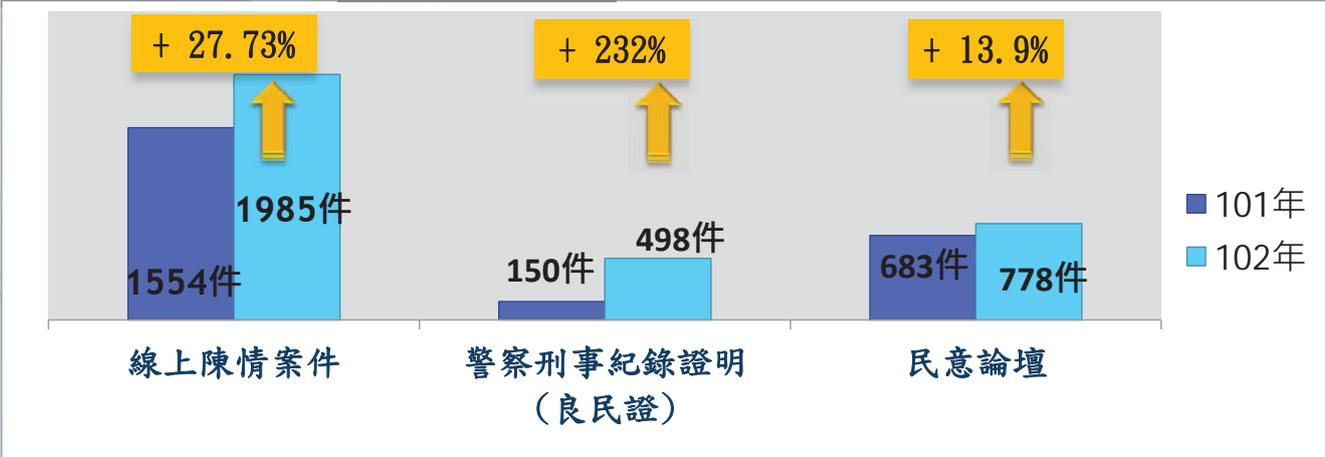
治安平穩
交通順暢

治安	交通
全般刑案 減少1.96%	交通事故 減少3%
暴力犯罪 減少14.71%	無人受傷車 禍減少89件
竊盜案件 減少10.21%	受傷車禍 減少66件



線上申辦最迅速

線上電子表單



緊急報案電話

<p>113 婦幼保護專線</p>	<p>110 報案專線</p>	<p>165 防詐騙專線</p>
------------------------------	----------------------------	-----------------------------

清楚分類緊急電話，並定位報案位置，精準到場服務。

計下載 **2107** 人次
符合現階段設定服務

6項線上查詢服務

- 使用者分析：
1. 車禍當事人
 2. 車輛遭拖吊車主
 3. 請求代叫計程車者
 4. 本局同仁

嘉義市停車資訊	超速照相固定桿位置	本局各單位服務據點	交通查詢服務	警政署整合查詢	其它資訊
---------	-----------	-----------	--------	---------	------

微電影 真實故事感動入心

主動、e動、聯動
諸羅城的 **移動警政**

嘉義市政府警察局
5,220 人讚讚 · 697 人正在討論這專頁

政府機關
~嘉義市政府警察局官方粉絲團~
按讚並按讚加入我們的粉絲團大家感
官網: <http://www.ccpb.gov.tw/>
關於 · 編輯地圖

5,220
讚
追蹤中 發訊息

嘉義市政府警察局
影音頻道
YouTube
EZ Police 下載

按讚人數**5,220**，持續成長！

專責經營，**迅速回覆**民眾意見

嘉義漫遊單車生活趣 **專欄**

連結**公益活動**共同分享愛心

我的很小希望

嘉義市政府警察局微電影-「我的很小希望」

titansane · 2部影片

25,696
讚
37
訂閱

342 8

21





發生竊案莫驚慌 安心服務到現場



四大守護 即時服務

派出所	協助民眾保全現場 主動送達報案三聯單
偵查隊	製作偵查筆錄
鑑識小組	現場採集跡證
治安諮詢師	提供住宅防竊諮詢 加強住宅安全感

成效	★102年共受理 50件 住宅竊盜，民眾對本服務均滿意 ★中正大學實施民調肯定的比例 93.1%
榮耀	2011年第三屆台灣健康城市創新成果獎
全國首創 標竿學習	新北市、台中市、新竹市、宜蘭縣、桃園縣、嘉義縣、彰化縣、澎湖縣等 8縣市 向本局學習。

23



交通事故莫驚怕 一次到位保權益

交通事故服務中心e化系統

交通事故分級(A1A2A3)派遣

到府(醫院)製作筆錄

交通事故權益卡



聯繫調解委員至派出所服務

交通事故處理進度APP查詢

標準 流程	一次到位 ，確保交通事故當事人權益
效率 提升	1. 員警到達現場速度 提升54.6% 2. 案件處理速度 提升40%
標竿 學習	★100、101年交通部金安獎 ★2012第四屆台灣健康城市創新成果獎 ★嘉義縣警察局前來參訪



24

情境預防策略 公物、電動車專屬身分證

問題導向

- 公物、電動車無專屬編碼
- 是最適合竊取的目標

策略

- 增加銷贓困難性
- 降低失竊率

解決方案

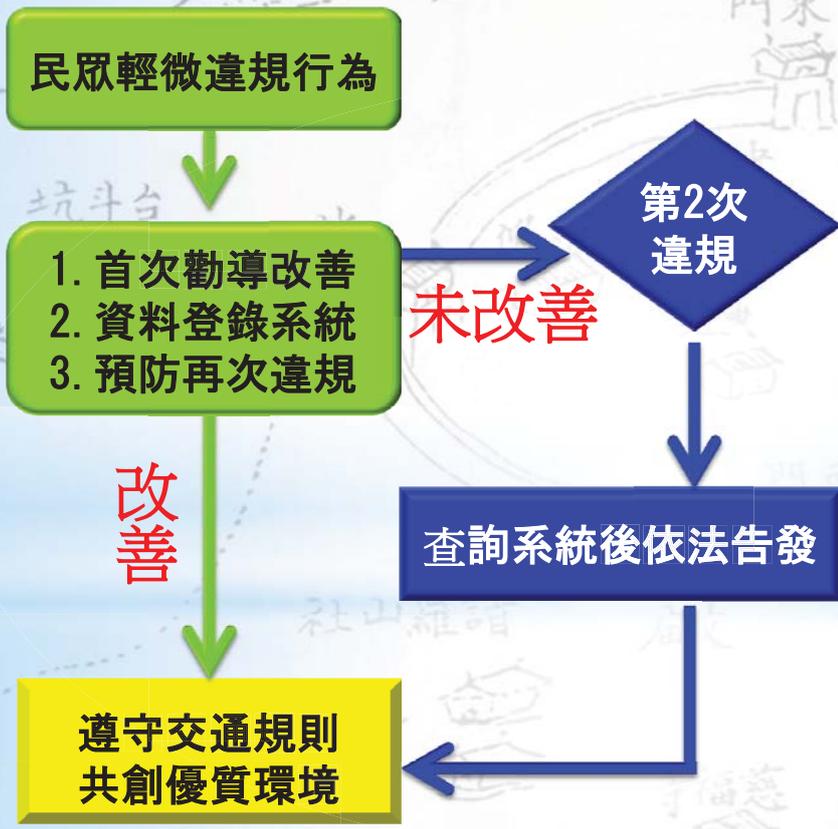
- 提供標碼建檔
- 建立專屬身分證

問題導向



公物	共施作8,868件(共97所學校)
電動車	共施作2,651件(普及率達88%)
成效	1. 標碼後均未發現失竊紀錄。 2. 102年全般竊盜案減少10.21%

勸導為主—交通違規勸導系統



貼近民意	1. 委託中正大學民調： 贊成達88.8% 2. 民眾申訴減少達 41.6%
分析運用	分析民眾常違規路口及時段，配合編排勤務，維持交通順暢。
標竿學習	★2012年「城市安全—創新成果獎」 ★102年10月函報警政署建議採用本系統



盤查人車 建立治安資料庫

全國首創

建構人車盤查登錄查詢系統資料庫，俾發揮嚇阻、預防犯罪及遇案「以車查人，以人追車」之功效。



執行成效

累計登錄4萬5,249筆資料，102年運用本系統破獲刑案計10件

標竿學習

99年警政署治安策略研討會-創新治安作為展示

人車盤查系統佳 彩券竊賊難遁形

2013/10/11 18:43 記者郭政隆/嘉義報導

字數 4 4 4 4



近日來，嘉義市連續發生起彩券行竊案，八掌派出所為確保民眾財產安全，積極偵辦此案，並以人車盤查系統比對追查，最後終能循線查獲楊姓嫌犯，雖楊嫌到案後，矢口極力否認犯行，但經警方提出監視錄影畫面，楊嫌在啞口無言下，始坦承犯案，警方於偵訊後，全案依涉嫌竊盜罪將楊嫌移送法辦。

樂透彩開獎，許多人對自選號碼情有獨鍾，商家為應付難得商機，都會將彩券整本拿給客人自行挑選號碼，但一不注意就容易成為竊賊下手目標；日前連續二家彩券行被一名歹徒使用此方式偷走彩券，店家立即報警。



嘉聯專案&千眼護嘉 治安包圍圈

治安包圍圈



節省預算

- 1. 累計節省維修預算 **達1億9110萬元!**
(設置650組、1組省29萬4000元)
- 2. 監錄系統妥善率達95.5%

成效

- 102年度破獲案件：
- 殺人案1件6人
 - 強盜案2件4人
 - 搶奪案1件1人
 - 恐嚇取財1件3人
 - 竊盜案149件137人
 - 其他刑案60件74人
 - 肇事逃逸案29件29人
- 合計 214件 225人

標竿學習

99年改制前台中縣警察局
102年4月台東縣警察局
均索取本案計畫及預算編列資料

獨步全國 青春專案多元活動



親子變裝活動



青少年研習營



網路犯罪宣導

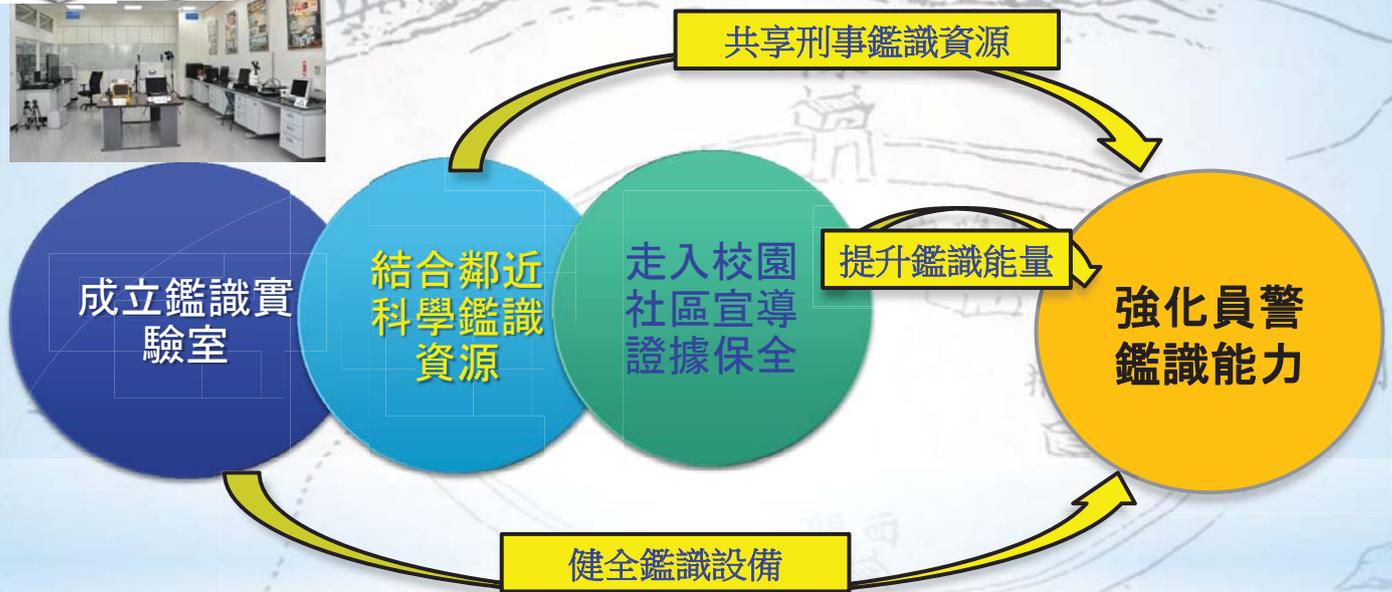
本局結合教育處、社會處、工務處、建設處、衛生局、消防局

102年暑假共舉辦7項研習營，提供700名學生參加，10%名額保留給弱勢家庭

101及102年行政院評比均為 **全國特優**



提升員警鑑識專業能力



提高比中率

102年案件比中率為**22.2%**，較101年提升**3.4%**

獲獎肯定

2011台灣健康城市評選「創新成果獎—城市安全」。

貼心服務

以「光學掃描指紋」設備為年長者建檔，102年建檔88名，並尋獲**5名失蹤年長者**

肆、未來努力方向



充實精密設備，提升偵防效能



嚴正交通執法，保障人車安全



提供優質服務，增進警民關係



建構安全有感城市，創造安和樂利環境

31

伍、參獎經驗分享



施政主軸、關鍵策略



指導學習、標竿參訪



任務編組、團隊合作



主官決心、全員參與

32

符合民眾的期待是 **滿意**

超越民眾的期待是 **感動**

嘉義市 ~ JUST GO !



諸羅城的移動警政

簡報完畢
恭請指教

諸羅城

移動警政

主動
主動服務
一次到位

e動
雲端科技
智慧管理

聯動
結合民力
跨域整合

筆 記 頁

筆 記 頁